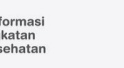




Cerita Perubahan

# Meningkatkan Pelayanan Kesehatan dengan Berbagi Pengetahuan dan Komunikasi di Kabupaten Lombok Barat



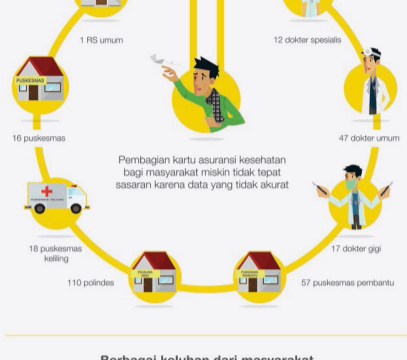
Pentingnya berbagi informasi dan data untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan



Dengan penduduk sekitar 600.000 jiwa, Kabupaten Lombok Barat hanya memiliki fasilitas kesehatan yang terbatas

Sumber: BPS 2013

## Fasilitas Kesehatan di Kabupaten Lombok Barat

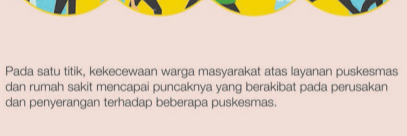


## Berbagai keluhan dari masyarakat terkait pelayanan puskesmas:



### akibatnya...

- Terjadi salah komunikasi, salah informasi ataupun salah paham mengenai fungsi layanan kesehatan yang seharusnya.
- Warga masyarakat menjadi enggan untuk pergi ke puskesmas ketika sakit.
- Warga masyarakat yang sakit ditolak RS karena tidak mengacu pada sistem rujukan yang ada.



Pada satu titik, kekecewaan warga masyarakat atas layanan puskesmas dan rumah sakit mencapai puncaknya yang berakibat pada kerusakan dan penyerangan terhadap beberapa puskesmas.

## Lalu bagaimana mengatasi permasalahan tersebut?

**2006** Solidaritas Perempuan—yang dibantu PATTIRO dan ACCESS—membentuk 4 Pusat Komunitas (Community Center – CC) di tingkat desa.

CC adalah kelompok formal maupun informal yang terorganisir untuk menanganisir suatu permasalahan yang ada di desa.

CC ini terdiri dari perwakilan warga masyarakat.

**2007** Keempat CC tersebut menandatangani Nota Kesepahaman (Memorandum of Understanding/MoU) dengan puskesmas di desanya masing-masing untuk:

- Menyetujui jam buka layanan puskesmas.
- Menyetujui bahwa tidak diperbolehkan melakukan layanan lain yang tidak berhubungan dengan kesehatan selama jam buka.
- Menyetujui bahwa layanan kesehatan yang diberikan sesuai kondisi masyarakat.
- Jaminan pelayanan kesehatan untuk warga miskin.
- Mengadakan pertemuan bulanan dan lokakarya tiga bulanan untuk berbagi informasi mengenai masalah dan isu-isu kesehatan.
- Jaminan penyampaian keluhan atas layanan kesehatan secara tertulis maupun verbal untuk segera ditanggapi oleh pihak puskesmas.

**2009** Jaringan Masyarakat Sipil (JMS) dibentuk sebagai pusat konsolidasi, koordinasi, dan berbagi pengalaman, pengetahuan, dan keterampilan antareleman masyarakat Lombok Barat.

JMS melakukan survei kepuasan warga di desa-desa di mana CC memiliki MoU dengan puskesmas.

Hasilnya menunjukkan bahwa warga di mana terdapat MoU antara CC dengan puskesmas merasa lebih puas dengan ketersediaan dan akses terhadap informasi dari puskesmas.

**2010** JMS memfasilitasi 'gawe rapah' – sebuah forum penyampaian aspirasi oleh masyarakat untuk menyampaikan keluhan ataupun kritikan terhadap penyelenggara pemerintahan setempat.

Hasilnya, bupati berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

**2011** JMS kemudian membuat MoU dengan Dinas Kesehatan Lombok Barat yang mencakup seluruh puskesmas di kabupaten. MoU ini berdampak positif, antara lain:

- Percepatan pembentukan CC di desa-desa lainnya yang diikuti dengan pembuatan MoU dengan puskesmas untuk peningkatan pelayanan kesehatan.
- Mengurangi rasa ketidakpercayaan antara warga masyarakat dan komunitas sipil dengan aktor-aktor pemerintah atau penyelenggara pemerintahan.
- Memperkuat legitimasi atas bantuan yang dibutuhkan oleh Dinas Kesehatan, misalnya untuk pengembangan kapasitas dan masukan terhadap rencana kerja kesehatan dan implementasinya.

## Perubahan Positif dari Cerita Ini

- MoU telah membangun kembali kepercayaan antara warga masyarakat dengan penyedia layanan kesehatan.
- Melalui forum-forum tradisional seperti 'gawe rapah', warga masyarakat dilibatkan dalam perencanaan dan pengawasan layanan kesehatan.
- Staf kesehatan kini lebih bertanggung jawab – taat jam kerja dan pelayanan yang sama bahkan untuk pasien kurang mampu.
- Berbagi informasi dan data terkait kesehatan secara dua arah: dari warga kepada puskesmas, dan dari puskesmas kepada masyarakat.
- Sebagian puskesmas kini menyediakan layanan kesehatan tambahan, seperti misalnya layanan untuk warga usia lanjut.