

## ***Smart Governance dalam Program Homecare Dottorotta di Kota Makassar***

*Smart Governance in the Dottorotta Homecare Program in Makassar City*

**Yuliarty Dwi Putri Ma'mur, Muchlas M. Tahir, St. Nurmaeta**

Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Makassar  
Email: yuliartydwiput@gmail.com

### **Abstrak**

Artikel ini membahas tentang program Home care "Dottorotta" dalam smart governance di Kota Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup bagi masyarakat di Kota Makassar dengan adanya program Home Care "Dottorotta" ini. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dan tipe penelitian ini menggunakan teori studi kasus dengan informan 5 orang yang dipilih sesuai purposive sampling, sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, teknik analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data, sajian data dan verifikasi dan teknik pengabsahan data dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber, triangulasi metode dan triangulasi waktu. Hasil penelitian dari Program Home Care "Dottorotta" di kota Makassar menunjukkan bahwa penerapan program Home Care di kota Makassar masih belum sepenuhnya terlaksana sesuai dengan pelayanan public dan sosial. Adanya faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi proses penerapan program membuat pelaksanaan program ini masih terbatas oleh tenaga medis yang turun kelapangan, sosialisasi yang belum merata, serta masih kurangnya tingkat partisipasi yang masih belum melibatkan banyak pihak didalamnya. Juga keberlanjutan dari Program yang masih dipertanyakan karena Home Care ini belum berdasar hukum Peraturan Daerah. Namun, konsep yang di usung oleh program ini telah menyentuh kebutuhan penting masyarakat local Kota Makassar yaitu pelayanan kesehatan yang berkesinambungan dan mudah dijangkau oleh seluruh lapisan sosial masyarakat.

Kata kunci: *Smart governance, Inovasi, home care.*

### **Abstract**

*This article discusses the Dottorotta Home care program in smart governance in Makassar City. This study aims to improve the quality of life for people in Makassar City with the "Dottorotta" Home Care program. This type of research is qualitative and this type of research uses case study theory with 5 informants selected according to purposive sampling, the source of data in this study are primary data and secondary data, collected through observation, interviews, and documentation, data analysis techniques in this study are data reduction, data presentation and verification and data validation techniques in this study are source triangulation, method triangulation and time triangulation. Research results from the "Dottorotta" Home Care Program in the city of Makassar shows that the application of the Home Care program in Makassar is still not fully implemented in accordance with public and social services. The existence of inhibiting factors that influence the process of implementing the program makes the implementation of this program still limited by medical personnel who are dropping out of space, socialization that has not been evenly distributed, and the lack of participation levels that still do not involve many parties in it. Also the sustainability of the Program is still questionable because Home Care is not yet based on the laws of the Regional Regulation. However, the concept adopted by this program has touched the important needs of the Makassar community, namely sustainable health services that are easily accessible to all levels of society.*

Keywords: *Smart governance, innovation, Homecare.*

### **PENDAHULUAN**

Konsep *smart city* atau yang biasa disebut dengan kota pintar muncul karena adanya peningkatan jumlah populasi yang ada di daerah perkotaan di Indonesia. Alasan lain yaitu adanya keluhan terkait rumitnya birokrasi pelayanan pemerintahan menjadi dasar pentingnya mewujudkan kota pintar. Gejala demikian menunjukkan bahwa birokrasi dan birokratisasi tidak pernah tampil dalam bentuk idealnya. (Usman, 2011).

Perkembangan teknologi yang semakin pintar membuat konsep smart tak hanya diterapkan pada berbagai perangkat, tetapi pada berbagai system atau tatanan. Salah satunya yang mencuat akhir-akhir ini adalah konsep *smart city*. Konsep yang disebut sebagai kota pintar ini adalah konsep yang mengetengahkan sebuah tatanan kota cerdas yang bisa berperan dalam memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi secara cepat dan tepat. Selain itu, konsep kota pintar ini juga memang dihadirkan sebagai jawaban untuk pengelolaan sumber daya secara efisien. Bisa di katakan, konsep kota cerdas ini adalah integrasi informasi secara langsung dengan masyarakat perkotaan (Supangkat, 2015)

Kota-kota besar di Indonesia sebenarnya sangat berpotensi besar terhadap gagasan atau konsep *smart city*, beberapa kota besar yang sudah mengarah tentang konsep smart city ini antara lain : Jakarta, Bandung, Surabaya, Bogor. Modal dari kota-kota ini terbilang sudah mewakili untuk arah yang dimaksud. Apalagi ditopang dengan banyaknya sarana penunjang dan dibantu operator selular akan mempercepat tercapainya sebuah kota untuk menuju smart city dalam arti sesungguhnya, bukan hanya pintar dalam kecanggihan teknologi, namun bagaimana mengedepankan sosio-budaya akan beriringan dengan kemajuan kota itu sendiri.

Kota cerdas atau *smart city*, pada umumnya didasarkan pada 3 hal, pertama faktor manusia, kota dengan manusia-manusia yang kreatif dalam pekerjaan, jejaring pengetahuan, lingkungan yang bebas dari kriminal. Kedua faktor teknologi, kota yang berbasis teknologi komunikasi dan informasi. Terakhir faktor kelembagaan, masyarakat kota (pemerintah, kalangan bisnis dan penduduk) yang memahami teknologi informasi dan membuat keputusan berdasarkan pada teknologi informasi (Nurmandi, 2014).

Inovasi daerah dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah pemerintah daerah dapat melakukan inovasi. Inovasi adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. dan dalam rangka mengoptimalkan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Dan inovasi memiliki atribut yang digunakan dalam menilai Inovasi yaitu : *relative advantage* atau keuntungan relatif, *compatibility* atau kesesuaian, *complexity* atau kerumitan, *triability* atau kemungkinan dicoba, *observability* atau kemudahan diamati, dengan atribut seperti ini maka sebuah inovasi merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu (M. Tahir & Harakan, 2015).

Beberapa tahun terakhir ini, terminology *good governance* telah melanda seluruh lapisan masyarakat di seluruh pelosok nusantara (Prianto, 2011). *Smart governance* sebagai media perwujudan *good governance* menjadi salah satu unsur terpenting dalam perkotaan yaitu badan / instansi pemerintahan yang dikembangkan berdasarkan fungsi teknologi

informasi agar dapat di akses oleh yang berkepentingan secara efektif dan efisien. Sama seperti fungsi dasar dari pemerintahan yaitu mengelola semua aspek informasi data yang berkaitan dengan perkotaan termasuk didalamnya ada masyarakat, infrastruktur , jaringan, sumberdaya, kebijakan , perekonomian , dan lingkungan. dalam kaitannya dengan konsep *smart government* semua informasi data yang diatas dikonversikan dalam bentuk digital agar dapat di simpan dalam suatu "*database*" yang nantinya dapat diakses oleh yang berkepentingan melalui jaringan *online* dimana saja dan kapan saja.

Sedangkan Kumar (2014) menilai bahwa *smart governance* hanyalah sebuah pemerintahan kota cerdas yang bercita-cita tinggi seperti jenis kota lainnya tanpa transformasi dalam praktik tata kelola yang ada sekarang sama sekali. Menurut model, tata kelola yang cerdas adalah tentang membuat pilihan kebijakan yang tepat dan menerapkannya secara efektif dan efisien sampai pada praktik tata kelola yang ada. Hal ini dapat dilakukan dengan struktur politik dan administrasi yang ada.

Prinsip konsep *smart governance* : 1.Pengambilan keputusan partisipatif (participatory decision making), 2.Pelayanan publik dan sosial (public and social service), 3.Pemerintahan yang transparan (transparent governance), 4.Strategi dan perspektif politik (political strategy and perspectives ). Khusus untuk persoalan pelayanan publik, Pelayanan publik yang berkualitas merupakan tuntutan yang sangat mendasar dalam sistem pemerintahan *good governance* (Muhammadiyah, 2011).

Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakanyang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain (Mahsyar, 2011). Maka sebagai inovasi pemerintah daerah di Kota Makassar berdasarkan undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah dan atribut inovasi yang dijadikan sebagai ukuran pelaksanaan inovasi pemerintahan daerah. Dari Pasal 368 hingga Pasal 390 UU 23/2014. Dan Peraturan Wilayah No.6 tahun 2016 Tentang Pelayanan Kunjungan Rumah 24 jam (*home care*) di Kota Makassar sebagai pengakses kesehatan langsung untuk masyarakat. Bahwa salah satu visi misi pemerintah kota Makassar dalam bidang kesehatan yang dimuat dalam peraturan daerah nomo 5 tahun 2014 tentang rencana pembangunan jangka menengah daerah kota Makassar tahun 2014-2019 adalah meningkatkan aksesibilitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat melalui pelayanan kunjungan rumah 24 jam.

Sedangkan upaya mewujudkan *smart governance* yang akan memiliki output berupa peningkatan kualitas partisipasi pemerintah oleh masyarakat dilakukan dengan berbagai cara. Salah satunya adalah Kota Makassar menjadi layanan kesehatan yang raih award top inovasi. Melalui layanan kesehatan ini dapat membantu mengakses dan menjadikan pemerintahan yang baik. Walikota Makassar memperkenalkan langkah pemerintah kota untuk memudahkan pemantauan aktivitas warga yang semakin memadati Kota Makassar. Perkembangan keperawatan di Kota Makassar saat ini sangat pesat, hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat cepat sehingga informasi dengan cepat dapat diakses oleh semua orang sehingga dengan cepat diketahui oleh masyarakat. *Home care* Sejak tahun 2015 adalah partisipasi pemerintah oleh masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan, individu dan keluarga, direncanakan, dikoordinasikan, dan disediakan, untuk pemberi akses, yang diorganisir untuk memberi pelayanan rumah melalui staf atau pengaturan berdasarkan perjanjian kerja/kontrak (Detikcom, 2016).

Artikel yang mendiskusikan soal *smart governance* dalam program *home care* “dottortta” antara dibahas oleh ini yaitu Arjuna (2017) Inovasi Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Berbasis *Home Care* Di Kota Makassar, dimana meneliti mengenai karakteristik inovasi pelayanan publik bidang kesehatan di Kota Makassar. Menunjukkan bahwa Kota Makassar adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan melalui perbaikan sarana dan prasarana serta peningkatan akses layanan kesehatan kepada masyarakat. Selain penelitian yang dilakukan oleh Enceng (2016) peningkatan layanan public melalui *smart governance* dan *smart mobility*, dimana meneliti mengenai Konsep smart city merupakan konsep kota dengan basis pelayanan teknologi untuk mempercepat pembangunan daerah, terutama dalam hal pelayanan publik. Terdapat dimensi yang digunakan dalam konsep smart city, yaitu mobilitas pintar (*smart mobility*), pemerintahan pintar (*smart governancet*). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Kota Bandung mengatasi kendala data dengan penggunaan teknologi untuk meningkatkan layanan publik dan kinerja satuan kerja perangkat daerah. yakni pilar Inovasi, kolaborasi, dan desentralisasi.

Tujuan artikel Meningkatkan kualitas hidup bagi masyarakat di Kota Makassar dengan adanya program *home care* “dottorotta” ini sebagai layanan akses kesehatan secara pelayanan rumah ke rumah ini sangat memudahkan masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup bagi pasien-pasien yang mendapatkan layanan dengan cepat dan menurunkan angka kematian bagi masyarakat dalam hal kesehatan yang sangat dibutuhkan dan sangat padat untuk kerumah sakit langsung pada umumnya. Dimana *Smart governance* adalah tata kelola pemerintahan yang cerdas untuk meningkatkan program-program yang ada di system

pemerintahan di Kota Makassar. Seperti halnya dalam program *home care* “dottorotta” di Kota Makassar ini dalam peningkatan layanan kesehatan yang terjadi untuk masyarakat langsung.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan dan direncanakan berlangsung selama 2 bulan. Lokasi Penelitian dilakukan di Dinas Kesehatan Kota Makassar, Puskesmas Jongaya. Disertai dengan pertimbangan bahwa melakukan penelitian mengenai *smart governance* dalam program *home care* “dottorotta” adalah Untuk mengetahui pelaksanaan Home Care di Kota Makassar dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Home Care di Kota Makassar.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, studi dokumen, pengamatan lapangan. Data primer yang berasal dari sampel informan untuk wawancara mendalam ditetapkan dengan metode *purposive sampling*, yaitu orang-orang yang dianggap memang mengetahui secara persis implementasi *smart governance* dalam program *home care* serta permasalahan yang dihadapi. Wawancara mendalam dengan informan kunci meliputi pihak Pemerintah Makassar: Dinas Kesehatan, Pelayanan Puskesmas Jongaya, serta responden warga Kota Makassar. Sementara data sekunder berupa dokumen terkait yang akan dikaji dan dianalisis yakni Perda no 23. Tahun 2014 tentang inovasi daerah Kota Makassar dan PerWali no.6 tahun 2016 tentang Pelayanan Kunjungan Rumah 24 jam (*home care*). Data yang terkumpul akan dikategorisasi, dipetakan, kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif hingga diperoleh kesimpulan gambaran konkrit tentang implementasi *smart governance* dalam program *Home care* “dottorotta” di Kota Makassar. Verifikasi data dilakukan melalui metode triangulasi. Aspek-aspek yang akan tergambar di sini adalah sejauh mana upaya yang telah dilakukan Pemkot Makassar dalam melaksanakan program *Home care* beserta kendala yang dihadapi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini ada beberapa indikator dalam *smart governance* dalam program *home care* “dottorotta”. Untuk menilai sejauh mana *smart governance* dalam program *home care* “dottorott” terlaksana di Kota Makassar. Diantaranya adalah pengambilan keputusan partisipatif, pelayanan publik dan sosial, pemerintah yang transparan, strategi dan perspektif politik. Dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program *home care* “dottorotta” bidang kesehatan di Kota Makassar antara

lain: Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana, dan Sosialisasi. Berdasarkan hasil penelitian dan data dari informan yang telah dikumpulkan oleh peneliti maka langkah yang selanjutnya yang dilakukan adalah analisis data yang telah terkumpul. Sehingga data yang diperoleh dapat menjawab permasalahan-permasalahan yang telah dirumuskan. Dalam melakukan analisis dan Huberman & Miles (2012) bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh dan tidak ditemukannya lagi data baru.

Inovasi pada bidang kesehatan khususnya di Kota Makassar tentunya sangat lah penting karena berbagai fenomena yang terjadi pada layanan kesehatan yang tidak merata dalam hal pelayanan publik tentunya mengharuskan adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan melalui perbaikan sarana dan prasarana serta peningkatan akses layanan kesehatan kepada masyarakat.

*Smart governance* menyangkut salah satu unsur terpenting dalam perkotaan yaitu badan / instansi pemerintahan yang dikembangkan berdasarkan fungsi teknologi informasi agar dapat di akses oleh yang berkepentingan secara efektif dan efisien. Sama seperti fungsi dasar dari pemerintahan yaitu mengelola semua aspek informasi data yang berkaitan dengan perkotaan termasuk didalamnya ada masyarakat, infrastruktur , jaringan, sumberdaya, kebijakan , perekonomian , dan lingkungan. dalam kaitannya dengan konsep *smart government* semua informasi data yang diatas dikonversikan dalam bentuk digital agar dapat di simpan dalam suatu "*database*" yang nantinya dapat diakses oleh yang berkepentingan melalui jaringan *online* dimana saja dan kapan saja (Sriyanti,2012).

Tentunya inovasi home care memiliki kesamaan dengan Dokter Keluarga Dokter Keluarga melakukan kunjungan kerumah keluarga dan kesamaan lainnya terletak pada tujuan pelaksanaan, jenis pelayanan dan Biaya. Hanya saja terdapat beberapa perbedaan pada sifat pelayanan kalau home care memeriksa sesuai keluhan pasien dan bertanggung jawab hingga sembuh kalau dokter keluarga menyeluruh bukan hanya sekedar yang dikeluhkan pasien dan bertanggung jawab sepanjang hayatnya. Selain itu perbedaan terletak pada sasaran pelayanan kalau home care sasaran pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan sesuai keluhan sedangkan Dokter Keluarga sasarannya keluarga sebagai suatu unit. Layanan Home Care merupakan salah satu cara baru pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan khususnya bagi masyarakat yang kondisinya emergency ataupun kondisi yang tidak memungkinkan untuk bisa datang ke puskesmas. Sehingga layanan ini perlu dinilai apakah merupakan sebuah cara baru dalam memberikan pelayanan kesehatan dan memberikan nilai

tambah terhadap layanan sebelumnya. Selama ini masih adanya program pemerintah yang dikeluhkan oleh masyarakat karena dianggap tidak menyentuh langsung kepentingan masyarakat atau tidak memberikan manfaat yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat luas dalam hal bidang kesehatan, terutama pada masyarakat miskin ataupun masyarakat yang memiliki penghasilan ekonomi yang rendah. Dalam pelaksanaan ataupun prakteknya inovasi home care di Kota Makassar telah menunjukkan hasil yang baik yang dimana pemerintah selaku pembuat kebijakan ataupun program telah menjawab tantangan yang menjadi kebutuhan masyarakat pada pelayanan publik terutama dalam hal inovasi pelayanan kesehatan yang dimana kesehatan merupakan salah satu kebutuhan penting bagi masyarakat.

Inovasi daerah dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah pemerintah daerah dapat melakukan inovasi. Inovasi adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. dan dalam rangka mengoptimalkan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Dan inovasi memiliki atribut yang digunakan dalam menilai Inovasi yaitu : *relative advantage* atau keuntungan relatif, *compatibility* atau kesesuaian, *complexity* atau kerumitan, *triability* atau kemungkinan dicoba, *observability* atau kemudahan diamati, dengan atribut seperti ini maka sebuah inovasi merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu (M.Tahir& Harakan,2015).

Pelaksanaan program home care di Kota Makassar secara keseluruhan telah berjalan sesuai harapan yang dimana Dinas Kesehatan Kota Makassar dan seluruh Puskesmas yang ada di Kota Makassar Berjumlah 48 bertugas sebagai pelaksana dan penanggung jawab inovasi home care. Hal itu bisa di lihat dari jumlah pengguna di tahun 2016 berjumlah 3.379 pengguna home care. Ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program home care ini telah memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kesehatan yang kiranya masih perlu perbaikan.

Dalam praktek ataupun implementasi program home care yang dibuat Pemerintah Kota Makassar tentunya harus dilihat dari beberapa hal untuk mengetahui apakah suatu program atau inovasi tersebut menjadikan sebagai alat ataupun akses dari program tersebut yang selama ini memang dibutuhkan masyarakat ataupun memenuhi kebutuhan masyarakat secara keseluruhan dalam memperoleh kesehatan yang menjadi haknya. Untuk data selengkapnya terkait masalah kependudukan di kota Makassar berdasarkan Badan Pusat Statistik Kota Makassar tahun 2016 simak pada tabel 1 (satu) berikut ini:

Tabel 1. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin di Kota Makassar

<b>Kecamatan</b>	<b>Laki-Laki</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Jumlah</b>
Mariso	29,856	29,436	59,292
Mamajang	29,884	31,123	61,007
Tamalate	96,516	97,977	194,493
Rappocini	79,660	84,903	164,563
Makassar	42,048	42,710	84,758
Ujung Pandang	13,453	15,044	28,497
Wajo	15,164	15,769	30,933
Bontoala	27,579	28,957	56,536
Ujung Tanah	24,794	24,429	49,223
Tallo	69,739	69,428	139,167
Panakkukang	73,114	74,669	147,783
Manggala	69,541	69,118	138,659
Biringkanayya	100,978	101,542	202,520
Tamalanrea	54,988	57,182	112,170
Makassar	727,314	742,287	<b>1,469,601</b>

*Sumber Data: BPS Kota Makassar*

Perawatan di rumah (home care) sering menggunakan banyak obat dan rentan terhadap masalah yang berhubungan dengan narkoba. Untuk manajemen masalah yang terkait dengan penggunaan narkoba, perawatan di rumah bisa menambah keahlian multidisipliner dokter umum dan dana poteker. Observasi perawatan di rumah terkait masalah pengobatan oleh karyawan perawatan di rumah. Instrumen itu berbasis kertas dan membantu pekerja perawatan di rumah dalam melaporkan potensi. Untuk memfasilitasi konsultasi multiprofesional, digital laporan dari home-instrumen dan pemantauan dan konsultasi digital antara perawatan di rumah dan umum praktik dan apotek diinginkan. layanan sistem monitoring dan konsultasi, lebih banyak lagi kolaborasi dengan apoteker dan dokter berpengalaman mengarah ke lebih banyak solusi (Feldman, 2012: 22).

diantaranya sebagai berikut: Keunggulan suatu inovasi merupakan aspek yang sangat penting dalam mengimplementasi kan suatu program. Berdasarkan hasil dari informan dapat di tarik kesimpulan keunggulan inovasi home care yang dimilikimulai dari biaya yang gratis, mekanisme pelaksanaannya dan pelayanannya akan memberikan ciri khas tersendiri sehingga dengan mudahnya masyarakat dapat menggunakan home care tersebut dan keunggulan

tersebut dapat memberikan suatu hasil yang baik sehingga tujuan dari program homecare tersebut dapat tercapai.

Keunggulan Home Care yang bervariasi tentunya akan memberikan dampak bagi masyarakat selaku pengguna dan diharapkan akan semakin meningkatkan minat masyarakat tentunya yang setiap tahun akan terus semakin bertambah dan pelayanan kesehatan yang semakin baik. Adapun keunggulan inovasi home care diantaranya sebagai berikut: Terdiri dari 3 bentuk layanan Home Care Visited, Home Care Emergency, dan Home Care Follow Up. Biaya untuk akses home care bagi masyarakat gratis dan untuk semua masyarakat tanpa melihat status sosial. Mekanisme pelayanan home care yang mudah cukup dengan call center 112 pihak dari puskesmas akan datang ke rumah dan Layanan home care 24 jam. Kerumitan berdasarkan hasil analisis data dari informan dapat ditarik kesimpulan dalam sebuah inovasi dalam hal ini home care ada ini tak lepas dari beberapa hal dan secara umum kerumitan atau kesulitan dari program home care lebih kepada skill sumber daya manusianya yang berbeda walaupun tersedia dan kebutuhan masyarakat apabila dalam situasi tertentu sehingga tujuan dari program tersebut tidak terganggu dan dapat tercapai. Beberapa inovasi tentu ada yang dengan mudahnya dapat dipahami ataupun digunakan ada juga yang sebaliknya semakin sulit untuk dipahami dan dimengerti maka semakin lama suatu inovasi dapat di adopsi. Dengan kerumitan yang ada pada inovasi home care tentunya akan berpengaruh kepada masyarakat juga selaku pengguna dan inovasi home care juga tentunya harus bisa cocok pada semua situasi jika yang layanan 24 jam akan tetapi ketika masyarakat membutuhkan layanan itu pada situasi tertentu seperti pada tengah malam tapi dari pelaksana home care tidak siap karena tidak adanya sumber daya manusia tentunya akan membuat inovasi home care akan sulit. Dengan berbedanya harapan dan kenyataan pada pelaksanaan dari home care akan membuat paradigma masyarakat tentunya akan mengalami kebingungan dengan situasi tersebut. Kemampuan untuk diamati dari suatu inovasi merupakan bagian yang sangat penting dalam menilai suatu inovasi. Berdasarkan dari hasil analisis data dari informan dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan program home care ini dari segi praktek di lapangan atau hasil yang dapat dirasakan oleh masyarakat dapat terlihat secara nyata, ini menunjukkan bahwa peran masyarakat dalam praktiknya bagi masyarakat selaku pengguna layanan merupakan bagian atau penentu dalam menilai program *home care* “dottorotta”.

*home care* “dottorotta” tentunya telah memberikan dampak yang begitu besar kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan kesehatan. Dan praktiknya di lapangan pun sering bisa dilihat oleh masyarakat dan ini menunjukkan telah terlaksananya inovasi home care.

Dalam hal ini masyarakat tentunya memiliki peran dalam menilai apakah inovasi home care dikatakan berhasil atau tidak karena inovasi ini tentunya yang menjadi sasaran adalah masyarakat itu sendiri dalam mengakses layanan kesehatan di rumah. Dalam suatu inovasi atau program pada pengimplementasiannya di lapangan tentunya ada yang mempengaruhi selama proses berlangsung. Begitupun pada program home care yang terlaksana semenjak tahun 2015 berjalan hingga sekarang tentunya ada faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi selama proses program ini terlaksana diantaranya sebagai berikut: Sumber Daya Manusia merupakan elemen terpenting dalam pelaksanaan kebijakan ataupun inovasi dalam hal ini inovasi home care. Jadi sebagai apapun inovasi home care tanpa didukung oleh Sumber daya manusia yang memadai maka akan mempengaruhi pelaksanaannya di lapangan sehingga kemampuan sdmnya sendiri tentunya harus diperhatikan dengan melalui pelatihan Untuk menciptakan sumber daya manusia yang memadai tentunya harapan dari seluruh organisasi publik maupun masyarakat sendiri selaku pengguna. Dalam ini home care tentunya membutuhkan sumber daya manusia tidak sedikit dengan jumlah pelaksana di seluruh kota Makassar ada 48 Puskesmas diperlukannya sumber daya manusia yang memiliki kemampuan yang sesuai selain itu dibutuhkan pengembangan ilmu ataupun keterampilan dengan melalui pelatihan yang disiapkan oleh pemerintah Kota Makassar. Adanya juga kader kesehatan yang tersebar di seluruh puskesmas Kota Makassar berdasarkan wilayah kerjanya tentunya akan menambah banyak jumlah Sumber Daya Manusia selaku pelaksana dan membantu dalam pelaksanaan inovasi home care. Sarana dan Prasarana yang disediakan oleh pemerintah khususnya bagi Dinas Kesehatan Kota Makassar dan puskesmas se-Kota Makassar selaku pelaksana inovasi home care terdiri dari Mobil doktoro'ta, EKG Telemedicine, dan O2 sehingga sarana dan prasarana yang disediakan sudah memadai. Sarana dan Prasarana merupakan elemen terpenting sebagai penunjang pelaksanaan inovasi dan tidak bisa dipisahkan demi tercapainya tujuan dari inovasi home care. Instansi pemerintah dalam sarana dan prasarana merupakan bagian upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Sarana dan Prasarana yang disediakan dalam sektor pelayanan publik merupakan tanggung jawab dari pemerintah dalam ini untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat seiring dengan kebutuhan masyarakat yang semakin banyak kebutuhan di era globalisasi saat ini. Inovasi home care merupakan salah satu program yang bertujuan perbaikan pada pelayanan kesehatan yang sejauh ini masih jauh dari harapan. Tentunya untuk mencapaitujuan dari home care dan pelaksanaannya berjalan sesuai harapan maka di butuhkan sarana dan prasarana penunjang.

Sosialisasi dari hasil analisis data dari informan dapat ditarik kesimpulan bahwa sosialisasi sudah sering dilakukan oleh pelaksana inovasi home care baik dari Dinas Kesehatan Kota Makassar maupun yang dibawahnya seperti Puskesmas Batua dan Puskesmas Panambungan. Adapun bentuk sosialisasi dilakukan berbagai macam seperti penyuluhan atau melakukan pertemuan dengan lintas sektor sehingga walaupun masih ada masyarakat yang belum mengetahui tetapi sosialisasi terus dilakukan. Sosialisasi sebagai pengalaman sosial sepanjang hidup yang memungkinkan seseorang mengembangkan potensi kemanusiannya dan mempelajari polapola kebudayaan.

Sosialisasi dalam program home care yang baru diciptakan oleh Pemerintah Kota Makassar merupakan bagian penting dalam memperkenalkan program atau inovasi homecare kepada masyarakat. Dalam sosialisasi tentunya di butuhkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam memberikan gambaran umum kepada masyarakat mengenai home care. Selain itu dalam memperkenalkan atau memberikan pemahaman tentunya bisa dilakukan dengan cara seperti bagaimana melakukan penyuluhan di tempat kegiatan posyandu, ataupun melalui puskesmas, kemudian bisa dilakukan dengan pertemuan lintas sektor dalam membantu mengsosialisasikan kepada masyarakat. Diharapkan dengan adanya sosialisasi home care yang dilakukan terus menerus oleh pihak Dinas Kesehatan Kota Makassar ataupun Masing-Masing Puskesmas selaku pelaksana juga tentunya akan semakin meningkat kan pemahaman masyarakat di mulai dari mekanisme pelaksanaannya dan lain-lain. Serta inovasi home care dapat semakin bertambah jumlah penggunaannya dan dijadikan suatu sistem bagi masyarakat yang ingin membutuhkan pelayanan kesehatan di Kota Makassar.

Sedangkan upaya mewujudkan *smart governance* yang akan memiliki output berupa peningkatan kualitas partisipasi pemerintah oleh masyarakat dilakukan dengan berbagai cara. Salah satunya adalah Kota Makassar menjadi layanan kesehatan yang raih award top inovasi . Melalui layanan kesehatan ini dapat membantu mengakses dan menjadikan pemerintahan yang baik. Walikota Makassar memperkenalkan langkah pemerintah kota untuk memudahkan pemantauan aktivitas warga yang semakin memadati Kota Makassar. Perkembangan keperawatan di Kota Makassar saat ini sangat pesat, hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat cepat sehingga informasi dengan cepat dapat di akses oleh semua orang sehingga dengan cepat diketahui oleh masyarakat. *Home care* Sejak tahun 2015 adalah partisipasi pemerintah oleh masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan, individu dan keluarga, direncanakan, dikoordinasikan, dan disediakan, untuk pemberi akses,

yang diorganisir untuk memberi pelayanan rumah melalui staf atau pengaturan berdasarkan perjanjian kerja/kontrak (Detikcom, 2016).

Setelah seluruh masyarakat sudah memiliki akses untuk kesehatan *home care* “Dottorotta” layanan ini sifatnya tidak dipungut biaya/gratis 24 jam. karena adanya kerja sama pemerintah untuk mewujudkan kualitas hidup dalam kualitas akses kesehatan melalui perbaikan sarana dan prasarana serta peningkatan akses layanan kesehatan kepada masyarakat untuk menjadikan lingkungan yang pintar (*smart governance*). Namun masalah yang timbul adalah ketika tidak efektifnya partisipasi pemerintah yang sebagai penyedia akses ke masyarakat dan begitu pun dengan masyarakat untuk mengakses program ini. Pemkot sejak akhir tahun 2014 ini berupaya untuk mengadakan 48 unit mobil pelayanan kesehatan cepat *home care* “Dottorotta” sebagai akses cepat jika ada warga yang sakit dan membutuhkan pertolongan cepat.

## **KESIMPULAN**

Bedasarkan hasil penelitian maka penulis berkesimpulan bahwa: Secara umum pelaksanaan home care di Kota Makassar yang berjalan sejak tahun 2015 yang dilaksanakan oleh 48 Puskesmas di seluruh wilayah Kota Makassar hingga saat ini telah terlaksana dengan baik tentunya hal ini dibuktikan dengan jumlah pengguna program home care pada tahun 2018 dengan jumlah 3379 orang. Tentunya jumlah pengguna ini yang banyak tak lepas dari kelebihan program home care yang dimana kalau ada masyarakat yang sakit butuh penanganan dapat menghubungi call center 112 ataupun call center tiap puskesmas di Kota Makassar dan secara biaya gratis yang di harapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Selain itu, Adapun kelebihan dari inovasi home care adalah adanya 3 bentuk pelayanan kesehatan (a) Home Care Visited, (b) Home Care Followed Up, (3) Home Care Emergency. Akan tetapi dalam inovasi home care juga memiliki kesulitan tersendiri terkait kebutuhan masyarakat dalam kondisi tertentu seperti di tengah malam hari yang dimana tergantung kesiapan supir ataupun sumber daya manusianya. Inovasi home care ini juga dapat dilihat oleh masyarakat dan dapat dirasakan hasilnya secara nyata bagi pengguna.

Dalam Pelaksanaan program home care telah diberikan dukungan oleh pemerintah berupa fasilitas seperti mobil Dottoro'ta yang merupakan mobil ambulans yang berukuran mini yang disediakan setiap 1 Puskesmas dan di dalam mobil pun ada EKG Telemedicine dan O2. Selain itu adanya Sumber daya manusia selaku pelaksana yang memadai tetapi secara skill ataupun kemampuan belum tentu sama sehingga menjadi permasalahan tersendiri dalam

proses pelaksanaannya dan adanya kader kesehatan ada disetiap wilayah kerja puskesmas yang merupakan penghubung antara masyarakat dan pihak puskesmas jika ada yang membutuhkan pelayanan home care. Sosialisasi yang dilakukan oleh pihak penanggung jawab dan pelaksana home care di Kota Makassar sudah sering dilakukan dengan berbagai cara.

Wawancara mengenai *smart governance* Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Makassar dan Pusat pelayanan Puskesmas Jongaya dalam program *Home care* “dottorotta” meningkatkan kualitas hidup bagi masyarakat Di KotaMakassar, dapat di simpulkan bahwa pengambilan keputusan antara Dinas kesehatan pemerintah kota Makassar dan Puskesmas ternyata sudah efektif, hal ini di dilihat dari memudahkan akses kesehatan yang terjadi semakin bertambah setiap tahunnya. Hasil penelitian menunjukkan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *smart governance* , Dinas Kesehatan Pemerintah Kota dan Puskesmasjongaya, antara lain faktor pendukung adanya informasi dan komitmen yang lancar sedangkan faktor penghambat yaitu kurangnya keamanan.

## **Saran**

Adapun saran-saran yang dapa peneliti berikan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Disarankan agar perlunya peningkatan pengambilan keputusan antara Dinas Kesehatan dan puskesmas, hal ini bertujuan untuk meningkatkan menjadi pemerintahan yang lebih baik.
2. Disarankan pula, pelayanan publik yang lebih efektif agar dapat mengurangi tingkatkematian bagi masyarakat.
3. Dibutuhkan strategi dan perspektif politik antara pemerintah dan puskesmas serta elemen masyarakatberupaya untuk memaksimalkan program *home care* “dottorotta” di kota Makassar ini untuk peningkatan melalui layanan kesehatn ini dapat membantu mengakses dan menjadikan pemerintahan yang baik.
4. Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi *smart governance* dinas kesehatan pemerintah dan puskesmas dalam program home care “dottorotta” ini dalam memudahkan system pelayanan kesehatan untuk masyarakat ini, dengan ini di sarankan kepada pemerintah kota Makassar agar senantiasa menyakinkan masyarakatnya akan pentingnya program ini.

## Daftar Pustaka

- Feldman, L. S., Costa, L. L., Feroli Jr, E. R., Nelson, T., Poe, S. S., Frick, K. D., ... & Miller, R. G. (2012). Nurse-pharmacist collaboration on medication reconciliation prevents potential harm. *Journal of Hospital Medicine*, 7(5), 396-401.
- Kumar, T. V. (2015). E-governance for smart cities. In *E-governance for smart cities* (pp. 1-43). Springer, Singapore.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Huberman, M., & Miles, M. B. (1992). Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru. *UIPress. Jakarta*.
- Muhammadiyah, M. (2011). Reformasi Pelayanan Publik Sebagai Strategi Mewujudkan Good Governance. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Nurmandi, A. (2015). *Manajemen Perkotaan: Teori Organisasi, Perencanaan, Perumahan, Pelayanan dan Transportasi Mewujudkan Kota Cerdas*. JK School of Government UMY.
- Peraturan Daerah No.23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dan Atribut Inovasi Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Walikota No.6 Tentang Kunjungan Rumah ke rumah 24 jam (home care) di Kota Makassar
- Prianto, A. L. (2011). Good Governance dan Formasi Kebijakan Publik Neo-Liberal. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(1).
- Supangkat, S.H. 2015. *Essay Smart City Development in Indonesia and AsianAfrica Nations*. IEICE Global Plaza No.78
- Tahir, M. M., & Harakan, A. (2018). Inovasi Pemerintah Daerah dalam Pelaksanaan Program Smart Card Di Kota Makassar.
- Usman, J. (2011). Manajemen Birokrasi Profesional dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).