

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Dinas Kesehatan Kota Bandung

Objek penelitian pada penelitian ini adalah Dinas Kesehatan Kota Bandung, yaitu salah satu instansi pemerintah yang sudah ada sejak jaman kependudukan Belanda. Pada tahun 1946 sampai dengan tahun 1949 Dinas Kesehatan disebut juga "Plaatselijke gezondheidsdienst Bandung" yang berkantor di Gemeente Bandung. Pimpinannya adalah Dr. Molte V. Kuhlewein sebagai Hoofd Gouvernementsart Hoofd V.D Plaatselijke Gezondheids Bandung. Tahun 1950 Plaatselijke Gezondheids berubah menjadi Jawatan Kesehatan Kota Besar Bandung. Adapun pejabat yang ditunjuk adalah dr. R. Admiral Suratedja, Kepala Kesehatan Kota Besar Bandung. Wilayahnya berturut-turut dr. R. Poerwo Soewarjo kemudian dr. R. Sadikun.

Kantor pusat Dinas Kesehatan berkedudukan di Gemeente Bandung atau Kantor Kotapraja Bandung yang sekarang dikenal sebagai Kantor Pemerintah Daerah Kotamadya Bandung sampai pertengahan tahun 1960 dan bagian preventif yang sekarang dikenal sebagai Seksi Pemberantasan Penyakit Menular berkantor di jalan Bawean No.1 Bandung. Pada tahun 1960 Kantor Pusat Dinas Kesehatan pindah ke jalan Badak Singa No.10 Bandung, menempati sebagian dari kantor penjernihan Air yang sekarang merupakan Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sampai tanggal 9 Oktober 1965. Pada tanggal 9 Oktober 1965 pindah lagi

ke jalan Supratman No.73 Bandung sampai sekarang. Pada tahun 1950 Jawatan Kesehatan Kota Besar Bandung terdiri dari 10 balai pengobatan kemudian pada tahun 1972 berkembang menjadi 4 pusat kesehatan yang terdiri dari : 1 pusat kesehatan masyarakat, 18 balai kesehatan khusus kemudian 18 balai kesehatan dan anak serta 6 klinik bersalin.

Berdasarkan SK No.50 tahun 1952 tentang pelaksanaannya yaitu penyerahan sebagai Pemerintah Pusat mengenai kesehatan kepada daerah-daerah di kota besar atau kecil. Pengelolaan Kepegawaian Dinas Kesehatan secara berangsur-angsur diserahkan kepada Pemda Kotamadya Dati II Bandung dan status pegawainya terdiri dari :

1. Pegawai pusat
2. Pegawai Pemberantas Penyakit Cacar dan Mata

Dinas Kesehatan Kota Bandung ini didirikan dengan tujuan meningkatkan derajat kesehatan yaitu melalui :

1. Kegiatan kuratif atau pencegahan pengobatan seperti puskesmas
2. Kegiatan preventif atau pencegahan terhadap penyakit misalnya mencegah jangkitan sampai orang menjadi sakit dan menjaga kebersihan lingkungan dan lain-lain.

4.1.2 Visi dan Misi Dinas Kesehatan Kota Bandung

Visi dari Dinas Kesehatan Kota Bandung adalah “Mewujudkan Bandung Kota Sehat yang Mandiri dan Berkeadilan.”

Sedangkan misi dari Dinas Kesehatan Kota Bandung yaitu:

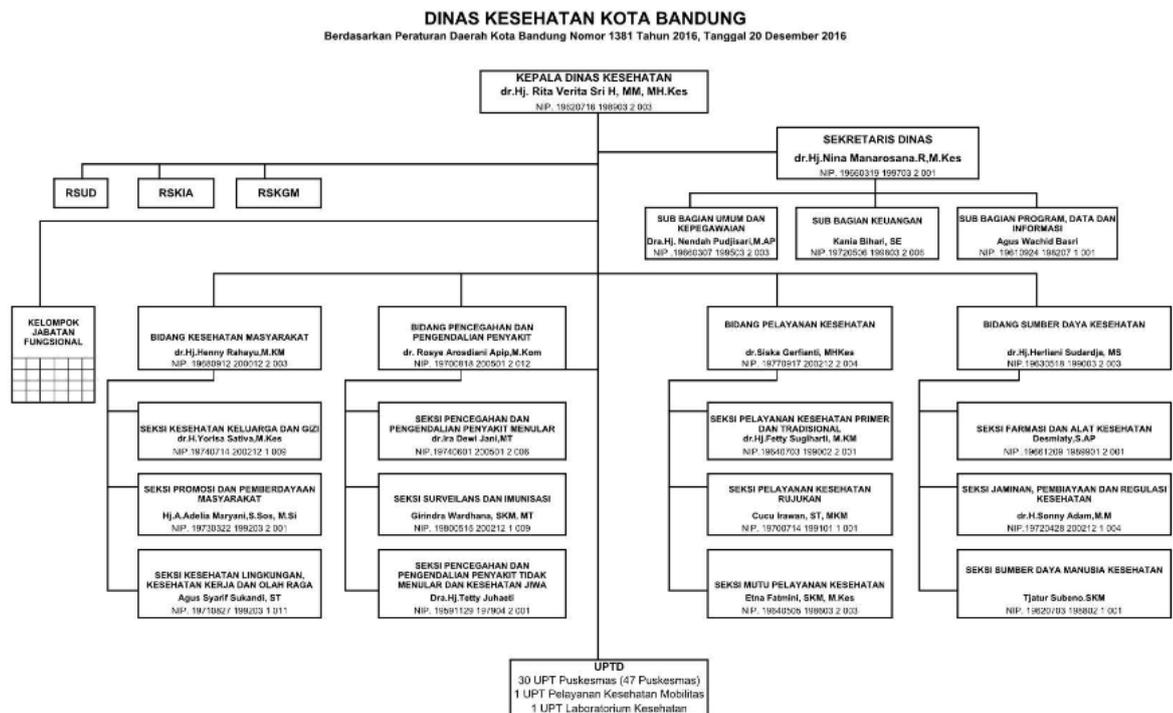
Untuk mencapai masyarakat yang sehat, cerdas dan mandiri ditempuh melalui misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat yang paripurna, merata bermutu, dan terjangkau.
2. Mewujudkan pembangunan berwawasan kesehatan dan menggerakkan masyarakat berperilaku hidup sehat.
3. Meningkatkan tata kelola manajemen pembangunan kesehatan.

Visi dan Misi dari Dinas Kesehatan Kota Bandung di atas adalah sebagai acuan bagi seluruh aparatur Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam menjalankan kegiatan pelaksanaan pelayanan kesehatan pada umumnya dan program-program kesehatan khususnya untuk tercapainya efektivitas.

4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kota Bandung

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kota Bandung



(Sumber: Dokumen Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2017)

Berdasarkan gambar 4.1, Program Kendaraan Konseling Silih Asih termasuk ke dalam Bidang Kesehatan Masyarakat dalam Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat. Seksi bidang tersebut dikelola dan diawasi oleh Kepala Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat. Peraturan Walikota Nomor 1381 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Bandung bagian ketiga pasal 9 disebutkan bahwa Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat melaksanakan fungsi:

- a. penyusunan rencana dan program kerja lingkup kesehatan masyarakat;
- b. penyiapan bahan perumusan lingkup kesehatan masyarakat;

- c. pelaksanaan kebijakan lingkup kesehatan masyarakat;
- d. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan lingkup kesehatan masyarakat;
- e. pelaksanaan administrasi lingkup kesehatan masyarakat; dan
- f. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya.

Salah satu Bidang Kesehatan Masyarakat ialah Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat. Tugas dari kepala Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat diatur dalam Perwal No 1381 Tahun 2016 pada bagian ketiga paragraf 2 pasal 11 ayat 3 poin a-f tentang Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat yakni melaksanakan sebagian tugas kepada Kesehatan Masyarakat. Sedangkan fungsi dari kepala Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat yakni:

- a. penyusunan rencana dan program kerja lingkup promosi dan pemberdayaan masyarakat;
- b. penyiapan bahan kebijakan lingkup promosi dan pemberdayaan masyarakat;
- c. pelaksanaan kebijakan operasional lingkup promosi dan pemberdayaan masyarakat;
- d. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan lingkup promosi dan pemberdayaan masyarakat;
- e. pelaksanaan administrasi lingkup promosi dan pemberdayaan masyarakat; dan
- f. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya.

4.1.4 Program Kendaraan Konseling Silih Asih (KEKASIH JUARA)

Program Kendaraan Konseling Silih Asih telah diresmikan pada Kamis 28 September 2017 pagi di Taman Dago Cikapayang Bandung oleh Walikota Bandung, Ridwan Kamil beserta jajarannya. Program yang diinisiasi Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Kesehatan Kota Bandung dan merupakan hasil kolaborasi dengan instansi pemerintah beserta komunitas masyarakat, khususnya di bidang kesehatan fisik dan jiwa.

Program KEKASIH JUARA ini bertujuan memberi solusi terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat Kota Bandung. Dengan tujuan program ini diharapkan dapat meningkatkan indeks kebahagiaan masyarakat Kota Bandung dengan menekan pengaruh emosi negatif melalui beragam menu konseling. Program ini sejalan dengan harapan Pemerintah Kota Bandung, yakni melakukan pembangunan yang sinergis dari aspek fisik dan mental warganya.

Pada peresmian program yang bertepatan pada Kamis 28 September 2017 pagi di Taman Dago Cikapayang Bandung, Walikota Bandung, Ridwan Kamil menyatakan “Tujuan pembangunan kota tidak hanya fisik, tapi juga batinnya. Inilah yang memotivasi munculnya program KEKASIH JUARA.”

Kendaraan Konseling Silih Asih adalah kendaraan yang hadir memberikan pelayanan konsultasi kesehatan dan program inovasi jemput bola, dengan tujuan memberi solusi terhadap psikologis masyarakat Bandung. Program ini merupakan layanan gratis yang bisa diakses oleh seluruh lapisan masyarakat Kota Bandung, mulai dari anak-anak hingga dewasa. Layanan konseling yang disediakan melalui program ini seluruhnya gratis.

Jam operasional program ini yaitu pukul 07.00 sampai dengan 10.00 pagi WIB dengan intensitas 1 kali dalam 2 minggu. Meski demikian, tidak semua sesi konseling bisa membahas tuntas permasalahan warga. Oleh sebab itu, bagi warga yang membutuhkan konseling lebih lanjut, konselor KEKASIH JUARA dapat merujuk warga untuk melakukan konseling lanjutan di waktu dan tempat yang berbeda.

4.1.5 Tata Cara Konseling

Program KEKASIH JUARA memiliki tata cara konseling yang sangat mudah, tanpa persyaratan dan gratis untuk masyarakat Kota Bandung. Dapat dilihat tata cara konseling pada gambar 4.2 sebagai berikut:

Gambar 4.2
Tata Cara Konseling



(Sumber: Dokumen Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2017)

Berdasarkan gambar 4.2 tentang tata cara konseling, masyarakat (klien) dapat mendatangi kendaraan konseling silih asih dalam jam operasional pukul 7-10 pagi pada hari minggu yang terdapat di 2 taman, yaitu taman cikapayang dago dan taman dewi sartika. Masyarakat melakukan pendaftaran dengan mengisi form registrasi di depan tenda yang telah disediakan, lalu aparaturnya Dinas Kesehatan

mengarahkan klien yang ingin menggunakan jasa pelayanan konseling kepada konselor sesuai masalah yang ingin dikonsulkan.

Terdapat beberapa konselor dari berbagai instansi, seperti konselor dari Himpunan Psikologi Indonesia Jawa Barat cabang Bandung, Asosiasi Ibu Menyusui, Psikiatri UNPAD, UPT P2TP2A Kota Bandung, Puskesmas, Ikatan Apoteker dan *Smokefree* Bandung. Setelah klien melakukan konseling, konselor akan mengambil keputusan untuk masalah yang ditangani seperti dirujuk ke salah satu instansi terkait masalah tersebut, contohnya masalah kekerasan pada perempuan, konselor akan merujuk klien untuk datang ke P2TP2A Kota Bandung. Contoh lain yaitu, masalah kecemasan pada diri, konselor akan merujuk klien untuk datang pada konseling selanjutnya atau disebut konseling lanjutan. Dengan demikian, sesuai dengan tujuan program kendaraan konseling silih asih ini berfungsi sebagai “*screening*” atau wadah pemberi solusi untuk masyarakat yang mempunyai masalah dan membutuhkan tempat bercerita serta meningkatkan indeks kebahagiaan masyarakat Kota Bandung.

4.2 Pembahasan

4.2.1 *Input* pada Program KEKASIH JUARA di Dinas Kesehatan Kota Bandung

Input dapat dijelaskan sebagai suatu dasar yang dijadikan pedoman untuk melaksanakan sesuatu yang telah direncanakan atau sebagai rencana dari awal dibentuknya suatu kegiatan atau suatu program. Dalam hal ini berdasarkan aturan yang telah dibuat dan disepakati yang dapat mempengaruhi pada hasil dan berfungsi

sebagai landasan atau titik awal dimulainya suatu kegiatan seperti Program Kendaraan Konseling Silih Asih di Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Proses pelaksanaan dari visi dan misi melalui program-program memerlukan *input* yang banyak agar sasaran dan tujuan dapat berjalan sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan. *Input* yang dimaksud dalam hal ini adalah fasilitas fisik, material yang berupa data masyarakat yang melakukan konseling, modal yang nantinya diakomodasikan untuk fasilitas dan sumberdaya manusia yang menjalankan program KEKASIH JUARA. Hal ini diperuntukan sebagai perbaikan dan pengembangan bobot tujuan organisasi.

4.2.1.1 Fasilitas Fisik pada Program KEKASIH JUARA di Dinas Kesehatan Kota Bandung

Fasilitas fisik atau sarana dan prasarana yang merupakan suatu alat yang digunakan sebagai pendukung untuk mempermudah proses pelaksanaan Program Kendaraan Konseling Silih Asih di Dinas Kesehatan Kota Bandung seperti unit kendaraan, tenda, meja, bantal dan alat tulis kantor.

Jumlah unit kendaraan yang terdapat pada program kekasih juara ada 2 unit mobil untuk 2 taman di Kota Bandung. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Seksi Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat:

“Kita hanya ada dua unit mobil kekasih juara, itu karena kita beroperasi di dua taman saja, jadi satu unit mobil untuk satu taman. Tidak bertambah jumlahnya dari awal program dijalankan karena terhambat biaya. Dapat dilihat fisiknya warna pink dan ada label kekasih juara dan di dalamnya terdapat *equipment* berupa tenda, karpet, meja, dan bantal.”(08/07/2019)

Hal tersebut serupa dengan Staff Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat mengenai fasilitas fisik unit kendaraan mengatakan bahwa “Mobil cukup melengkapi karena kita kadang beroperasi hanya di dua taman saja.” (08/07/2019)

Sejalan dengan hasil wawancara aparaturnya di atas, pendapat Fatra salah satu masyarakat yang pernah melakukan konseling pada program kekasih juara mengatakan bahwa “Fasilitas yang terlihat sudah cukup baik, terlihat masih bagus mobilnya juga. (21/07/2019)

Berdasarkan beberapa hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa kelengkapan fasilitas fisik berupa kendaraan sudah cukup baik, karena memadai dilihat dari jumlah unit mobil yang beroperasi dengan lokasi taman selama program dilaksanakan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti mengenai fasilitas fisik kondisi mobil sudah baik tetapi jumlah unit mobil pada program kekasih juara kurang memadai, dapat dilihat dari jumlah mobil yang tidak sesuai dengan lokasi taman yang menjadi tempat pelaksanaan program kekasih juara ini ada 3 lokasi, yaitu Taman Cikapayang Dago, Taman Dewi Sartika dan Taman Badak. Maka pelaksanaan program kekasih juara hanya dapat dilaksanakan di 2 taman saja. Terkait hal penambahan fasilitas kendaraan, hingga saat ini belum ada proses tindak lanjut dari Dinas Kesehatan Kota Bandung dikarenakan tidak adanya anggaran.

Gambar 4.4
Mobil KEKASIH JUARA



(Sumber: Dokumen Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2017)

Terdapat fasilitas pendukung program kekasih juara, dapat dilihat dalam tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1
Fasilitas Pendukung Program

Peralatan	Jumlah
Mobil	2
Tenda	6
Meja	6
Bantal	10
Soundsystem	2
Timbangan	2
Box Peralatan	2
Jenset	1
Rompi Konselor	10

(Sumber: Dokumen Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2019)

Berdasarkan tabel 4.1 fasilitas pendukung program yang tersedia dalam setiap mobil yang beroperasi yaitu terdapat 3 tenda, 3 meja, 5 bantal, 1 timbangan, 1 karpet, 1 box peralatan dan 5 rompi konselor. Contoh tenda yang terpasang untuk pelaksanaan program dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

Gambar 4.5
Tenda KEKASIH JUARA



(Sumber: Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2019)

Dibalik kelengkapan fasilitas pendukung program kekasih juara, ada beberapa peralatan yang jumlahnya berkurang dikarenakan hilang seperti bantal, dan rompi konselor serta ada beberapa tenda yang mengalami kerusakan. Seperti yang dikatakan Kepala Seksi Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat “Sementara ini belum ada dana untuk pemeliharaan sarana prasana penunjang program, tenda, meja, dan lain-lain itu kita dapat dari dana CSR seperti Bank Mandiri, Bank BJB dan Bank BRI.”(08/07/2019)

Terkait pemeliharaan kelengkapan fasilitas pendukung program kekasih juara, Staff Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat mengatakan:

“Kurang lengkap karena beberapa peralatan seperti timbangan, alat kesehatan untuk cek kolesterol dan gula darah kita masih mengandalkan dari puskesmas. Kondisi tenda pun sudah mulai rusak dan sobek.”(08/07/2019)

Terlepas dari kurangnya pemeliharaan beberapa fasilitas pendukung program kekasih juara, pendapat Fatra salah satu masyarakat yang melakukan konseling:

“Kalau saya sih ngerasanya nyaman soalnya ada beberapa bantal yang tersedia pas kita lagi konsul, bisa buat alas duduk bisa juga buat dipeluk. Cuma untuk tendanya kurang gede jadi ga bikin teduh kalo kena sinar matahari”(21/07/2019)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa kelengkapan fasilitas unit mobil dan fasilitas pendukung program kurang memadai, karena tidak adanya anggaran untuk fasilitas pendukung dan kurangnya pemeliharaan pada fasilitas pendukung tersebut.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, fasilitas fisik untuk pelaksanaan program kekasih juara kurang memadai. Karena dapat dilihat dari jumlah unit mobil hingga bulan Juli 2019 yang tidak bertambah dan mobil yang dipakai untuk program berasal dari bekas mobil ambulance dan posyandu Dinas Kesehatan yang di dan jumlah fasilitas pendukung yang berkurang seperti pelaksanaan program yang sebelumnya mendirikan 3 tenda saat ini menjadi 2 tenda yang didirikan. Adapun beberapa peralatan yang hilang, seperti bantal dan rompi konselor. Bahkan pada saat pelaksanaan program kekasih juara, para konselor tidak memakai rompi konselor dan hanya memakai pakaian formal.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pemerintah Kota Bandung belum memperhatikan sepenuhnya terhadap kesiapan program, salahsatunya dilihat dari fasilitas pendukung program seperti tenda, meja dan bantal yang di dapat dari dana CSR seperti Bank Mandiri, Bank BJB dan Bank BRI. Perusahaan tersebut memberikan dana sumbangan untuk fasilitas pendukung program dan untuk

stickering pada mobil yang dipakai program kekasih juara ini, lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.6 dan 4.7

Gambar 4.6
***Stickering* Logo pada Mobil Kekasih Juara**



(Sumber: Dokumen Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2019)

Gambar 4.7
***Stickering* Logo pada Mobil Kekasih Juara**



(Sumber: Dokumen Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2019)

Berdasarkan gambar 4.6 yang merupakan bagian *stickering* logo bank mandiri dan gambar 4.7 bagian *stickering* logo bank bri dan bank bjb menunjukkan

bahwa *stickering* logo dari perusahaan-perusahaan yang ikut menyumbangkan dana untuk peralatan penunjang program. Dilihat dari dua sisi mobil, sisi pertama terdapat *stickering* logo bank mandiri dan di sisi yang kedua terdapat *stickering* logo bank bjb dan bank bri.

Berdasarkan pemaparan diatas kelengkapan fasilitas fisik pada program kekasih juara dapat dikatakan sudah cukup memadai namun mengenai pemeliharaan fasilitas pendukung program dapat dikatakan kurang karena tidak adanya anggaran resmi untuk pemeliharaan fasilitas pendukung program melainkan di dapat dari dana CSR seperti Bank Mandiri, Bank BJB dan Bank BRI. Hal ini menunjukkan bahwa Program KEKASIH JUARA oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung belum maksimal dalam segi fasilitas. Sebaiknya Dinas Kesehatan Kota Bandung dapat menyiapkan fasilitas pendukung program seperti tenda, bantal, meja dan rompi konselor untuk meningkatkan kenyamanan dalam pelayanan program kekasih juara.

4.2.1.2 Material pada Program KEKASIH JUARA di Dinas Kesehatan Kota Bandung

Material bisa dipahami sebagai bahan untuk menjadi suatu bentuk yang diperlukan oleh suatu program atau kegiatan yang kemudian diolah untuk menjadi sebuah bentuk untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini yaitu data-data klien yang menggunakan jasa pelayanan konseling yang kemudian diolah untuk menjadi suatu informasi yang akan diproses sesuai dari masalah masyarakat tersebut. Seperti yang dikatakan Kepala Seksi Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat:

“Ketika pelaksanaan program, kita menyediakan buku registrasi untuk klien yang datang konseling dan daftar hadir untuk para konselor. Jadi setiap bulan kita punya rekap data klien dan data konselor yang hadir untuk nantinya kita laporkan.” (08/07/2019)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa setiap pelaksanaan program kekasih juara menyediakan *form* kegiatan untuk selanjutnya direkap oleh aparatur Dinas Kesehatan yang bertugas. Contoh *form* program kekasih juara dapat dilihat pada gambar 4.7

Gambar 4.8
Form KEKASIH JUARA

FORM KEKASIH JUARA

DATA KONSELOR

NAMA KONSELOR :
TANGGAL KONSELING :

DATA KLIEN

NAMA :
TANGGAL LAHIR :
NAMA IBU KANDUNG :
NO HP :
ALAMAT RUMAH :
JENIS KELAMIN : () LAKI-LAKI () PEREMPUAN

HASIL KONSELING (IDENTIFIKASI PERMASALAHAN TAHAP DINI) :

SARAN/TINDAKAN : () KONSELING LANJUTAN () DIRUJUK
TEMPAT RUJUKAN :

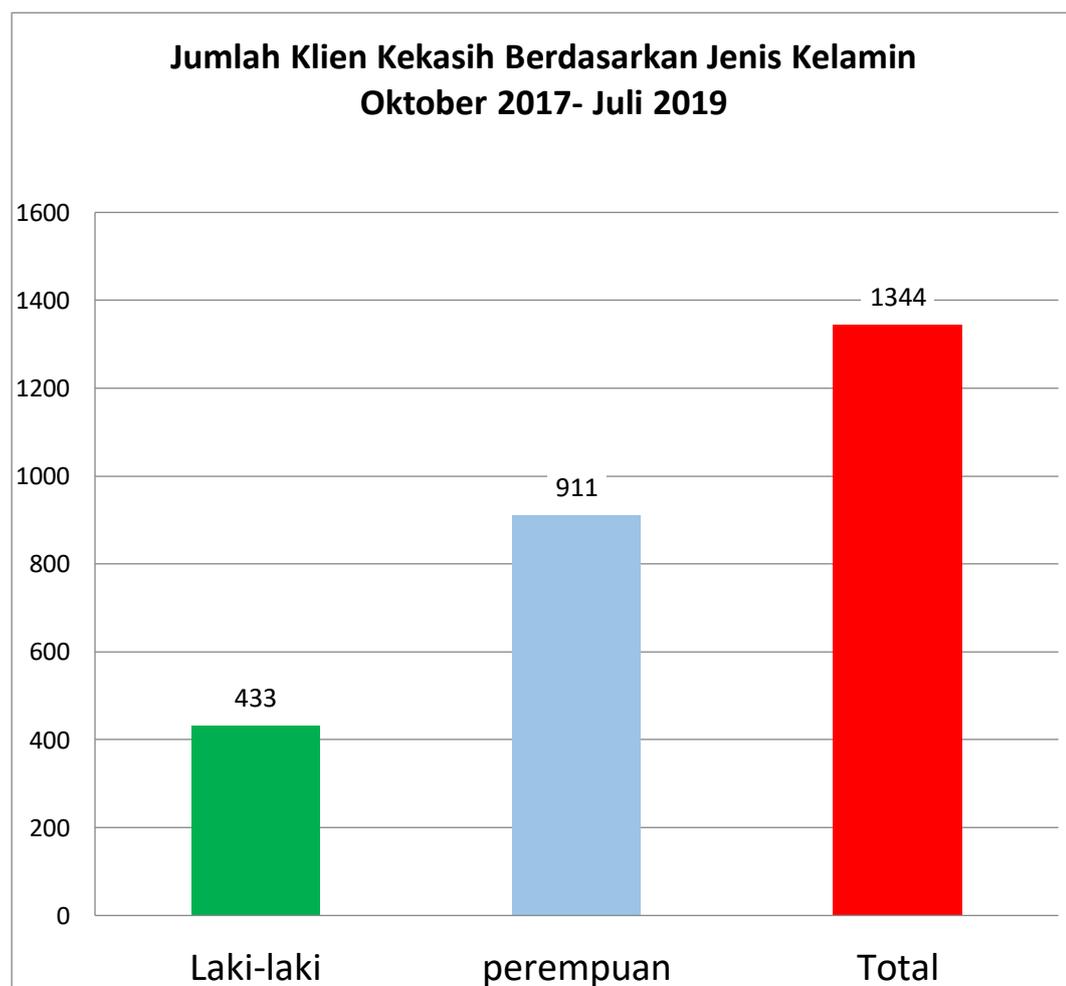
BANDUNG, 2018
KONSELOR

(Sumber: Dokumen Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2019)

Berdasarkan gambar 4.8 tentang *form* kekasih juara, *form* ini digunakan untuk mengetahui data konselor dan data klien yang melakukan konseling. Dalam *form* tersebut terdapat informasi mengenai nama, tanggal lahir, nama ibu kandung, no *handphone*, alamat rumah, jenis kelamin. Selanjutnya konselor akan mengisi bagian hasil konseling (identifikasi permasalahan tahap dini) dengan cara

wawancara dengan klien atau dapat dikatakan masalah apa yang akan klien konsultasikan. Setelah proses konseling berakhir, konselor mengambil keputusan untuk masalah klien yang ditangani, seperti di rujuk atau konseling lanjutan. *Form* tersebut dikumpulkan oleh aparatur Dinas Kesehatan Kota Bandung yang sedang bertugas dalam program kekasih juara, lalu setiap pelaksanaan program selesai data-data tersebut direkap setiap bulan. Rekap data klien selama 2 tahun program berlangsung dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4.9
Jumlah Klien Berdasarkan Jenis Kelamin

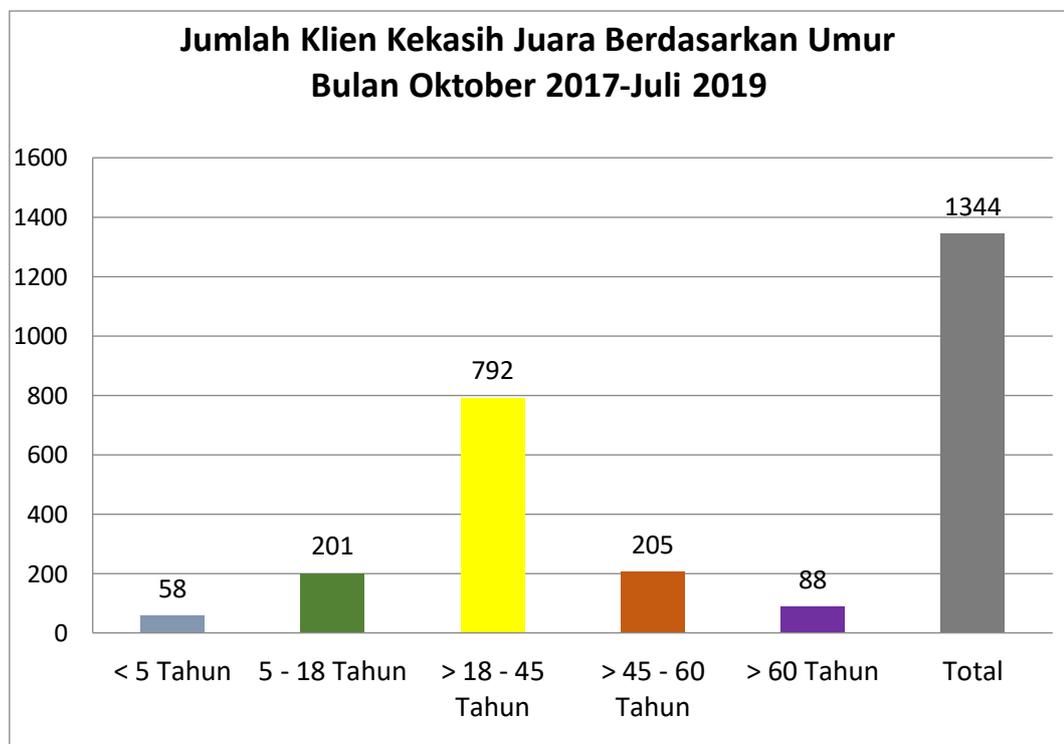


(Sumber: Dokumen Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2019)

Berdasarkan gambar 4.9 dapat dilihat bahwa klien kekasih juara yang paling banyak melakukan konseling dilihat dari jenis kelamin yaitu perempuan dengan jumlah 911 orang, sedangkan klien atau masyarakat laki-laki yang melakukan konseling berjumlah 433 orang. Total keseluruhan masyarakat yang melakukan konseling terhitung dari bulan Oktober 2017 hingga Juli 2019 sebanyak 1.344 orang.

Masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan konseling kekasih juara ini datang dari berbagai macam umur mulai dari bayi hingga lansia, adapun ukuran umur yang dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 4.10
Jumlah Klien Berdasarkan Umur
Bulan Oktober 2017-Juli 2019



(Sumber: Dokumen Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2019)

Berdasarkan gambar 4.10 klien yang lebih banyak melakukan konseling pada program kekasih juara ini yaitu pada umur >18-45 tahun yang berarti lebih banyak remaja dan dewasa yang membutuhkan konseling, biasanya pada umur >18-45 tahun ini mengkonsultasikan berbagai macam masalah seperti, kecemasan, depresi, kekerasan, pranikah, kesehatan umum, berhenti merokok, percintaan, dan pendidikan . Sedangkan pada umur >45-60 tahun hanya 205 orang biasanya mengkonsultasikan tentang rumah tangga, pola makan dan kesehatan umum. Umur anak-anak dan remaja pada 5-18 tahun sebanyak 201 orang biasanya mengkonsultasikan tentang kecanduan gadget, minat bakat dan pendidikan . Pada umur < 5 tahun itu artinya orangtua yang mendaftarkan anaknya untuk melakukan konseling. Biasanya tentang ASI, tentang gizi dan pola makan. Untuk umur > 60 tahun biasanya mengkonsultasikan tentang menopause, obat dan kesehatan umum. Sebagian besar klien yang datang untuk konseling adalah kalangan remaja dan dewasa, seperti yang dikatakan oleh salah satu Konselor dari Himpunan Psikologi Indonesia bahwa “Kebanyakan yang datang konsul itu remaja dan sekitaran dewasa soalnya pada tertarik sama kekasih juara ini pas lagi *car free day* , kalau ibu-ibu atau bapak-bapak jarang. Mungkin malu juga.”(21/07/2019)

Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil observasi peneliti mengenai program kekasih juara ini banyak di minati kalangan remaja dan dewasa dilihat dari buku registrasi dan jumlah yang datang adalah sebagian besar kalangan remaja dan dewasa untuk konsultasi tentang kecemasan, percintaan, hubungan dengan pasangan, galau dan tentang karir.

Berdasarkan pernyataan diatas mengenai material program kekasih juara dapat dikatakan baik, dilihat dari rekapan data klien yang melakukan konseling mulai dari Oktober 2017 hingga Juli 2019 berjumlah banyak.

4.2.1.3 Modal pada Program KEKASIH JUARA di Dinas Kesehatan Kota Bandung

Modal berhubungan dengan proses terlaksananya suatu program seperti sumber anggaran dana untuk kelengkapan fasilitas fisik dan sumber daya manusia. Dalam hal ini ialah anggaran untuk kelengkapan fasilitas fisik atau sarana prasarana seperti mobil, tenda, bantal, meja, karpet dan alat tulis kantor serta untuk aparatur dan tenaga profesional yang melaksan akan program kekasih juara.

Sumber dana yang di dapat untuk menunjang program kekasih juara ialah dari APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) Kota Bandung. Tetapi dana yang turun tidak mencukupi untuk pemeliharaan sarana dan prasarana yang ada. Seperti yang dikatakan oleh , Kepala Seksi Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat:

“Pendanaan program kekasih juara selama 2 tahun ini kita dapat anggaran dari APBD Kota Bandung, itupun hanya cukup untuk penyediaan konsumsi para tenaga profesional / kon selor saja. Mobil yang tersedia berasal dari pemerintah kota. Sementara ini belum ada dana untuk pemeliharaan sarana prasana penunjang program, tenda, meja, dan lain-lain itu kita dapat dari dana CSR seperti Bank Mandiri, Bank BJB.”(08/07/2019)

Hal tersebut sama seperti yang dikatakan Staff Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat bahwa “Kita dapat dari APBD Kota Bandung, setau saya dana yang ada belum memadai kelengkapan fasilitas, hanya untuk konselor saja.”(08/07/2019)

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa modal untuk terlaksananya program tidak mencukupi, sedangkan program kekasih juara ini sudah berjalan 2 tahun lebih dan anggaran yang ada hanya mencukupi untuk penyediaan konsumsi para konselor saja. Kurangnya anggaran untuk program sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan program, seperti pada pelaksanaan program kendaraan konseling silih asih terhenti pada bulan Juli hingga Oktober 2018 dan pada bulan Januari hingga Februari 2019 dikarenakan tidak tersedianya anggaran untuk melaksanakan program. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Seksi Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat “Kita tidak ada jadwal pada saat itu karena menunggu APBD turun, jadi kita melaksanakan program sesuai tersedianya anggaran.”(21/07/2019)

Hal serupa mengenai terhentinya program kekasih juara pada Juli hingga Oktober 2018 dan Januari hingga Februari 2019 dikatakan oleh Staff Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat bahwa “Setau saya program pada saat itu kita tunda karena kita belum ada anggarannya. Soalnya kan anggaran tersebut untuk para konselor, jadi kita belum bisa berjalan kalau belum ada anggaran.”(08/07/2019)

Hasil wawancara tersebut mengenai terhentinya program kekasih juara didasari oleh anggaran yang belum turun. Berdasarkan hasil observasi peneliti mengenai anggaran untuk program kekasih juara ini tidak dapat diketahui secara detail, namun dapat diketahui dari kelengkapan fasilitas fisik yang ada bahwa kurangnya anggaran untuk menambah fasilitas unit kendaraan dan untuk kelengkapan fasilitas pendukung yang didapat dari dana bantuan CSR. Dapat dilihat pula dari terhentinya program kekasih juara dikarenakan terhambatnya anggaran

untuk pelaksanaan program. Hal ini sebaiknya Pemerintah Kota Bandung memperhatikan kembali kesiapan anggaran untuk kesiapan pelaksanaan program yang di inisiasi Dinas Kesehatan Kota Bandung agar program ini dapat berjalan dengan lancar karena banyak masyarakat yang meminati konseling pada program *kekasih juara* ini.

4.2.1.4 Sumber Daya Manusia pada Program KEKASIH JUARA di Dinas Kesehatan Kota Bandung

Sumber Daya Manusia bisa dipa hami sebagai individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam instansi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus dimiliki dalam upaya mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya yang lain seperti modal, teknologi, karena manusia itu sendiri yang mengendalikan faktor yang lain.

Sesuai Keputusan Walikota Bandung Nomor 440/Kep.1075-Dinkes/2017 tentang Susunan Tim Koordinasi Program Kendaraan Konseling Silih Asih umber daya manusia pada program saat ini adalah aparaturn Dinas Kesehatan Kota Bandung Seksi Promosi Kesehatan dan beberapa tenaga profesional dari Himpunan Psikologi Indonesia Jawa Barat cabang Kota Bandung, UPT P2TP2A, Psikiatri Unpad, Puskesmas di Kota Bandung, Asosiasi Ibu Menyusui di Kota Bandung, Ikatan Apoteker, dan *Smokefree* Kota Bandung. Seperti yang dikatakan oleh Staff

Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat “Sumber daya manusia di dinas ada 8 orang yaitu Kepala Seksi Promosi Kesehatan dan Staff. Selain itu ada konselor dari berbagai instansi yang sudah mempunyai tanggung jawab dari profesi masing-masing.”(08/07/2019)

Pernyataan tersebut sejalan dengan yang dikatakan oleh Kepala Seksi Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat:

“Dari Dinas Kesehatan ada 8 orang termasuk Kepala Seksi, sisanya dari tenaga profesional. Kita itu kan punya group, setiap akan melaksanakan program kita akan share dari masing-masing instansi akan menugaskan 2 sampai 3 orang untuk setiap lokasi yang sudah profesional dalam bidangnya masing-masing. Kita juga punya tenaga supir untuk membantu memasang dan membongkar tenda di lokasi.”(08/07/2019)

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengatakan setiap instansi menugaskan 3 orang tenaga profesional untuk menjadi konselor pada program Kendaraan Konseling Silih Asih ini. Setiap pelaksanaan program minimal 15 orang konselor hadir untuk melayani masyarakat. Spesialisasi tugas pokok dan fungsi untuk setiap konselor menangani masalah masyarakat yang ingin konseling sesuai ahli bidangnya masing-masing. Terdapat pula 2 orang supir untuk setiap pelaksanaan program, 1 orang supir untuk membantu pelaksanaan di 1 taman.

Berdasarkan hasil observasi peneliti mengenai sumber daya manusia pada pelaksanaan program kekasih juara yang beroperasi di taman cikapayang dago dan taman dewi sartika, aparatur yang hadir hanya berjumlah 2 orang dan bertugas pada saat pendaftaran klien sedangkan konselor yang hadir berjumlah 15 orang dari 6 instansi seperti HIMPSI, AIMI, UPT P2TP2A, Psikiatri UNPAD, Puskesmas dan Ikatan Apoteker. Tidak semua konselor dari berbagai instansi datang tetapi mencukupi pelayanan program karena pada pelaksanaan konseling keseluruhan

hanya sekitar 3 jam, jadi konselor yang hadir sudah cukup melayani masyarakat yang ingin melakukan konseling.

Jumlah sumber daya manusia yang terdapat pada program kekasih juara dapat dikatakan cukup baik, dapat dilihat dari jumlah aparatur dan konselor yang hadir saat program beroperasi. Konselor pun sudah mempunyai tugas pokok dan fungsi masing-masing sesuai ahli bidangnya. Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia sangat diperhatikan untuk dapat melayani masyarakat yang membutuhkan konseling dengan baik.

4.2.2 Proses Produksi pada Program KEKASIH JUARA di Dinas Kesehatan Kota Bandung

Proses produksi yaitu sistem yang memiliki peran untuk mengolah *input* dengan baik agar menghasilkan tujuan yang telah direncanakan sesuai dengan hasil dicapai. Proses produksi terdiri dari empat dimensi yang termasuk kedalam proses produksi yaitu komunikasi, pengambilan keputusan, sosialisasi dan pengembangan aparatur.

Proses produksi terdiri dari adanya komunikasi yang artinya adanya interaksi yang berjalan dengan baik, pengambilan keputusan yang merupakan kejelasan waktu yang harus segera ditetapkan. Sedangkan sosialisasi kegiatan untuk memberikan pemahaman, dan pengembangan aparatur yang dimaksudkan dalam hal untuk meningkatkan kinerja aparatur guna tercapainya efektivitas suatu program.

4.2.2.1 Komunikasi pada Program KEKASIH JUARA di Dinas Kesehatan Kota Bandung

Komunikasi adalah suatu aktivitas penyampaian informasi, baik itu pesan, ide, dan gagasan, dari satu pihak ke pihak lainnya. Biasanya aktivitas komunikasi ini dilakukan secara verbal atau lisan sehingga memudahkan kedua belah pihak untuk saling mengerti. Dalam hal ini yang artinya adanya interaksi antara aparatur dan tenaga profesional/konselor dan interaksi aparatur dan tenaga profesional/konselor dengan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan konseling.

Komunikasi yang dibangun antara aparatur dengan konselor melalui interaksi langsung dan media *chat group whatsapp*. Seperti yang dikatakan , Kepala Seksi Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat:

“Kita ketemu kan 2 minggu sekali, jadi tentang *follow up* kita interaksi lewat *chat group whatsapp*. Ketika mulai pelaksanaan program, kita diawali dengan *briefing* dan setelah selesai kita evaluasi. Setiap setahun sekali kita kumpul bersama seluruh konselor mengadakan rapat kerja untuk membahas perencanaan.”(08/07/2019)

Pernyataan tersebut sejalan dengan yang dikatakan oleh Staff Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat bahwa “Komunikasi antar aparatur dan konselor berjalan baik, kita bahas tentang program via *chat* karena jarang ketemu.”(08/07/2019)

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang dibangun oleh aparatur Dinas Kesehatan Kota Bandung dengan para konselor sudah baik

karena meskipun hanya bertemu 2 minggu sekali tetapi tetap berdiskusi melalui media *chat* untuk membahas hal-hal keterkaitan dengan program.

Berdasarkan hasil observasi peneliti mengenai komunikasi antara aparatur dan konselor sudah cukup baik, dilihat dari sebelum pelaksanaan program aparatur dan konselor yang hadir melakukan *briefing*, selama program berlangsung pun aparatur dan konselor saling berinteraksi terkait hal-hal yang dibutuhkan dan pada saat program berakhir aparatur dan para konselor melakukan sesi dokumentasi.

Sedangkan komunikasi yang dibangun antara aparatur dan konselor dengan masyarakat berupa interaksi langsung pada saat program kekasih juara dilaksanakan, seperti pada saat registrasi/pendaftaran konseling, aparatur akan mengarahkan masyarakat untuk konseling dengan konselor bidang yang diinginkan. Konselor membangun interaksi dengan masyarakat sesuai dengan masalah yang dikonsultasikan. Seperti yang dikatakan Astri salah satu masyarakat yang melakukan konseling bahwa “Petugasnya ramah, konselornya pun sangat mengerti apa yang kita ceritakan dan saat kita cerita ke konselor itu nyaman.”(21/07/2019)

Hal tersebut serupa dengan yang dikatakan Firly salah satu masyarakat yang melakukan konseling “tadi aku curhat sama psikolognya bikin hati plong, baik banget psikolognya ngerti banget apa yang aku rasain.”(21/07/2019)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang dibangun aparatur dan konselor dengan masyarakat yang melakukan konseling sudah cukup baik, dilihat dari respon masyarakat berdasarkan dari hasil wawancara dengan peneliti. Komunikasi yang baik dari aparatur dan konselor

sangat penting untuk kenyamanan masyarakat yang melakukan konseling pada program kekasih juara ini.

Komunikasi yang dibangun antara aparatur dengan konselor dan komunikasi antara aparatur dan konselor dengan masyarakat dapat dikatakan cukup baik dilihat dari interaksi saat program berlangsung dan respon positif dari masyarakat yang melakukan konseling. Hal ini sebaiknya dapat dipertahankan dan ditingkatkan, karena komunikasi sangat penting untuk terciptanya pelayanan yang nyaman dan baik bagi masyarakat.

4.2.2.2 Pengambilan Keputusan pada Program KEKASIH JUARA di Dinas Kesehatan Kota Bandung

Pengambilan Keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakikat alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling cepat. Pengambilan keputusan dalam hal ini adalah penentuan jam operasional program dan penanganan masalah masyarakat yang melakukan konseling oleh para konselor.

Penentuan jam operasional program kendaraan konseling silih asih ini hanya beroperasi 2 minggu sekali pada pukul 07.00 sampai dengan 10.00 WIB. seperti yang dikatakan , Kepala Seksi Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat:

“Karena program ini melibatkan tenaga profesional/konselor secara sukarela yang hari kerja mereka bekerja dan dikarenakan program ini beroperasi di taman cikapayang saat *car free day* jadi program ini hanya dapat beroperasi 2 minggu sekali dan waktu pagi yang menyesuaikan *car free day*.”(08/07/2019)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengambilan keputusan mengenai jam operasional program didasari oleh aparaturnya dan konselor yang secara sukarela melaksanakan program kendaraan konseling silih asih untuk membantu menangani masalah yang dialami masyarakat Kota Bandung. terlepas dari jam operasional program yang hanya beroperasi 3 jam saja dirasa tidak cukup untuk banyaknya masyarakat yang melakukan konseling, seperti yang dikatakan Fatra salah satu masyarakat yang melakukan konseling:

“Saya harap sih program ini ada terus tiap seminggu sekali karena saya ngerasa butuh banget pengen konsul lagi kesini, terus kalau bisa jamnya di tambahin soalnya kasian yang ga kebagian konsul padahal udah nungguin. Apalagi sekarang masyarakat banyak yang sadar tentang kesehatan mental, jadi butuh banget.”(21/07/2019)

Sejalan dengan pendapat tersebut yang dikatakan oleh Firly salah satu masyarakat yang melakukan konseling:

“Aku rasa mah 3 jam doang ga cukup, apalagi kalau ada yang konsulnya lama banget, bisa cuma buat konsul 1 orang aja. Terus kalau masu kesini lagi harus nunggu 2 minggu kedepan ngerasa kelamaan padahal disini tempat curhat yang nyaman.”(21/07/2019)

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa jam operasional program kekasih juara yang beroperasi dalam 2 minggu sekali selama 3 jam tidak cukup menurut masyarakat yang melakukan konseling. Penambahan jam operasional dibutuhkan oleh masyarakat karena program kekasih juara ini sangat membantu menjadi wadah bercerita bagi masyarakat yang mempunyai masalah.

Berdasarkan hasil observasi peneliti mengenai jam operasional program dapat dikatakan belum cukup baik, namun dapat dilihat dari respon masyarakat yang membutuhkan pelayanan konseling yang nyaman tidak hanya dalam 2 minggu sekali selama 3 jam. Sebaiknya aparaturnya Dinas Kesehatan Kota Bandung

mempertimbangkan kembali jadwal operasional yang dibutuhkan masyarakat, karena program kekasih juara ini diperuntukkan untuk masyarakat yang mempunyai masalah dan butuh wadah bercerita atau konsultasi.

Sedangkan penanganan masalah masyarakat oleh konselor tergantung jenis masalah yang dikonsultasikan, jika masalah yang dikonsultasikan jenisnya ringan para konselor dapat memberi solusi dan menanganin masalah saat itu juga kepada masyarakat, jika masalahnya berat para konselor akan memberi solusi dengan merujuk ke salah satu instansi terkait. Seperti yang dikatakan salah satu Konselor dari Himpunan Psikologi Indonesia:

“Penanganan masalah itu beda-beda kita lihat dari kasusnya apa, kemudian kebutuhan dari konselingnya. Contohnya saya menangani orang dengan masalah minat bakat, kita telusuri dengan wawancara setelah itu kita tanya orangtuanya, lalu tes psikologi. Hanya saja dalam program ini hanya konsultasi saja, jadi saya rujuk ke instansi yang menyediakan tes psikologi untuk minat bakat.”(07/07/2019)

Sejalan dengan hal tersebut penanganan masalah selanjutnya hampir sama, seperti yang dikatakan salah satu Konselor dari UPT P2TP2A Kota Bandung:

“Penanganan masalah kekerasan dalam rumah tangga misalnya saya telusuri dulu awal masalahnya lalu saya sarankan konseling lanjutan untuk datang ke UPT P2TP2A agar dilakukannya mediasi dan lain-lain karena waktu operasional program ini tidak cukup.”
(07/07/2019)

Salah satu Konselor dari Ikatan Apoteker, mengatakan:

“Kalau di bagian saya itu kliennya konsul masalah obat-obatan, mereka maunya obat yang ini tetapi dokter ngasihnya obat yang lain suka protes, jadi saya yang menyarankan kepada klien kalau dia cocoknya minum obat yang ini, misalnya alergi obat. Kalau gabisa ditangani disini, dirujuk ke rumah sakit terdekat.”(07/07/2019)

Lebih lanjut salah satu Konselor dari Puskesmas Astana Anyar mengatakan:

“Saya biasanya menangani tentang masalah kesehatan umum, misalnya tekanan darah tinggi, terus di cek tekanan darahnya, ngasih tau pantangan makanan, rekomendasikan obat. Masalah lainnya ada salahsatu lansia mengeluh mudah capek, kita kasih solusi buat konseling lagi sambil dirujuk ke klinik.”(07/07/2019)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat dipahami bahwa penanganan masalah masyarakat yang melakukan konsultasi ada yang tidak dapat selesai hari itu juga, butuh proses lebih lanjut untuk lebih mengetahui masalah yang dikonsultasikan. Terdapat beberapa cara yaitu dengan merujuk ke salah satu instansi terkait dan dengan cara melakukan konseling lanjutan.

Tanggapan masyarakat mengenai bagaimana penanganan masalah oleh konselor seperti yang dikatakan oleh Fatra salah satu masyarakat yang melakukan konseling bahwa “Tadi ibu psikolognya sangat solutif terhadap masalah yang saya ceritakan, jadi nyaman saya juga pengen kesini lagi buat konseling tentang hal lain.”(21/07/2019)

Sejalan dengan pendapat diatas, Firly salah satu masyarakat yang melakukan konseling mengatakan “Aku tadi curhat disuruh konseling lanjutan, tapi alhamdulillah jadi ngerasa lega ketika udah cerita terus dikasih solusi harus begini begitunya. Jadi ga bingung lagi ngadepin masalahnya.” (21/07/2019)

Sedangkan menurut Astri salahsatu masyarakat yang melakukan konseling mengatakan:

“Penanganan yang saya dapat cukup , namun masih belum puas karena penanganan masalahnya hanya bersifat umum tidak terlalu khusus , sebelum berkonsultasi kan ekspektasi saya mendapatkan jawaban yang bisa menangani masalah yg saya hadapi , tapi ternyata jawaban yang di dapat tidak puas bagi saya untuk mengatasi masalah yg sedang saya hadapi.”(21/07/2019)

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa konselor hanya memberi solusi dalam menangani masalah yang dialami masyarakat tetapi tidak memantau hingga masalah yang dialami masyarakat itu selesai. Berdasarkan hasil observasi peneliti mengenai penanganan masalah masyarakat oleh konselor dapat dikatakan baik. Dapat dilihat dari cara penanganan masalah yang berbeda, tergantung jenis masalah yang dikonsultasikan dan para konselor memberi solusi terhadap masalah masyarakat, masyarakat pun merasa nyaman dan lega sudah melakukan konseling meskipun ada juga yang kurang puas karena tidak mendapat solusi terbaik di program kekasih juara ini. Sebaiknya hal ini dapat dipertahankan untuk terciptanya pelayanan yang nyaman dan baik bagi masyarakat.

4.2.2.3 Sosialisai pada Program KEKASIH JUARA di Dinas Kesehatan Kota Bandung

Sosialisasi dapat dilakukan oleh semua orang dan di tempat manapun. Terutama jika terdapat media, sarana, maupun pendukung-pendukung lain maka sosialisasi dapat dilakukan dengan mudah. Dalam hal ini sosialisasi yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kesehatan Kota Bandung guna memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait program Kendaraan Konseling Silih Asih.

Untuk mengenalkan Program Kendaraan Konseling Silih Asih kepada masyarakat, Dinas Kesehatan Kota Bandung melakukan sosialisasi program melalui media sosial instagram dengan *username* @dinkeskotabdg dan @kekasihjuara.bandung dan juga melalui twitter @bandung_dinkes serta laman

facebook Dinas Kesehatan Kota Bandung. Seperti yang dikatakan Kepala Seksi Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat bahwa “Kita memanfaatkan media sosial karena tidak membutuhkan biaya dan tenaga besar serta waktu yang lama ya.”(08/07/2019)

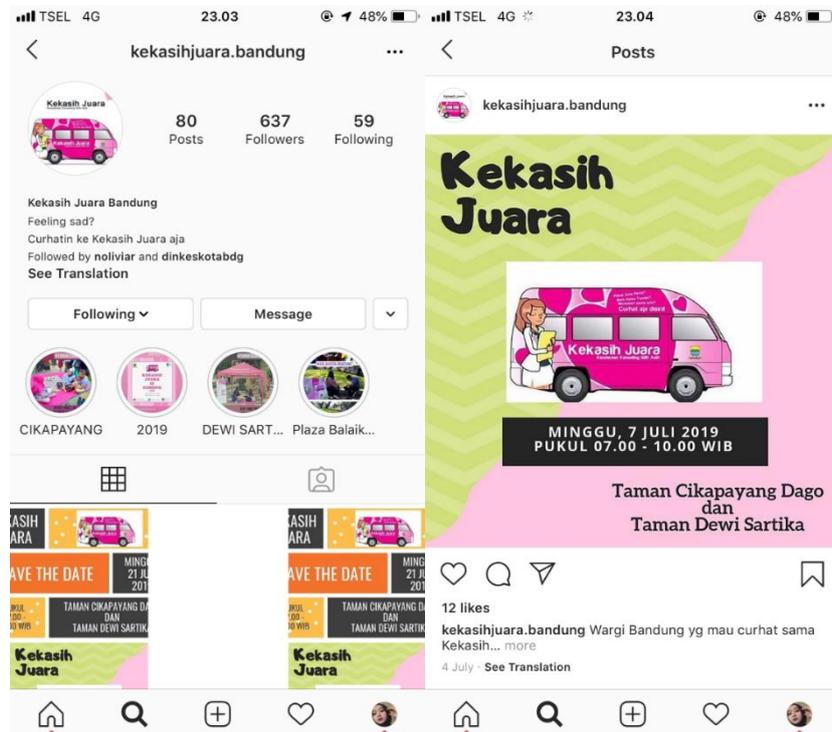
Hal serupa mengenai sosialisasi program KEKASIH JUARA dikatakan oleh Staff Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat:

“Kita sosialisasi melalui berbagai media sosial seperti instagram, twitter dan facebook. Disana kita men-*share* jadwal kegiatan dan dokumentasi hasil kegiatan. Dengan memanfaatkan media sosial kita harap masyarakat Kota Bandung tidak sungkan untuk datang ke program kekasih juara yang gratis ini.”(08/07/2019)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa aparaturnya Dinas Kesehatan Kota Bandung memanfaatkan media sosial untuk salah satu sosialisasi program karena pada hakikatnya zaman modern ini media sosial adalah sumber informasi yang dapat diakses paling mudah dan cepat.

Gambar 4.11

Tampilan Akun Instagram @kekasihjuara.bandung



(Sumber: instagram @kekasihjuara.bandung, 2019)

Berdasarkan gambar 4.11 tampilan akun instagram @kekasihjuara.bandung masyarakat dapat mengetahui berbagai informasi mengenai program Kendaraan Konseling Silih Asih karena dalam akun instagram tersebut memuat berbagai informasi seperti jadwal pelaksanaan program, dokumentasi program dan informasi lokasi pelaksanaan program. Masyarakat pula berinteraksi langsung melalui pesan atau kolom komentar instagram jika ada hal yang ingin ditanyakan.

Gambar 4.12
Tampilan Akun Instagram @dinkeskotabdg



(Sumber: instagram @dinkeskotabdg , 2019)

Berdasarkan gambar 4.12 akun instagram @dinkeskotabdg pun memuat berbagai informasi terkait program-program yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung, salah satunya program Kendaraan Konseling Silih Asih. Dalam akun instagram ini, Dinas Kesehatan Kota Bandung juga membagikan jadwal pelaksanaan program Kendaraan Konseling Silih Asih sebagai bentuk sosialisasi program.

Gambar 4.13
Tampilan Akun Twitter @bandung_dinkes



(Sumber: akun twitter @bandung_dinkes , 2019)

Tidak hanya melalui media sosial, aparaturnya Dinas Kesehatan Kota Bandung pun melakukan sosialisasi melalui puskesmas-puskesmas yang terdapat di Kota Bandung dengan menyebarkan brosur atau pamflet di tembok majalah dinding yang tersedia . Seperti yang dikatakan Kepala Seksi Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat:

“Kan tidak semua masyarakat Kota Bandung juga “melek” teknologi, jadi kita usahakan sosialisasi baru lewat puskesmas saja dengan membagikan leaflet. Karena tidak mungkin untuk melaksanakan sosialisasi *door to door* ke setiap warga yang ada di Kota Bandung.”
(08/07/2019)

Contoh leaflet yang disebarkan oleh aparaturnya Dinas Kesehatan Kota Bandung ke Puskesmas yang ada di sekitar Kota Bandung dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4.14
Leaflet KEKASIH JUARA



(Sumber: Dokumen Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2017)

Pada gambar 4.13 yang memuat contoh leaflet kekasih juara dibagikan oleh aparatur Dinas Kesehatan Kota Bandung sebagai bentuk sosialisasi langsung kepada masyarakat melalui Puskesmas yang ada di Kota Bandung.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa usaha aparatur Dinas Kesehatan Kota Bandung melakukan sosialisasi langsung melalui puskesmas dikarenakan keterbatasan waktu dan tentunya memerlukan biaya tambahan untuk melakukan sosialisasi secara *door to door* agar seluruh masyarakat Kota Bandung mengetahui dan memahami program ini.

Terlepas dari sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung mengenai program Kendaraan Konseling Silih Asih, nyatanya masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui program ini, seperti pendapat Astri salah satu masyarakat yang pernah melakukan konseling:

“Sosialisasinya menurut saya masih kurang, kayanya masih banyak yang belum tahu juga sosial media dari program ini. saya juga baru tahu ada program kekasih juara ini iseng lagi main sepeda di *car free day*, kebetulan saya tertarik ingin curhat.” (21/07/2019)

Sejalan dengan pendapat Astri, adapun Fatra salah satu masyarakat lainnya yang pernah melakukan konseling mengatakan “Saya tertarik banget sama program ini kebetulan lewat *car free day*. Kenapa program ini belum banyak yang tahu ya, padahal programnya bagus, pemkotnya memperhatikan banget kesehatan mental warganya.”(21/07/2019)

Menanggapi pendapat dari masyarakat tersebut, langkah yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung ialah dengan lebih *up to date* memberi informasi terkait program di media sosial yang ada dan berharap instansi pemerintah kota bandung lainnya ikut serta dalam sosialisasi program ini. Masyarakat yang sudah mengetahui program ini pun di minta agar membantu memberi tahu sanak saudara atau teman-temannya untuk datang melakukan konseling.

Berdasarkan hasil observasi peneliti mengenai sosialisasi program kekasih juara dapat dikatakan kurang, karena dilihat dari respon masyarakat yang peneliti wawancara mengetahui program tersebut hanya kebetulan saat pergi *car free day*. Sebaiknya aparatur Dinas Kesehatan Kota Bandung meningkatkan sosialisasi program kekasih juara ini, seperti yang dikatakan salah satu masyarakat bahwa program ini bagus karena sangat memperhatikan kesehatan mental warganya. Agar masyarakat Kota Bandung lebih sadar akan kesehatan mental dan masyarakat yang mempunyai masalah mendapatkan solusi terbaik secara gratis.

4.2.2.4 Pengembangan Aparatur pada Program KEKASIH JUARA di Dinas Kesehatan Kota Bandung

Pengembangan aparatur termasuk kedalam salah satu aspek suatu kegiatan atau program untuk mencapai tujuan dari kegiatan atau program itu sendiri. Dalam hal ini pengembangan aparatur pada Program Kendaraan Konseling Silih Asih sudah jelas sesuai tugas pokok fungsinya. Setiap tahun Dinas Kesehatan Kota Bandung mengadakan rapat kerja tahunan guna membahas perencanaan dan perbaikan program bersama dengan seluruh konselor yang terlibat dari berbagai jenis instansi. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Seksi Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat:

“Di dalam program kekasih juara ini aparturnya sedikit, lebih banyak tenaga profesional. Kalau pengembangan aparatur dilakukan pada saat rapat kerja untuk konsolidasi dengan konselor. Kalau pengembangan tenaga profesional sesuai bidangnya masing-masing dalam instansi masing-masing.”

(08/07/2019)

Hal tersebut sejalan dengan yang dikatan oleh Staff Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat bahwa “Pembinaan atau pengembangan dilakukan dalam rapat kerja yang diadakan satu tahun sekali.”(08/07/2019)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam program kekasih juara ini tidak ada pembinaan dan pengembangan aparatur secara khusus, namun adanya konsolidasi dengan para konselor pada saat rapat kerja dilaksanakan dalam jangka waktu setahun sekali untuk rencana pelaksanaan program.

4.2.3 Hasil (*output*) pada Program KEKASIH JUARA di Dinas Kesehatan Kota Bandung

Hasil (*output*) merupakan sesuatu yang didapat melalui input dan proses sehingga menghasilkan suatu hasil berupa fisik atau non fisik. Bentuk yang dihasilkan dari suatu kegiatan yang telah berjalan melalui Program Kendaraan Konseling Silih Asih yang telah berjalan yang menghasilkan (*output*) berupa pelayanan konseling gratis untuk masyarakat Kota Bandung.

4.2.3.1 Produk pada Program KEKASIH JUARA di Dinas Kesehatan Kota Bandung

Hasil (*output*) dalam faktor ini dapat menghasilkan sesuatu hasil yang berupa fisik dan non fisik. Hasil tersebut bisa berupa dari kerja kelompok atau organisasi yang terdiri dari produk yang merupakan hasil dari kegiatan produksi yang berwujud barang atau jasa yang merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh instansi/organisasi. Pada program Kendaraan Konseling Silih Asih ini tidak terdapat hasil (*output*) berupa produk atau fisik. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Seksi Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat:

“Kita tidak memberikan produk berupa fisik, karena program kita konseling. kita hanya memberikan penunjang fasilitas dari puksesmas jika dibutuhkan seperti cek tekanan darah, cek gula darah dan cek kandungan karbondioksida pada paru-paru bagi perokok.”(08/07/2019)

Hal tersebut sama seperti yang dikatakan oleh Staff Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat “tidak ada produk yang diberikan, paling kalau ada yang

konsul kesehatan umum, ada pengecekan tekanan darah dari puskesmas.”(08/07/2019)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa program kekasih juara ini tidak menghasilkan suatu produk atau berbentuk fisik. Berdasarkan hasil observasi mengenai produk pada program kekasih juara, dapat dikatakan tidak ada produk yang diberikan kepada masyarakat. Dapat dilihat dari tujuan program yaitu hanya memberi solusi untuk masalah masyarakat Kota Bandung, maka jika ada masyarakat yang membutuhkan produk kesehatan akan diberi rujukan ke instansi terkait seperti rumah sakit atau klinik.

4.2.3.2 Jasa pada Program KEKASIH JUARA di Dinas Kesehatan Kota Bandung

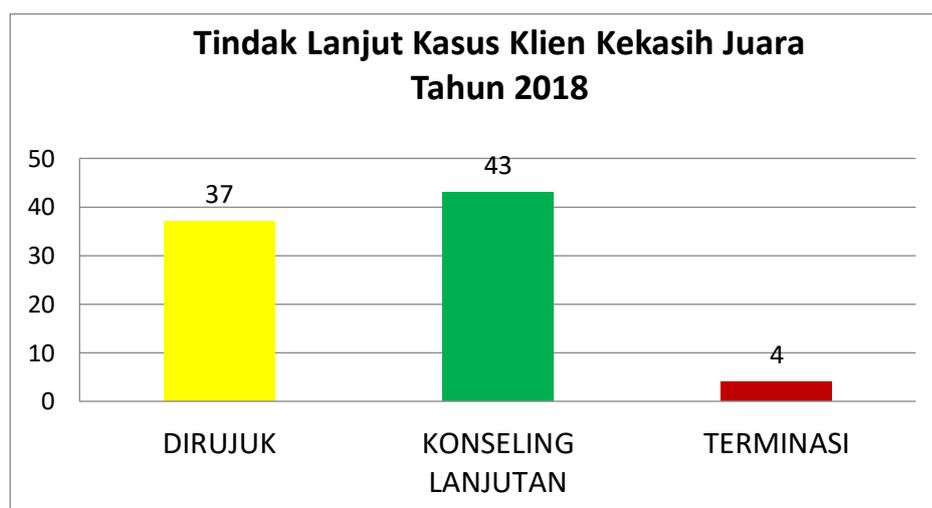
Hasil (*output*) dalam faktor ini dapat menghasilkan sesuatu hasil yang berupa fisik dan non fisik. Hasil tersebut bisa berupa dari kerja kelompok atau organisasi yang terdiri dari produk yang merupakan hasil dari kegiatan produksi atau berwujud jasa yang merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh organisasi. Pada program Kendaraan Konseling Silih Asih ini jasa yang diberikan oleh aparatur dan konselor kepada masyarakat Kota Bandung berupa pelayanan pada saat konseling berlangsung. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Seksi Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat “Jasa yang terdapat pada program ini ya sebuah pelayanan pada saat program berlangsung.”(08/07/2019)

Hal serupa mengenai jasa pada program kekasih juara ini dikatakan oleh Staff Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat “Karena program kita

pelayanan konseling jadi jasa yang diberikan adalah pelayanan kita untuk masyarakat yang melakukan konseling.”(08/07/2019)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa jasa yang diberikan merupakan pelayanan saat program berlangsung kepada masyarakat yang melakukan konseling. Penanganan masalah klien tidak sepenuhnya dipantau oleh aparatur dan para konselor yang ada pada program ini, namun ada proses tindak lanjut masalah klien seperti dirujuk ke instansi terkait, konseling lanjutan dan terminasi. Dapat dilihat pada gambar 4.15

Gambar 4.15
Tindak Lanjut Kasus Klien Tahun 2018



(Sumber: Dokumen Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2018)

Berdasarkan gambar 4.15 mengenai tindak lanjut kasus masyarakat yang menggunakan jasa konseling, sebanyak 37 orang dirujuk kepada instansi terkait, 43 orang diberi konseling lanjutan dan 4 orang terminasi atau dapat disebut terselesaikan masalahnya. Jumlah masyarakat yang melakukan konseling dengan jumlah masyarakat yang sudah terminasi sangat jauh. Karena dilihat dari tujuan program ini hanya memberi solusi kepada masyarakat yang mempunyai masalah

saat konseling, seperti yang dikatakan Kepala Seksi Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat “Di program ini kita hanya *screening*, untuk tindak lanjut seperti dirujuk ke instansi lain misalnya ke rumah sakit, tes psikolog, rehabilitasi, dan lain sebagainya sudah bukan tanggungjawab dari program kekasih juara.”(08/07/2019)

Hal serupa mengenai tindak lanjut penanganan masalah dikatakan oleh salah satu Konselor dari Psikiatri UNPAD:

“Jadi misalnya ada masalah yang masih bisa diatasi dengan cara konseling aja, kita selesaikan saat itu juga. Kalau misalnya ada masalah yang membutuhkan obat dan konseling lebih intensif kita rujuk ke rumah sakit karena butuh biaya juga.”(21/07/2019)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa program kekasih juara hanya memberi solusi untuk kelanjutan proses penyelesaian masalah tersebut tetapi tidak memantau masalah masyarakat yang melakukan konseling hingga akhir dikarenakan butuh tempat dan biaya yang dikeluarkan pada saat penanganan masalah. Dapat disimpulkan bahwa jasa yang diberikan oleh aparaturnya dan konselor pada program kekasih juara ini sudah baik, dilihat dari tujuan program yaitu memberi solusi terhadap masalah yang dihadapi masyarakat. Dengan demikian, solusi terkait dirujuk ke salah satu instansi atau konseling lanjutan menjadi bagian dari penanganan masalah masyarakat yang melakukan konseling.

4.2.4 Produktivitas pada Program KEKASIH JUARA di Dinas Kesehatan Kota Bandung

Produktivitas pada dasarnya dipahami sebagai perbandingan antara hasil yang didapat (*output*) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (*input*) dalam suatu proses kerja. Produktivitas dalam hal ini artinya sebagai suatu ukuran yang digunakan untuk menilai kinerja apakah meningkat atau menurun.

Pada pelaksanaannya produktivitas yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung tergambar pada program yang dilaksanakan untuk dapat meningkatkan pelayanan publik berupa pelayanan kesehatan mental melalui program Kendaraan Konseling Silih Asih. Produktivitas merupakan suatu akibat dari persyaratan kerja yang harus dipenuhi oleh aparatur untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam pelaksanaannya.

4.2.4.1 Pendidikan pada Program KEKASIH JUARA di Dinas Kesehatan Kota Bandung

Pendidikan dapat dipahami sebagai pembelajaran, pengetahuan, keterampilan dan kebiasaan sekelompok orang yang diturunkan dari satu generasi ke generasi berikutnya melalui pengajaran, pelatihan atau penelitian.

Pendidikan sering terjadi di bawah bimbingan orang lain, tetapi juga memungkinkan secara otodidak. Dalam hal ini pendidikan yang artinya penting baik bagi pemberi pelayanan. Bagi aparatur dan konselor pendidikan merupakan landasan dasar untuk mempersiapkan, mengembangkan dan membina potensi agar dapat memberikan pelayanan konseling terbaik untuk masyarakat Kota Bandung.

Pendidikan aparatur merupakan pemahaman yang sudah dibekali sebagai seorang Aparatur Sipil Negara, sebagaimana tugas dan fungsinya. Seperti halnya

para konselor yang sudah berpengalaman dan memiliki potensi dalam bidangnya masing-masing. Seperti yang dikatakan oleh Penanggungjawab KEKASIH JUARA “Pendidikan dilihat dari profesi masing-masing. Misalnya psikolog tentu bergelar S.Psi dan berasal dari instansi yang berkaitan dengan profesi tersebut. Begitu juga dengan konselor lainnya.”(08/07/2019)

Hal tersebut sejalan dengan yang dikatakan Staff Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat “kalau pendidikan sesuai profesi masing-masing ya sudah jelas tugas dan fungsinya juga.”(08/07/2019)

Berdasarkan pemaparan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pendidikan aparatur dan para konselor pada program kekasih juara dapat dikatakan sudah baik, dapat dilihat dari riwayat pendidikan yang sesuai dengan profesi masing-masing.

4.2.4.2 Motivasi pada Program KEKASIH JUARA di Dinas Kesehatan Kota Bandung

Motivasi adalah suatu dorongan atau alasan yang menjadi dasar semangat seseorang untuk melaksanakan sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu. Motivasi juga dapat didefinisikan sebagai semua hal yang menimbulkan dorongan dalam diri seseorang untuk mengerjakan sesuatu dengan cara terbaik.

Motivasi merupakan suatu dorongan atau dukungan berupa moral dan materil dalam memberikan semangat bekerja kepada aparatur untuk terus meningkatkan pelayanan dalam program yang baik kepada masyarakat dan aparatur

juga memberi semangat kepada masyarakat berupa pelayanan secara gratis untuk bidang konseling apapun.

Salah satu bentuk motivasi yang diberikan Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandung kepada aparatur dan konselor yang bertugas ialah dukungan moral dengan menghadiri langsung kegiatan program kekasih juara dengan membina aparatur dalam memberi pelayanan dan ikut berinteraksi langsung dengan masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Seksi Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat “Kita jika ada pemimpin ikut hadir melaksanakan program jadi tambah semangat karena merasa sangat memperoleh dukungan penuh.” (08/07/2019)

Hal tersebut berkaitan dengan yang dikatakan oleh Staff Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat “Kepala dinas mendukung penuh program terkait pemeliharaan sarana dan prasarana.”(08/07/2019)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dukungan moral dari seorang pemimpin berpengaruh terhadap kinerja aparatur. Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandung ikut serta dalam pelaksanaan program kekasih juara dengan memberi semangat dan membina aparatur dalam memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat Kota Bandung.

Berdasarkan pemaparan diatas perihal motivasi pada program kekasih juara, dapat dikatakan belum maksimal. Dilihat dari bentuk motivasi yang diberikan hanya dukungan moral Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandung kepada aparatur dan konselor yang bertugas melaksanakan program kekasih juara. Hal ini sebaiknya ditingkatkan lagi, mengingat motivasi dalam hal ini tidak hanya terdiri dari dukungan moral saja tetapi dukungan materil pun dirasa penting untuk

meningkatkan kinerja aparatur dan konselor pada program kekasih juara guna efektivitas program tersebut.

4.2.4.3 Pendapatan pada Program KEKASIH JUARA di Dinas Kesehatan Kota Bandung

Pendapatan adalah seluruh penerimaan baik berupa uang maupun berupa barang yang berasal dari pihak lain maupun hasil industri yang dinilai atas dasar sejumlah uang dari harta yang berlaku saat itu. Dalam hal ini pendapatan aparatur dan para konselor dalam program kekasih juara.

Aparatur dan para konselor tidak mendapatkan pendapatan pada program ini, seperti yang dikatakan oleh Kepala Seksi Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat “Kami itu seperti kader karena bersifat sukarela. Kami semua yang berugas termasuk tenaga profesional/konselor tidak dibayar. Kami betul-betul ikhlas berbuat kebaikan yang bermanfaat bagi masyarakat Kota Bandung.”(08/07/2019)

Hal tersebut serupa dengan yang dikatakan oleh Staff Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat “Tidak ada pendapatan dalam program ini, semuanya dilakukan sukarela.”(08/07/2019)

Sejalan dengan pernyataan diatas, salahsatu Konselor dari UPT P2TP2A mengatakan “Kalau dari Dinas Kesehatan kita gak dapat, kalau dari UPT P2TP2A kita memang di *hire* untuk melayani masyarakat yang membutuhkan konseling tanpa memungut biaya dari siapapun. Namanya juga kegiatan sosial, tapi kita dapat uang transport saja.”(07/07/2019)

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa aparatur dan konselor tidak mendapatkan pendapatan dari program kekasih juara ini karena mereka melaksanakan program ini atas kesukarelaan masing-masing untuk membantu memberi solusi terhadap masalah yang dihadapi masyarakat Kota Bandung.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, dapat dilihat dari hasil wawancara bahwa aparatur Dinas Kesehatan Kota Bandung dan konselor yang bertugas tidak mendapatkan pendapatan tambahan karena melakukan program ini secara sukarela, sejalan dengan hal tersebut para tenaga profesional / konselor pun melakukan program ini secara sukarela dan hanya mendapatkan konsumsi saat program berlangsung.

Berdasarkan pemaparan diatas mengenai pendapatan aparatur dan konselor, dapat dikatakan sudah cukup baik, terlepas dari tidak adanya ketetapan anggaran untuk mendukung atau menunjang aparatur dan konselor pada program kekasih juara, para konselor melakukan pelayanan tersebut secara sukarela. Namun ada baiknya Pemerintah Kota Bandung meninjau kembali anggaran penunjang program kekasih juara.