
Penerapan Perwali Nomor 53 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Miskin Untuk Pelayanan Bidang Kesehatan Dilihat Dari Perspektif New Public Service (NPS)

Farah Dilla Azzahra Ainul Putri

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Departemen Administrasi,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga

Abstract

This study aims to obtain a detailed picture related to realizing the implementation of the New Public Service in the application of Mayor Regulation No. 53 of 2014 on Procedures for the Issuance of Poor Certificate for Health Services. This research uses qualitative research method with descriptive research type. Data collection techniques were conducted by observation method, documentation study and in-depth interview with informant. Informant determination is done by snowball technique. Technique examination of data validity used is source triangulation. Furthermore, data analysis techniques that is by way of data reduction, data presentation and drawing conclusions. The location of the research was conducted in Sidotopo Wetan Surabaya. The results of this study indicate that the application of Perwali no 53 of 2014 on Procedures Issuance of Poor Certificate for Health Services from the perspective of service New Public Service in Village Sidotopo Wetan has shown success. According Denhardt and Denhardt New Public Service has 7 principles namely Service Citizens, not customer, Seek the public interest, Value citizenship over entrepreneurship, Think strategically, act democratically, Recognize that accountability is not simple, Serve rather than steer, and Value people, not just productivity. And of these 7 principles Sidotopo Wetan Village almost meet all, it is marked with the creation of a satisfactory service for the poor who care SKM health field. Where the poor are regarded as citizens who are entitled to get their rights and get good service in the form of polite and friendly attitude, as well as showing a sense of responsibility that is being done by the parties involved in the making of SKM in health sector in Sidotopo Wetan Village. And in the Sidotopo Wetan Village itself provides a suggestion box that is maximized to provide space for participation for its citizens although some people still do not know the existence of the suggestion box.

Keywords: Health Service, Poor, New Public Service.

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan sosial saat ini, pelayanan public menjadi kebutuhan masyarakat di setiap negara yang hidup di jaman modern. Fungsi pelayanan ini diarahkan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat sekaligus penciptaan keadilan sosial di tengah masyarakat, sehingga dengan demikian pemerintah akan dapat mewujudkan kehidupan yang lebih baik bagi rakyatnya. Pelayanan publik menjadi titik strategis untuk membangun tata pemerintahan yang baik. Hal ini dikarenakan pelayanan publik menjadi wadah dalam menjalin hubungan antara pemerintah dengan lembaga-lembaga non pemerintah maupun masyarakat. Pelayanan public sangat perlu di perhatikan, salah satu bentuk pelayanan public yang perlu di perhatikan kualitasnya adalah Pelayanan public di bidang kesehatan. pelayanan kesehatan adalah hak asasi manusia yang harus diselenggarakan dan di berikan oleh pemerintah, karena kebijakan ini merupakan prinsip keadilan, responsivitas, dan efisiensi Pelayanan. Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan

yang ada dalam masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan yang sangat esensial bagi kehidupan manusia, menyadari masalah kesehatan merupakan aspek yang penting maka diperlukan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Indonesia merupakan negara dengan penduduk terpadat keempat di dunia setelah Cina , India , dan Amerika Serikat dengan jumlah penduduk sebanyak 266,927,712 jiwa yang terdiri atas 133,084,082 jiwa penduduk laki-laki dan 133,842,630 jiwa penduduk perempuan. Jumlah penduduk yang banyak ini tidak dipungkiri dapat menimbulkan masalah-masalah yang kompleks, salah satunya adalah masalah dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting untuk meningkatkan “taraf sehat” dari penduduk itu sendiri. Namun nyatanya hingga saat ini Pelayanan Kesehatan di Indonesia belum bisa dikatakan cukup memadai untuk seluruh penduduk Indonesia terutama untuk masyarakat miskin. Jumlah orang miskin di Indonesia sendiri masih tergolong banyak. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah

orang miskin pada Maret 2017 sebanyak 27,77 juta orang. Dan berdasarkan data BPS, angka kemiskinan tertinggi di sumbangkan oleh Provinsi Jawa Timur. Menurut data BPS, kurang lebih 4.775.000 penduduk miskin tinggal di Jawa Timur.

Surabaya merupakan Ibu kota Jawa Timur, Surabaya di anggap sebagai salah satu kota yang memperhatikan permasalahan Pelayanan kesehatan, hal ini di buktikan dari beberapa program-program kesehatan yang dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan Surabaya meraih penghargaan di Indonesia MDG Awards 2013. Keberhasilan pelayanan kesehatan di Surabaya di dukung dengan adanya sarana prasarana yang tersedia yaitu seperti di sebutkan pada tabel.

Tabel 1.1

Jumlah Sarana Pelayanan Kesehatan Di Surabaya

No	Nama Sarana Kesehatan	Jumlah
1	Puskesmas	63
2	Rumah Sakit	61
3	Klinik Kecantikan	88
4	Klinik Utama	87
5	Klinik Utama Rawat Inap	6
6	Klinik Pratama	198
7	Labotarium	89
8	Optik	123
9	Apotik	869
10	Toko Obat	95
11	Sarana Pengobatan Tradisional	20
12	Sarana Batra	12

Sumber : <http://dinkes.surabaya.go.id>

Pelayanan kesehatan di Surabaya di nilai sudah cukup baik, hal ini membuat Walikota Surabaya Tri Rismaharini mengupayakan agar Kota Pahlawan bisa menjadi destinasi wisata kesehatan yang menjadi rujukan pasien dari luar kota, luar pulau, atau bahkan luar negeri. Termaksud dalam hal pelayanan kesehatan untuk masyarakat miskin. Fenomena kemiskinan di Surabaya Masih banyak di jumpai. Berikut tabel angka dan garis serta jumlah penduduk miskin di Surabaya

Tabel 1.2

Angka dan garis kemiskinan serta jumlah penduduk miskin kota surabaya tahun 2010-2014

Angka dan garis kemiskinan serta jumlah penduduk miskin kota surabaya tahun 2010-2014					
Kemiskina n	2010	2011	2012	2013	2014
Angka Kemiskina n (%)	7.07	6.58	6.23	6	5.79
Garis Kemiskina n (Rp)	282586	310074	339208	372511	393151
Jumlah Penduduk Miskin (jiwa)	1957	183.3	175.1	169.4	164.36

Sumber: Diolah dari BPS

Kemiskinan yang terjadi di kota Surabaya sungguhlah sangat serius dan wajib menjadi perhatian pemerintah kota Surabaya, karena banyaknya anggota keluarga yang kurang memenuhi kehidupan dan kebutuhan hidupnya secara layaknya sehingga mereka tidak memperhatikan masalah kesehatan. . Penyelesaian problem kemiskinan menjadi salah satu prioritas Pemkot Surabaya hingga kini, salah satu bentuk penyelesaiannya adalah SKM (Surat Keterangan Miskin), SKM merupakan surat yang dikeluarkan oleh pihak Kelurahan atau Desa yang di berikan bagi keluarga yang kurang mampu dalam masalah finansial demi mendapatkan keringan atau kemudahan dalam berbagai layanan pemerintah baik di bidang sosial, kesehatan, perekonomian dan pendidikan.

Sejalannya di keluarkannya SKM (Surat Keterangan Miskin) ini Pemerintahan Kota Surabaya Mengeluarkan sebuah Perwali yang mengatur masalah SKM (Surat Keterangan Miskin) bidang kesehatan yaitu Perwali No 53 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Miskin untuk Pelayanan Bidang Kesehatan

Tujuan perwali tersebut adalah memberikan pemeliharaan dan kemudahan bagi masyarakat miskin untuk mengurus SKM (Surat Keterangan Miskin) bidang kesehatan di Kota Surabaya. Namun pada kenyataan di lapangan prosedur pembuatan SKM masih dianggap rumit masyarakat miskin sulit mendapatkannya bahkan masih banyak pula yang melakukan penyimpangan pada proses pembuatan SKM (Surat Keterangan Miskin) ini. Padahal Perwali

Nomor 53 tahun 2014 yang mengatur masalah penerbitan SKM masih berlaku.

Maka dari itu peneliti akan meneliti mengenai penerapan Perwali no 53 tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Miskin untuk Pelayanan Bidang Kesehatan dilihat dari perspektif New Public Service

Kerangka Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sinambela juga mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas seseorang, kelompok dan atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Harbani, 2010)

Selanjutnya menurut AG. Subarsono pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat. (Agus, 2005). Sedangkan menurut Kepmen PAN No.63 Tahun 2003 pelayanan public adalah segala kegiatan upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan public adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Dari berbagai macam definisi mengenai pelayanan public di atas, maka dapat disimpulkan pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang, organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam memenuhi kebutuhan masyarakat seperti barang, jasa dan/atau administratif sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi serta kreativitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kemiskinan

Kemiskinan adalah suatu kondisi ketidakmampuan secara ekonomi untuk memenuhi standar hidup rata-rata masyarakat di suatu daerah. Kondisi ketidakmampuan ini ditandai dengan rendahnya kemampuan pendapatan untuk memenuhi kebutuhan pokok baik berupa pangan, sandang, maupun papan. Kemampuan pendapatan yang rendah ini juga akan berdampak berkurangnya kemampuan untuk memenuhi standar hidup rata-rata seperti standar kesehatan masyarakat dan standar pendidikan. Kondisi

masyarakat yang disebut miskin dapat diketahui berdasarkan kemampuan pendapatan dalam memenuhi standar hidup (Nugroho, 1995)

Berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2004, kemiskinan adalah kondisi sosial ekonomi seseorang atau sekelompok orang yang tidak terpenuhinya hak-hak dasarnya untuk mempertahankan dan mengembangkan kehidupan yang bermartabat. Kebutuhan dasar yang menjadi hak seseorang atau sekelompok orang meliputi kebutuhan pangan, kesehatan, pendidikan, pekerjaan, perumahan, air bersih, pertanahan, sumber daya alam, lingkungan hidup, rasa aman dari perlakuan atau ancaman tindak kekerasan, dan hak untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan kehidupan sosial dan politik.

New Public Service Dalam Layanan Kesehatan

New Public Service merupakan paradigma yang baru, dimana cara pandang New Public Service terhadap cara pandang pelayanan public ini mendasarkan pada sistem demokratisasi. Dimana pemerintah harus memberikan pelayanan kesemua warga negara tanpa terkecuali. Pemerintah harus melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminasi, jujur, dan akuntabel. Menurut New Public Service, menjalankan organisasi pemerintah berbeda dengan menjalankan organisasi bisnis. Misi organisasi public tidak sekedar memuaskan pengguna jasa (customer) akan tetapi juga menyediakan pelayanan barang dan jasa sebagai pemenuhan hak dan kewajiban public bagi seluruh warga negaranya (citizen). Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tidak hanya sekedar kepada customer, namun harus kepada warga negara/ citizen dengan didasari asumsi bahwa masyarakat merupakan owner/ pemilik dari negara. Perwali nomor 53 tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Miskin untuk Pelayanan Bidang Kesehatan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik dilihat dari beberapa prinsip New Public Service (NPS).

Service Citizens, not customer Dalam Layanan Kesehatan

Dari prinsip service citizens not customer ini dapat di lihat apakah Perwali nomor 53 tahun 2014 dalam pelaksanaannya dapat melayani masyarakat sebagai warga negara, bukan pelanggan. Dimana pemerintah berperan sebagai pihak yang berupaya memenuhi apa yang dibutuhkan masyarakat tanpa membedakan orang miskin dan kaya, sehingga yang mampu di dahulukan sedangkan yang kurang mampu di kesampingkan. Dan tidak lupa masyarakat miskin yang mengajukan SKM (Surat Keterangan Miskin) juga harus menaati aturan atau berkas-berkas yang sudah di tentukan, jadi mereka harus tetap menaati dan melakukan kewajibannya. Karena dalam

semua warga negara mempunyai hak dan kewajiban publik yang sama.

Seek the public interest Dalam Layanan Kesehatan

Menurut Seek the public interest dalam pelayanan pemerintah bukan actor utama, dimana suara masyarakat miskin dapat di dengar guna memenuhi kepentingan public, Masyarakat miskin dapat menyuarakan keinginannya baik berupa saran dan masukan ini bisa berupa komunikasi langsung maupun melalui kotak saran yang di sediakan pemberi pelayanan.

Value citizenship over entrepreneurs Dalam Layanan Kesehatan

Dimana kepentingan publik akan lebih baik bila dirumuskan dan dikembangkan oleh aparatur Negara bersama-sama dengan warga negara yang punya komitmen untuk memberi sumbangan berarti pada kehidupan bersama daripada oleh manajer berjiwa wirausaha yang bertindak seolah uang dan kekayaan publik itu milik mereka, jadi jika mengutamakan warga negara dalam prosedur pelayanan kesehatan yang di buat pada Perwali nomor 53 tahun 2014 pemerintah tidak akan hanya berpikiran pada provit dalam

Think strategically, act democratically Dalam Layanan Kesehatan

Berpikir strategis dan bertindak demokratis. prinsip ini adalah bahwa perwali tersebut untuk menjawab kebutuhan publik akan dapat efektif dan responsif apabila dikelola melalui usaha kolektif dan proses kolaboratif. Karena keterlibatan citizen dilihat sebagai bagian yang harus ada dalam implementasi kebijakan dalam sistem demokrasi. Keterlibatan disini mencakup keseluruhan tahapan perumusan dan proses implementasi kebijakan. Melalui proses ini, warga Negara merasa terlibat dalam proses pemerintahan bukan hanya menuntut pemerintah untuk memuaskan kepentingannya

Recognize that accountability is not simple Dalam Layanan Kesehatan

dalam proses pelaksanaan perwali nomor 53 tahun 2014 aparatur publik harus tidak hanya mengutamakan kepentingan pasar, mereka harus juga mengutamakan ketaatan pada konstitusi, hukum, nilai masyarakat, nilai politik, standard profesional, dan kepentingan warga negara. efisiensi, efektivitas dan kepuasan customer penting, tapi administrasi publik juga harus mempertanggungjawabkan kinerjanya dari sisi etika, prinsip demokrasi, dan kepentingan publik. Administrator publik bukan wirausaha atas bisnisnya sendiri dimana konsekuensi ataupun kegagalan akibat keputusan yang diambilnya akan ditanggungnya sendiri. Resiko atas kegagalan suatu implementasi kebijakan publik akan ditanggung semua warga

masyarakat. Karena itu akuntabilitas administrasi publik bersifat kompleks dan multifacet atau banyak dimensi seperti pertanggungjawaban profesional, legal, politis dan demokratis

Serve rather than steer Dalam Layanan Kesehatan

Pemerintah di tuntutan untuk melayani bukan hanya sekedar mengarahkan. Dimana dalam memberikan layanan pembuatan SKM (Surat Keterangan Miskin) pihak-pihak yang terait dalam proses pembuatannya tidak hanya sekedar mengarahkan namun dapat melayani dengan baik.

Value people, not just productivity Dalam Layanan Kesehatan

Dalam pelayanan harus mengutamakan kepentingan masyarakat bukan produktifitas. Kepentingan masyarakat harus menjadi prioritas meskipun bertentangan dengan nilai-nilai produktifitas.

Jadi penerapan New Public Service dalam sebuah inovasi pelayanan merupakan salah satu jalan untuk menjawab permasalahan-permasalahan pelayanan public dan sebagai tolak ukur berhasil tidaknya sebuah inovasi pelayanan

Hal yang sesuai juga dijelaskan oleh *Van Meter* dan *Van Horn*, implementasi mencakup tindakan-tindakan terarah yang dilaksanakan oleh individu-individu ataupun kelompok-kelompok pemerintah maupun swasta dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tahap implementasi akan terjadi setelah penetapan undang-undang dan dana yang disediakan dalam pelaksanaan implementasi (Winarno, 2012:149).

Secara singkat *Laurence J. O'Toole Jr* menjelaskan bahwa implementasi kebijakan adalah keputusan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau berhenti melakukan sesuatu dimana akan memberi dampak pada masyarakat. Keputusan ini akan terus berkembang sesuai dengan kondisi masyarakat (O'Toole&Laurence, 2002:263-288).

Dari berbagai penjelasan diatas dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh aktor pelaksana (*implementors*) yang berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan dalam menyelesaikan suatu masalah di masyarakat. Tindakan tersebut berupa pengorganisasian kegiatan atau program yang harus sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan agar dapat memberi hasil dan keuntungan yang nyata bagi masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian di kota Surabaya yaitu Kelurahan Sidotopo Wetan, Kecamatan Kenjeran. Adapun waktu pengumpulan data lapangan

dilakukan pada bulan Maret hingga April 2018. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pemilihan informan dilakukan secara *purposive* dan *snowball*. Pemilihan informan secara *purposive* atau disebut *key informan*. Sedangkan informan secara *snowball* ditemukan ketika melakukan wawancara dengan *key informan*. Metode analisis data menggunakan model analisis *Miles & Huberman* yaitu pengumpulan data, penyajian data dan kesimpulan. Fokus penelitian ini adalah penerapan Peraturan Walikota No 53 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Miskin Untuk Pelayanan Bidang Kesehatan Dilihat Dari Perspektif New Public Service (NPS)

Hasil dan Pembahasan

Penerapan Perwali No 53 Tahun Dilihat Dari Perspektif New Public Service

Peraturan Walikota no 53 tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan SKTM untuk Pelayanan Kesehatan muncul dikarenakan adanya berbagai permasalahan terkait prosedur pembuatan Surat Keterangan Miskin (SKM). Tujuan perwali tersebut adalah memberikan pemeliharaan dan kemudahan bagi masyarakat miskin untuk mengurus SKM (Surat Keterangan Miskin) bidang kesehatan di Kota Surabaya. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Surabaya menetapkan suatu kebijakan untuk mengurangi penyimpangan-penyimpangan yang terjadi dalam prosedur pembuatan surat keterangan miskin (SKM) karena di dalam Perwali No 53 Tahun 2014 ini sudah di jelaskan dari mulai persyaratan, indikator, informasi, serta proses pembuatannya.

Dalam Pelayanan pembuatan surat keterangan miskin (SKM) , pada dasarnya pemerintahan seharusnya dijalankan tidak sebagai sebuah perusahaan, tetapi melayani masyarakat secara demokratis dan menjamin hak-hak setiap warga masyarakat. Seperti New Public Service, yaitu pelayanan yang responsif terhadap berbagai kepentingan, yang selaras dengan konsep pelayanan publik demokratis atau pelayanan public yang deliberatif (dikonsultasikan kepada publik). Konsepsi NPS ini memberikan ruang bagi pemberian pelayanan yang sesuai dengan kepentingan masyarakat (citizens) sebagai penerima layanan, tidak hanya sebatas pada pelanggan (customers).

NPS menjanjikan perubahan nyata kepada kondisi birokrasi pemerintahan sebelumnya. konsep ini adalah pemerintah harus mendengar suara publik dalam pengelolaan tata pemerintahan. Meskipun tidak mudah bagi pemerintah untuk menjalankan ini, setelah sekian lama bersikap sewenang-wenang terhadap public. Di dalam paradigma New Public Service ini semua ikut

terlibat dan tidak ada lagi yang hanya menjadi penonton, kepentingan publik harus dipandang sebagai hasil dialog dan keterlibatan publik dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama yang mengutamakan kepentingan masyarakat. New Public Service mewujudkan standar pelayanan yang partisipatif, kesamaan hak, keterbukaan dan akuntabel sebagaimana dijelaskan dalam Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan public.

Pewali mengenai Tata Cara Penerbitan SKM untuk Pelayanan Kesehatan ini salah satu bentuk penyelesaian masalah dari banyaknya keluhan-keluhan masyarakat terkait pembuatan SKM (Surat Keterangan Miskin) dan hal ini dapat di lihat atau di ukur dari 7 prinsip dalam New Public Service yaitu (1).Service Citizens, not customer, (2). Seek the public interest, (3). Value citizenship over entrepreneurship,(4). Think strategically, act democratically,(5). Recognize that accountability is not simple, (6). Serve rather than steer,(7). Value people, not just productivity.

Service Citizens, not customer dalam layanan kesehatan

Paradigma New Public Service dinilai sesuai dengan pelayanan public saat ini. menurut Denhardt dan Denhardt terdapat 7 prinsip dalam mencapai pelayanan public yang baik , yang pertama adalah Service Citizens, not customer. Masyarakat harus di nilai atau di posisikan sebagai warga negara (citizen) , masyarakat bukan hanya di anggap sebagai pelanggan (customer). Disini warga negara (citizen) di anggap sebagai penerima dan pengguna pelayanan publik yang disediakan pemerintah dan sekaligus juga subyek dari berbagai kewajiban publik seperti mematuhi peraturan perundang-undangan, membayar pajak , membela Negara, dan sebagainya. Dimana semua dianggap mempunyai hak dan kewajiban publik yang sama tanpa membeda-bedakan, disini masyarakat tidak hanya dinilai sebagai customer yang dilihat dari kemampuannya membeli atau membayar produk atau jasa. Seperti halnya dalam pemenuhan pelayanan pembuatan SKM (Surat Keterangan Miskin) yang baik dan sesuai dengan apa yang sudah di atur dalam Perwali 53 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan SKTM untuk Pelayanan Kesehatan. sudah menganggap masyarakat sebagai citizen bukan lagi customer.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti di lapangan yaitu di Kelurahan Sidotopo Wetan dalam pelayanan pembuatan SKM (Surat Keterangan Miskin) sudah memberikan pelayanan terbaik, tanpa adanya diskriminasi. Seperti halnya dalam proses pembuatannya dan penyampaian informasi masyarakat selalu mendapatkan respon yang baik dari petugas, baik dari RT,RW, hingga orang Kelurahan. Respon baik ini berupa perlakuan yang baik hingga sikap yang sopan santun dan ramah, dimata

mereka semua sama, tidak menadang strata, mereka beranggapan bahwa masyarakat miskin juga mempunyai hak.

Namun seperti yang disebutkan masyarakat di nilai sebagai citizen yaitu semua dianggap mempunyai hak dan kewajiban yang sama, sehingga ketika petugas sudah memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan yang baik untuk warga, warga juga perlu menaati aturan dan prosedur yang ada. Jadi jika dalam proses pembuatan persyaratan yang di bawa pengaju kurang, kelurahan tidak akan mengeluarkan SKM (Surat Keterangan Miskin) untuk sang pengaju.

Seek the public interest dalam layanan kesehatan

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi kepentingan public. Dimana aparatur bukan jadi tokoh utama. Namun masyarakatlah yang menjadi tokoh utama, dalam pelayanan aparatur diwajibkan memenuhi kebutuhan warga nya dan mengutamakan kepentingan public. Aparatur harus terus-menerus mengenali kebutuhan masyarakat. Hari ini, pemerintah telah membuat sesuatu untuk masyarakat, tetapi zaman berubah, kebutuhan berubah, pemerintah harus dapat mengenali itu semua. Di sini juga di butuhkan tanggung jawab bersama antar kedua belah pihak. Dalam pelayanan pembuatan SKM (Surat Keterangan Miskin) di Kelurahan Sidotopo sudah memenuhi kepentingan public nya yaitu seperti halnya dalam pemberian pelayanan yang tepat waktu, akurat, dan bertanggung jawab seperti yang di uraikan pada prinsip pelayanan public yang tertuang di Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu prinsip kepastian waktu. Yang mana prinsip akurasi waktu ini di benarkan dari hasil wawancara yang sudah peneliti lakukan, dari hasil wawancara di katakan bahwa masyarakat Sidotopo Wetan mendapatkan pelayanan yang baik dan keluarnya SKM ini tepat waktu. Ketika semua persyaratan sudah di penuhi maka SKM (Surat Keterangan Miskin) ini bisa langsung jadi tanpa harus menunda-nunda dan mengulur waktu.

Namun untuk masalah indikator, dalam pelayanan SKM ini menurut hasil wawancara peneliti kemarin bertentangan dengan salah satu prinsip di Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu prinsip akurasi, prinsip akurasi diartikan bahwa produk pelayanan publik mampu diterima dengan benar, tepat dan sah. Dapat di katakan bertentangan di karenakan dalam hal indikator warga yang seperti apa yang layak mendapatkan SKM ini Kelurahan Sidotopo Wetan lebih memilih untuk mempercayakan sepenuhnya ke RT tanpa turun langsung untuk mengecek ke benaran orang tersebut layak atau tidak mendapatkan SKM. Padahal sudah di jelaskan pada Perwali 53 tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Miskin untuk Pelayanan Bidang Kesehatan bahwa setelah pemohon

mengajukan surat permohonan untuk memperoleh SKM kepada Lurah dengan melampirkan persyaratan-persyaratan yang sudah di tentukan, Lurah wajib melakukan pengecekan langsung ke warga. Hal tersebut sama sekali tidak sah dan tepat.

Pembuatan SKM (Surat Keterangan Miskin) bidang kesehatan sudah di atur dalam sebuah Perwali No 53 tahun 2014, yang mana di dalam perwali tersebut sudah di atur semuanya, baik persyaratan, proses, hingga indikator-indikatornya. Dalam melayani pembuatan SKM di Kelurahan Sidotopo berpatokan pada Perwali 53 tahun 2014, hal tersebut di benarkan oleh Ibu Ayu Vitasari selaku Kasi Kesra kelurahan Sidotopo Wetan yang menyatakan dalam proses pembuatan SKM bidang kesehatan ini menganut Perwali 53 tahun 2014, seperti dalam hal hal pemberian informasi mengenai SKM pun kelurahan Sidotopo Wetan sudah memenuhinya, yaitu seperti contoh nya di dalam ruangan pelayanan terdapat poster mengenai SKM (Surat Keterangan Miskin) dalam bidang kesehatan sehingga warga bisa melihatnya langsung. selain di pasanganya poster mengenai SKM, cara memenuhi kebutuhan masyarakat agar tau informasi terkait SKM Kelurahan mengadakan sebuah pertemuan dimana para RW di kumpulkan untuk di jelaskan terkait permasalahan SKM, kemudian dari RW turun ke RT. Nantinya baru RT yang menyusun atau mengatur bagaimana cara mereka menyampaikan ke warganya. Seperti yang di jelaskan salah satu sumber yaitu ketua RT 01 di Sidotopo Wetan bahwa beliau dalam penyampaian SKM ke warganya melalui acara-acara kecil kampung, arisan, atau pengajian. Namun juga terkadang di sampaikan dari mulut ke mulut.

Value citizenship over entrepreneurship dalam layanan kesehatan

Seperti yang sudah di jelaskan bahwa dalam sebuah pelayanan kepentingan public sangatlah penting untuk di perhatikan. Namun kepentingan publik akan lebih baik lagi bila dirumuskan dan dikembangkan oleh aparatur Negara bersama-sama dengan warga negara yang punya komitmen untuk memberi sumbangan berarti pada kehidupan bersama daripada oleh manajer berjiwa wirausaha yang bertindak seolah uang dan kekayaan publik itu milik mereka, Karena tak jarang dalam proses pelayanan dijadikan lahan untuk meraup keuntungan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

Dalam pembuatan SKM (Surat Keterangan Miskin) di Kelurahan Sidotopo Wetan tidak di pungut biaya sama sekali, baik dari tahapan awal hingga keluarnya SKM. Hal tersebut di ungkapan Ibu Ayu Vitasari selaku Kasi Kesra dan Perekonomian Kelurahan Sidotopo dimana beliau yang bertugas menangani masalah SKM. Karena sebenarnya sudah di jelaskan di Perwali 53 tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Miskin untuk Pelayanan

Bidang Kesehatan yaitu pada pasal 2 poin 4 yang berbunyi “Penerbitan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak dipungut biaya”

Think strategically, act democratically dalam layanan kesehatan

Dalam pelayanan sangat di butuhnya berpikir strategis dan bertindak demokratis. Yang mana ini bertujuan agar menjawab kebutuhan publik akan dapat efektif dan responsif apabila dikelola melalui usaha kolektif dan proses kolaboratif. Dimana citizen harus ikut terlibat, bisa baik tahapan perumusan atau saat proses implementasinya. Nantinya warga negara akan merasa terlibat atau berpartisipasi dalam prosesnya, bukan hanya sekedar menuntut untuk kepentingan diri sendiri. Interaksi dan keterlibatan dengan warga Negara ini yang memberi tujuan dan makna pada pelayanan publik.

perwali 53 tahun 2014 tentang tata cara penerbitan surat keterangan miskin untuk pelayanan bidang kesehatan ini di bentuk karena banyak nya keluhan dari masyarakat miskin terkait masalah SKM (Surat Keterangan Miskin) terutama di bidang kesehatan. Hal seperti ini menunjukkan bahwa citizen turut berperan dalam terbentuknya perwali 53 tahun 2014 meskipun hanya sebatas perumusan.

Kelurahan Sidotopo Wetan sendiri memfasilitasi kotak saran, melalui kotak saran tersebut Kelurahan Sidotopo Wetan sama saja sudah memberikan ruang masyarakatnya untuk turut serta dan ikut andil untuk menyuarakan pendapatnya. Kotak saran tersebut akan di buka tiap satu bulan sekali biasayan di akhir bulan. Hal yang di lakukan Kelurahan Sidotopo Wetan ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pada prinsip partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa warga menyatakan bahwa mereka sudah beberapa kali mengisi kotak saran yang ada di Kelurahan Sidotopo Wetan, namun di dapati juga jawaban yang menyatakan bahwa beliau tidak mengetahui. Hal tersebut di karenakan letak penempatan kotak saran yang kurang strategis. Sehingga susah untuk di lihat jika orang tersebut tidak begitu perhatian.

Recognize that accountability is not simple dalam layanan kesehatan

Pertanggungjawaban merupakan proses yang sulit dan terukur sehingga harus dilakukan dalam pelayanan. Aparatur publik tidak hanya mengutamakan kepentingan pasar , mereka harus juga mengutamakan ketaatan pada konstitusi,hukum, nilai masyarakat, nilai politik, standard profesional, dan kepentingan warga

negara. Kegagalan dan keberhasilan dari pelayanan publik adalah sebuah tanggung jawab yang dimiliki oleh pemerintah. Tolak ukur dalam akuntabilitas pelayanan publik adalah publik itu sendiri yaitu arti nilai-nilai atau norma-norma yang diakui, berlaku dan berkembang dalam kehidupan publik. nilai-nilai atau norma tersebut diantaranya transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa. Sehingga Kelurahan Sidotopo Wetan dalam memberikan pelayanan pembuatan SKM telah merespon segala kritik,saran atau pertanyaan dari warga dengan baik, sebagai salah satu bentuk pertanggung jawaban atas segala hal yang dilakukan, baik keberhasilan yang telah dicapai ataupun kegagalan yang terjadi dalam pemberian layanan public. Peneliti mendapat hasil dari masyarakat mengenai akuntabilitas atau tanggung jawab dari layanan SKM, hasil yang di dapat adalah kebanyakan masyarakat yang mengurus SKM ini mengeluhkan terkait syarat-syarat pembuatan nya. Namun pihak Kelurahan sudah menanggapi atau mengurus yang di perlukan masyarakat hingga selesai

Serve rather than steer dalam layanan kesehatan

Dalam pelayanan aparatur publik dituntut menerapkan kepemimpinan yang berlandaskan nilai kebersamaan dalam membantu warga negara mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan bersama bukan sekedar mengendalikan atau mengarahkan masyarakat menuju tujuannya. Karena secara etika dan moral warga negara adalah pemilik negara sepatutnya pemerintah melayani apa yang di butuhkan warga negara nya. Seperti hasil yang di dapatkan peneliti saat mewawancarai selaku Kasi Kesra dan Perekonomian yaitu Ibu Ayu Vitasari menyatakan bahwa dalam pemberian layanan pembuatan SKM (Surat Keterangan Miskin) di Kelurahan Sidotopo Wetan sudah memberikan pelayanan yang terbaik. Baik dalam segi prosedur yang mudah dan cepat pihak Kelurahan juga tidak lupa selalu bersikap sopan dan santun , ramah , selalu memberikan senyum, dan membangun suasana kebersamaan yang mana seperti prinsi dari Kelurahan Sidotopo Wetan sendiri yaitu Kejujuran, Keikhlasan, Kebersamaan, dan Bertanggung Jawab . bukan hanya mengarahkan namun melayani itu juga di terapkan salah satu ketua RT di Kelurahan Sidotopo Wetan yang mana peneliti mendapatkan jawaban dari salah satu warga. Yang menyatakan bahwa beliau (ketua RT) rela untuk riwa-riwi menguruskan SKM untuk salah satu warganya meskipun mereka tidak ada hubungan ke keluarga. Hal tersebut juga terkait dalam prinsip Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan yang mana pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas

Value people, not just productivity dalam layanan kesehatan

Mengutamakan kepentingan masyarakat bukan produktifitas, pemerintah sebaiknya lebih memperhatikan dan mementingkan nilai-nilai kemasyarakatan, tidak hanya mengejar pertumbuhan produktivitas. Tolak ukur kinerja pegawai tidak semata parameter ekonomi tapi juga nilai-nilai kejujuran, kesetaraan, responsivitas, pemberdayaan, dan sebagainya. Yang perlu disadari dalam kinerja pegawai negeri adalah kita tidak dapat mengharapkan pegawai negeri untuk memperlakukan masyarakat dengan hormat, jika mereka sendiri sebagai manusia tidak diperlakukan oleh pimpinannya sesuai dengan harkat kemanusiaannya. dimana Perilaku manusia juga didorong oleh faktor martabat manusia (human dignity), rasa memiliki dan dimiliki (belongingness), perhatian pada orang lain, pelayanan, dan kepentingan publik. Kelurahan Sidotopo telah menerapkan hal tersebut seperti yang sudah di jelaskan pada prinsip kelurahan Sidotopo Wetan yaitu kebersamaan. Meskipun untu reward tidak di terapkan di Kelurahan Sidotopo Wetan namun menurut Ibu Suhartiningsih selaku Sekretaris Lurah dengan adanya prinsip kebersamaan maka antar pegawai satu dengan yang lain bahkan atasan pun akan saling menghargai. Dan prinsip kebersamaan ini pun juga di terapkan untuk semua masyarakat yang mengajukan pelayanan di Kelurahan Sidotopo Wetan.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan interpretasi data yang telah dilakukan, pelaksanaan layanan SKM (Surat Keterangan Miskin) bidang kesehatan berdasarkan Perwali 53 tahun 2014 tentangTata Cara Penerbitan Surat Keterangan Miskin untuk Pelayanan Bidang Kesehatan di Kelurahan Sidotopo Wetan telah berjalan cukup baik jika dilihat dari perspekif New Public Service. Meurut Denhardt dan Denhardt New Public Service memiliki 7 prinsip, dan dari 7 prinsip tersebut Kelurahan Sidotopo Wetan hampir memenuhi ketuju-tujunya. Keberhasilan New Public Service dapat diketahui dari 7 prinsip pelayanan yaitu Service Citizens, not customer, Seek the public interest, Value citizenship over entrepreneurship, Think strategically, act democratically, Recognize that accountability is not simple, Serve rather than steer, danValue people, not just productivity. Berikut adalah pembahasan ketujuh prinsip New Public Service pada layanan SKM (Surat KeteranganMiskin) bidang kesehatan berdasarkan Perwali 53 tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Miskin untuk Pelayanan Bidang Kesehatan di Kelurahan Sidotopo Wetan

1.Service Citizens, not customer

Kelurahan Sidotopo Wetan melayani masyarakat dalam pembuatan SKM (Surat Keterangan Miskin) sudah memposisikan

warga masyarakatnya selayaknya citizen dengan di penuhi hak-hak yang seharusnya mereka dapatkan. Memberikan pelayanan terbaikdil ,jujur,akuntabel, dan tidak adanya diskrimanasi. Namun setelah pihak kelurahan sudah memberikan hak-hak yang memang seharusnya di dapatkan warga miskin,mereka juga ditetapkan bersikap tegas ketika persyaratan pengaju tidak lengkap maka mereka tidak akan mengeluarkan surat keterangan miskinnya. Warga di anggap citizen yang mana berhak menuntut hak-haknya namun tidak melupakan kewajibannya.

2. Seek the public interest

Dalam pembuatan SKM (Surat Keterangan Miskin) di Kelurahan Sidotopo Wetan dinilai sudah tepat waktu, tidak mengulur-ulur waktu, dan sudah sesuai dengan Perwali No 53 tahun 2014 yang di dalamnya menjelaskan tentang tata cara penerbitan SKM bidang kesehatan. dari segi penyampaian informasi terkait SKM pun baik pihak Kelurahan maupun, RW, dan RT sudah menyampaikan secara jelas, sehingga kepentingan public selalu di nomer satukan

3. Value citizenship over entrepreneurship

Tidak adanya penarikan biaya dalam prosedur pembuatan SKM. Baik dalam proses pembuatannya hingga penyampaian informasi. Kelurahan Sidotopo Wetan sendiri mengikuti aturan yang sudah di tentukan dalam Perwali 53 tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Miskin untuk Pelayanan Bidang Kesehatan yang mana sudah di jelaskan pada pasal 2 poin 4 yang berbunyi “Penerbitan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak dipungut biaya”

4. Think strategically, act democratically

Berpikir strategis dan bertindak demokratis dalam suatu Pelayanan membuat Warga Negara merasa terlibat dalam proses pemerintahan bukan hanya menuntut pemerintah untuk memuaskan kepentingannya. Kelurahan Sidotopo Wetan sendiri telah menyediakan sebuah sarana berupa kotak saran yang mana di gunakan untuk masyarakat Sidotopo Wetan agar dapat menyampaikan pendapatnya baik berupa keluhan maupun masukan, melalui kotak saran tersebut Kelurahan Sidotopo Wetan sama saja sudah memberikan ruang kepada masyarakatnya untuk turut serta dan ikut andil untuk menyuarakan pendapatnya.

5. Recognize that accountability is not simple

Tanggung jawab merupakan suatu kewajiban bagi setiap instansi penyedia layanan public, tanggung jawab bukanlah hal yang mudah, tanggung jawab itu sendiri yaitu berupa nilai-nilai atau norma-norma yang diakui, berlaku dan berkembang dalam kehidupan publik. nilai-nilai atau norma tersebut diantaranya transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, orientasi pelayanan yang di kembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa. Tanggung jawab kepada public atas segala kegiatan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang terkait dalam proses pembuatan SKM (Surat Keterangan Miskin) adalah salah satu unsur yang penting sehingga masyarakat dapat menyebut bahwa yang terkait dalam proses pembuatan telah akuntabel dalam melaksanakan layanan, dan hasil yang didapati peneliti adalah pihak-pihak yang terkait dalam proses pembuatan SKM baik dari RT,RW, hingga Kelurahan telah bertanggung jawab atas segala kejadian dalam layanan SKM (Surat Keterangan Miskin) bidang kesehatan meskipun memang kebanyakan keluhan yang di ajukan itu dikarenakan perbuatan mereka sendiri. namun tetap pihak Kelurahan menanggapi dan menyelesaikan keluhan yang mereka ajukan.

6. Serve rather than steer

Pihak Kelurahan Sidotopo Wetan sudah melayani dengan baik, bukan hanya sekedar mengarahkan namun mereka telah memberikan Pelayanan terbaik. Hal ini peneliti dapatkan karena pihak Kelurahan bukan hanya memberikan pelayanan yang cepat tapi juga dari sikap seperti sopan, ramah, selalu memberikan senyum, membangun suasana kebersamaan lah yang dapat di katakan mereka melayani dengan baik

7. Value people, not just productivity

Mementingkan nilai-nilai kemasyarakatan atau nilai kemanusiaan adalah hal yang terpenting. Baik dari segi Pelayanan maupun dari segi organisasi sipemberi pelayanan. Kelurahan Sidotopo Wetan sendiri memiliki prinsip Kejujuran ,Keikhlasan , Kebersamaan , dan Bertanggung jawab. Dimana prinsip kebersamaan adalah hal yang mendasari Kelurahan Sidotopo Wetan selalu mementingkan nilai kemanusiaan atau tidak membedakan tiap individu, meskipun tidak adanya sebuah reward yang di berikan ketika seseorang petugas telah memberikan pelayanan yang paling baik

Saran

Berdasarkan hasil simpulan diketahui bahwa setelah dilihat dari perspektif New Public Service, Perwali 53 tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Miskin untuk Pelayanan Bidang Kesehatan Di Kelurahan Sidotopo Wetan Surabaya telah menunjukkan keberhasilannya yaitu dengan ditandai adanya kepuasan dari masyarakat miskin yang pernah mengurus pembuatan SKM (Surat Keterangan Miskin) bidang kesehatan di Kelurahan Sidotopo Wetan. Dalam prosedur pembuatan SKM di Sidotopo Wetan sudah sesuai dengan perwali 53 tahun 2014, namun ada beberapa kekurangan yang harus diperhatikan oleh pihak- pihak yang terkait dalam pembuatan SKM (Surat Keterangan Miskin) bidang kesehatan untuk di perbaiki. Oleh karena itu, peneliti memberikan saran kepada pihak Kelurahan Sidotopo Wetan untuk meningkatkan pelayanannya yang sesuai dengan perspektif New Public Service sebagai berikut :

1. Setiap sebelum di keluarkannya SKM pihak Kelurahan perlu secara langsung turun lapangan untuk mengecek dan mensurvei apakah pemohon benar-benar warga miskin yang layak mendapatkan SKM, pihak Kelurahan jangan hanya mengandalkan rasa percaya kepada ketua RT. Karena sebenarnya Dalam Perwali 53 tahun 2014 sudah di jelaskan bahwa pihak Kelurahan diwajibkan mengecek atau langsung mensurvei langsung kerumah pemohon untuk mengetahui apakah pemohon benar-benar orang yang layak mendapatkan SKM.
2. Perlu adanya perhatian mengenai letak penempatan kotak saran yang ada di Kelurahan Sidotopo Wetan, karena masih di dapati beberapa warga yang tidak mengetahui adanya kotak saran di sana. Padahal kotak saran merupakan salah satu bentuk ruang partisipasi warga masyarakat dalam proses pelayanan di Kelurahan Sidotopo Wetan

Daftar Pustaka

- Denhardt, JV dan R.B Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Armonk: M.E Sharpe.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga
- Lexy J. Moleong. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif (Cetakan ketujuhbelas)*. Bandung: PTRemaja Rosdakarya.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar

Setijaningrum, Erna. 2016. *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Aksara

Pelayanan Kesehatan (2014), melalui <http://www.slideshare.net/csiimpil/pelayanan-kesehatan-34114308> , Diakses pada 4 September 2017 pukul 16:34

<http://dinkes.surabaya.go.id/portal/berita/surabaya-bersiap-menjadi-yang-terbaik-di-bidang-kesehatan/> Diakses 4 September 2017

Peraturan Walikota Surabaya No 53 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Miskin untuk Pelayanan Bidang Kesehatan

Kepmenpan Nomer 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan