



Kebijakan Pemda Kota Tangerang: Meningkatkan Akses Kesehatan Jiwa - Studi Kasus Puskesmas Karawaci Baru

Tangerang Local Government Policy: Improving Access to Mental Health - Case Study of Karawaci Baru Health Center

Anisa Hidayati^{1*}, Tito Inneka Widyawati², Toddy Aditya³

¹²³ Prodi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Tangerang, Kota Tangerang, Indonesia.

hidayatia56@gmail.com*, tw.inneka1987@gmail.com, toddy_aditya@umt.ac.id

Abstrak

Akses terhadap layanan kesehatan jiwa di puskesmas seringkali terbatas, sehingga peran pemerintah daerah sangatlah penting dalam mengembangkan strategi untuk meningkatkan akses terhadap pelayanan kesehatan mental. Puskesmas Karawaci Baru merupakan salah satu puskesmas di Kota Tangerang yang menyediakan fasilitas pelayanan jiwa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kebijakan pemerintah daerah dalam meningkatkan akses pelayanan kesehatan mental di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang, dan mengidentifikasi faktor yang menghambat dalam meningkatkan akses terhadap pelayanan kesehatan mental di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data kualitatif melalui wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Karawaci Baru telah menerapkan berbagai strategi, termasuk sosialisasi, penyediaan akses pelayanan sarana prasarana, dan kebijakan pemerintah. Namun minimnya pengetahuan masyarakat terhadap masalah kesehatan mental menjadi salah satu kendala dalam meningkatkan pelayanan kesehatan mental di puskesmas tersebut. Untuk itu pemerintah diharapkan dapat melibatkan berbagai kalangan sehingga membantu masyarakat untuk menyadari dan menghargai pentingnya menjaga kesehatan fisik dan mental.

Kata Kunci: Kebijakan Pemerintah Daerah; Pelayanan Kesehatan Jiwa

Abstract

Access to mental health services at puskesmas is often limited, so the role of local government is critical in developing strategies to improve access to mental health services. Puskesmas Karawaci Baru is one of the health centers in Tangerang City that provides mental health services. This study aims to analyze how local government policies improve access to mental health services at Puskesmas Karawaci Baru in Tangerang City, and identify factors that hinder access to mental health services at Puskesmas Karawaci Baru in Tangerang City. The research method used is descriptive qualitative. Qualitative data collection techniques through interviews. The results showed that Puskesmas Karawaci Baru has implemented various strategies, including socialization, providing access to services, infrastructure, and government policies. However, the lack of public knowledge about mental health problems is one of the obstacles in improving mental health services at the health center. For this reason, the government is expected to involve various

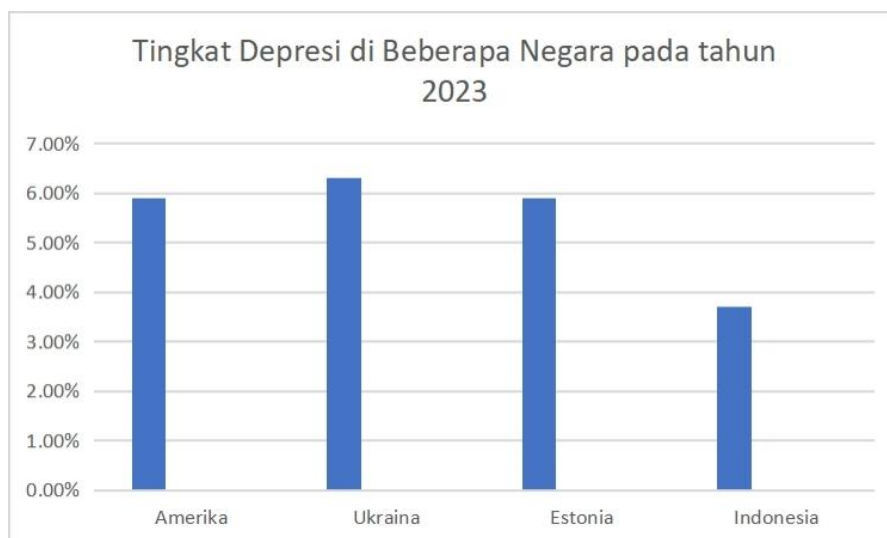
groups so as to help the community to realize and appreciate the importance of maintaining physical and mental health.

Keywords: Local Government Policy; Mental Health Services

I. PENDAHULUAN

Meningkatnya jumlah tantangan dalam hidup masyarakat dapat berdampak secara tidak langsung terhadap kesehatan mereka, terutama masalah kesehatan jiwa. Organisasi Kesehatan Dunia (*WHO*) menegaskan bahwa setiap orang memiliki kapasitas untuk mewujudkan potensi penuh mereka ketika mereka berada dalam kondisi kesehatan mental yang baik. Menurut pernyataan dari Organisasi Kesehatan Dunia, "Tidak ada kesehatan tanpa kesehatan mental," yang berarti bahwa kesehatan mental harus diberikan prioritas yang sama dengan kesehatan fisik (Fikes, 2022). Para ahli Merriam Webster mendefinisikan kesehatan jiwa sebagai suatu keadaan emosional dan psikologis yang memungkinkan seseorang untuk menggunakan kemampuan, perasaan, dan pikirannya, memenuhi kebutuhan dasarnya, serta berpartisipasi dalam lingkungan masyarakatnya (Kartika Sri Dewi et al., 2012; Rozali et al., 2021).

Menurut (Ahmad, 2018; Darajat, n.d.) mendefinisikan kesehatan jiwa sebagai kemampuan untuk merefleksikan diri sendiri, orang lain, masyarakat, dan lingkungan. Terdapat dua faktor utama yang terlibat dalam pengaruhnya. Baik faktor internal maupun eksternal yang mempengaruhi kesehatan jiwa seseorang. Contoh faktor eksternal termasuk kondisi ekonomi, kondisi politik dan sosial, agama dan ritual, dan sebagainya. Sedangkan Faktor-faktor internal yang dimaksud adalah kepribadian, konstitusi fisik, pertumbuhan dan kemunduran, isu-isu psikologis, religiusitas, cara pandang dalam mengatasi tantangan hidup, makna hidup, dan keseimbangan psikologis (Ayuningtyas et al., 2018).

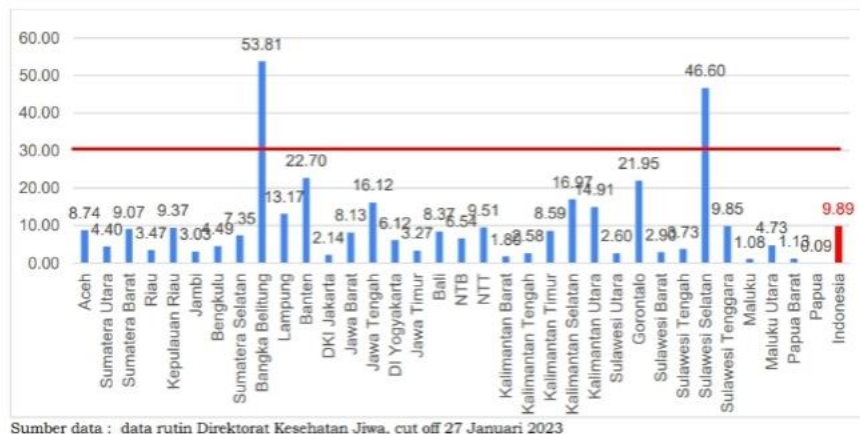


Gambar 1. Diagram Tingkat Depresi di Beberapa Negara Tahun 2023

Berdasarkan Gambar 1 pada tahun 2023, Ukraina menduduki peringkat teratas dalam daftar negara dengan data tingkat depresi, dengan 2.800.587 kasus, atau 6,3% dari total populasi. Selain itu, Estonia berada di peringkat kedua dengan 75.667 kasus (5,9%), dan Amerika Serikat berada di peringkat ketiga dengan 17.491.047 kasus (5,9%). Sementara itu, di Indonesia, 9.162.886 kasus depresi dengan prevalensi 3,7% dilaporkan terjadi di Indonesia (Choirul Anwar, 2023).

William Russell pada tahun 2022 membuat peringkat negara berdasarkan kualitas pelayanan terbaik dari berbagai kriteria, salah satunya adalah jumlah rata-rata uang yang dihabiskan pemerintah untuk kesehatan jiwa. Negara-negara dengan tingkat kesejahteraan ekonomi dan mental yang tinggi termasuk Swedia, Jerman, dan Prancis. Dengan skor 7,13 dari 10 untuk layanan kesehatan terbaik, Swedia dan negara-negara lain yang menawarkan layanan kesehatan jiwa terbaik berada di urutan pertama. Selain itu, skor Prancis adalah 6,4 dari 10 karena negara ini memiliki undang-undang yang mengatur jam kerja karyawannya. Jerman berada di urutan ketiga di antara negara-negara yang membelanjakan dana publik untuk layanan kesehatan jiwa, dengan skor 6,6 dari 10 (Batchelor, 2022).

Menurut Laporan Akuntabilitas Kerja Instansi Pemerintah pada Tahun 2022 dapat dilihat dari grafik menunjukkan persentase orang berusia ≥ 15 tahun yang melakukan skrining untuk masalah kesehatan jiwa berdasarkan provinsi berikut ini :



Gambar 2. Tingkat skrining provinsi di tahun 2022 untuk masalah kesehatan jiwa di antara penduduk berusia ≥ 15 tahun

Berdasarkan gambar 2 dapat dilihat bahwa menurut indikator nasional, yang mengukur persentase orang berusia 15 tahun atau lebih yang melakukan skrining untuk masalah kesehatan jiwa belum mencapai target, sedangkan Provinsi Bangka Belitung dan Provinsi Sulawesi Selatan adalah dua provinsi yang telah mencapai target (drg. Sitohang, 2022). Kota Tangerang merupakan

salah satu Kota yang ada di Provinsi Banten dengan jumlah kasus gangguan emosional sebesar 11,35% pada tahun 2018 (*LAPORAN RISKESDAS BANTEN 2018*, 2018). Dengan persentase tersebut, Pemerintah Kota Tangerang berusaha menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan untuk mewujudkan kesehatan jiwa yang lebih efektif dan efisien. Berdasarkan gambar 2 diatas dapat dilihat bahwa meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan jiwa sangatlah penting dan merupakan tanggung jawab utama pemerintah daerah.

Meningkatkan layanan kesehatan jiwa di Indonesia membutuhkan pendekatan komprehensif yang mencakup tiga bidang utama. Pertama, adalah penambahan dana untuk sektor kesehatan jiwa, yang mencerminkan komitmen pemerintah untuk menyediakan sumber daya yang memadai untuk penanganan masalah kesehatan jiwa. Kedua, pembentukan inisiatif untuk pencegahan dan promosi kesehatan jiwa, dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, mengurangi stigma, dan mempromosikan gaya hidup yang mendukung kesehatan jiwa secara optimal. Ketiga, peningkatan standar dan aksesibilitas layanan kesehatan jiwa di puskesmas dan rumah sakit, untuk memastikan bahwa setiap orang dapat dengan mudah dan efektif mengakses layanan yang mereka butuhkan.

Semua upaya ini sejalan dengan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945, yang menyatakan bahwa "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak". Oleh karena itu, meningkatkan layanan kesehatan jiwa bukan hanya sebuah kebijakan yang diinginkan, tetapi juga merupakan kewajiban pemerintah untuk menegakkan hak-hak dasar warga negara untuk mendapatkan layanan kesehatan yang komprehensif, termasuk layanan kesehatan jiwa. Dalam kerangka tanggung jawab yang diamanatkan oleh konstitusi ini, pemerintah daerah memerlukan strategi yang efektif untuk meningkatkan ketersediaan dan kualitas layanan kesehatan jiwa.

Akses terhadap layanan kesehatan jiwa di puskesmas seringkali terbatas. Oleh karena itu, pemerintah daerah memainkan peran penting dalam mengembangkan strategi untuk meningkatkan akses pelayanan kesehatan jiwa. Strategi adalah rencana menyeluruh yang komprehensif yang menguraikan bagaimana sebuah organisasi akan mencapai semua tujuannya dalam konteks misi yang telah ditetapkan sebelumnya (Binus, 2019; Riani Ni Ketut et al., 2021). Dalam mengembangkan strategi ini, penting untuk diingat bahwa terdapat hubungan yang erat antara kepuasan masyarakat dan kualitas layanan karena kepuasan masyarakat dapat berdampak pada kualitas layanan yang dapat mempengaruhi dan meningkatkan harapan masyarakat terhadap suatu layanan dan jasa. (Dewi et al., 2019; Yuniarti & Aditya, 2020)

Puskesmas Karawaci Baru merupakan salah satu puskesmas di Kota Tangerang yang menyediakan fasilitas pelayanan jiwa, namun minimnya pengetahuan masyarakat terhadap masalah kesehatan jiwa menjadi salah satu kendala dalam meningkatkan pelayanan kesehatan jiwa di puskesmas tersebut. Akses terhadap layanan kesehatan jiwa terus menjadi isu di berbagai bidang,

termasuk memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya layanan kesehatan jiwa. (Fadillah Salma, 2021)

Peran pemerintah daerah dalam mengatasi isu ini tidak dapat dihindari, karena para pemimpin yang bertanggung jawab menggunakan semua cara yang tersedia untuk memenuhi tugas mereka kepada masyarakat, termasuk dalam hal kesehatan jiwa. Para pemimpin yang memiliki rasa tanggung jawab, akan melakukan segala upaya untuk bertindak demi kepentingan terbaik bagi kesehatan dan keselamatan publik. Karena mereka memiliki wewenang tersebut, mereka akan menggunakan semua sumber daya yang tersedia untuk memenuhi kewajiban mereka kepada Masyarakat (Afif faiq,Muhamad et al., 2024). Pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk membuat kebijakan terkait penyediaan layanan kesehatan (Salsa Bylla, 2023), termasuk layanan kesehatan jiwa di puskesmas. Diharapkan pemerintah kota dapat secara efektif dan efisien meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan jiwa di puskesmas. Ketersediaan dan kualitas layanan kesehatan jiwa bagi masyarakat umum secara langsung dipengaruhi oleh kebijakan dan program pemerintah kota.

Namun, banyak puskesmas masih kekurangan sumber daya keuangan dan tenaga medis yang dibutuhkan untuk menyediakan layanan kesehatan jiwa berkualitas tinggi. Upaya untuk meningkatkan layanan kesehatan jiwa merupakan tanggung jawab pemerintah. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menempatkan psikolog di puskesmas sebagai titik kontak pertama antara tenaga medis dan masyarakat untuk menjangkau kelompok sosial yang lebih luas (Rokom, 2022). Meskipun distribusi psikolog masih belum merata di seluruh Indonesia, menempatkan psikolog di puskesmas merupakan langkah awal untuk meningkatkan layanan kesehatan jiwa. (Duriana Wijaya et al., 2019)

Dalam rangka meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan jiwa di puskesmas, sejumlah langkah yang disengaja diimplementasikan sebagai bagian dari kebijakan pemerintah daerah (Pols, 2020). Langkah-langkah tersebut termasuk mengalokasikan dana yang cukup besar, meningkatkan kemampuan sumber daya manusia, membangun infrastruktur, dan meningkatkan kesadaran di kalangan masyarakat umum akan pentingnya kesehatan jiwa. Seorang ahli teori kebijakan William Dunn berpendapat bahwa membuat kebijakan merupakan proses yang rumit dan bertingkat-tingkat. William Dunn mengidentifikasi enam kriteria evaluasi kebijakan yaitu: efektifitas, efisiensi, pemerataan, kecukupan, ketepatan, dan responsivitas. (Dunn et al., 2003)

Oleh karena itu, implementasi langkah-langkah kebijakan yang ditargetkan dan evaluasi menyeluruh sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi kesehatan jiwa. Kesehatan jiwa seringkali berkaitan dengan faktor lingkungan sosial dan ekonomi seringkali memperburuk masalah kesehatan jiwa. Hal ini menjadikan pemerintah daerah semakin penting untuk dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi kesehatan jiwa masyarakat. Kolaborasi antara sektor publik dan swasta, serta lembaga swadaya masyarakat, diperlukan untuk menyediakan layanan kesehatan jiwa yang komprehensif dan terintegrasi. Untuk menciptakan lingkungan yang mendukung kesehatan jiwa dan memastikan

implementasi yang efektif, integrasi partisipatif dari kebijakan publik dan kolaborasi lintas sektor sangat penting.

Penelitian mengenai kesehatan jiwa sudah banyak dilakukan, tetapi kebijakan publik perlu diintegrasikan ke dalam sistem kesehatan dan dibangun dengan model bottom-up yang partisipatif (Ridlo et al., 2020.). Untuk mengatasi masalah kesehatan jiwa, (Arinindya, 2022)meneliti kepatuhan antara peraturan negara dan undang-undang No. 18/2014 dengan implementasi program DSSJ di Karanganyar. Dalam penelitiannya, Arinindya menyimpulkan bahwa program DSSJ dan UU No. 18/2014 sudah selaras, meskipun ada beberapa masalah dengan program itu sendiri. (Riadi Selamat, 2022)menjelaskan peran pemerintah kota dan hambatan dalam merealisasikan hak-hak individu dengan gangguan kejiwaan di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Sedangkan Penelitian ini berfokus pada ketersediaan layanan kesehatan jiwa di Puskesmas dan kebijakan pemerintah daerah. Kekuatan studi ini terletak pada fokus khusus pada kebijakan pemerintah daerah dan implementasinya serta pengumpulan data empiris yang memberikan informasi yang mendalam bagi para pengambil keputusan publik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana kebijakan pemerintah daerah dalam meningkatkan akses pelayanan kesehatan jiwa di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang dan mengidentifikasi faktor yang menghambat dalam meningkatkan akses terhadap pelayanan kesehatan jiwa di puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dimana metode ini digunakan untuk mengkarakterisasi dan memberikan wawasan tentang makna individu atau sekelompok individu yang dipandang sebagai masalah social(Creswell & Creswill, 2018.) . Selanjutnya dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, peneliti menyusun data kualitatif dalam kalimat-kalimat untuk mengekstraksi data secara lebih rinci hingga hasil akhir sesuai dengan kenyataan.

Fokus penelitian adalah bagaimana pemerintah daerah meningkatkan akses pelayanan kesehatan jiwa di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang dan bagaimana upaya pemerintah mengatasi hambatan atau mengidentifikasi faktor yang menghambat dalam meningkatkan akses terhadap pelayanan kesehatan jiwa di puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang.

Dalam penelitian kualitatif, informan digunakan peneliti untuk memilih subjek penelitian. Oleh karena itu, untuk mengumpulkan informasi yang jelas, dan mendalam mengenai topik yang diteliti yaitu kebijakan pemerintah daerah dalam meningkatkan akses pelayanan kesehatan jiwa di Kota Tangerang studi kasus Puskesmas Karawaci Baru peneliti berkonsultasi dengan salah satu informan utama, yaitu Seksi Kesehatan Jiwa Dinas Kesehatan Kota Tangerang, pegawai puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang, keluarga pasien yang memiliki gangguan mental. Teknik pengumpulan data melalui observasi, analisis dokumen, dan wawancara.

Setelah memperoleh data, dilakukan model interaktif untuk analisis kualitatif yang dilakukan secara terus menerus hingga data jenuh. (La Ode Muhammad Elwan et al., 2022) melakukan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Istilah “kondensasi data” menggambarkan proses pemilihan topik kajian, penyederhanaan, peringkasan, dan transformasi data guna mengetahui bagaimana kontribusi pemerintah daerah Kota Tangerang dalam meningkatkan akses pelayanan kesehatan jiwa di Puskesmas Karawaci Baru.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Akses Pelayanan Kesehatan Jiwa di Kota Tangerang (Studi Kasus Puskesmas Karawaci Baru)

Dalam penelitian ini, kerangka konseptual yang menjadi dasar analisis penelitian ini menggunakan kriteria evaluasi kebijakan seperti efektivitas, efisien, pemerataan, kecukupan, kelayakan, dan responsivitas dari William Dunn. Hasil temuan penelitian yang dilihat dari kriteria evaluasi kebijakan dijelaskan sebagai berikut:

Efektivitas (*Effectiveness*)

Kebijakan Puskesmas Karawaci Baru untuk meningkatkan akses ke layanan kesehatan jiwa tidak sepenuhnya berhasil karena masih ada beberapa hambatan dalam sosialisasi. Komunikasi kebijakan mengacu pada proses penyampaian informasi kebijakan dari pihak yang berwenang membuat keputusan kebijakan kepada pihak yang berwenang melaksanakan keputusan tersebut (Kaku et al., 2023). Dalam hal ini, perlu dipahami bahwa sosialisasi adalah salah satu bentuk komunikasi kebijakan, dan komunikasi yang efektif adalah ketika pesan yang dimaksudkan dapat tersampaikan dengan baik. Komunikasi yang efektif didefinisikan sebagai komunikasi yang mampu menyampaikan apa yang mereka maksudkan melalui komunikasi tersebut. Secara umum, komunikasi dianggap efektif ketika pesan yang dimaksudkan dan dikirim dari pengirim atau sumber memiliki hubungan yang erat dengan pesan yang diterima dan dipahami oleh penerima (Saputra, 2024).

Dalam konteks ini, Puskesmas melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan dua cara, yaitu secara langsung dan tidak langsung. Sosialisasi langsung dilakukan di Posyandu atau Aula Puskesmas, di mana masyarakat diberi informasi tentang pencegahan masalah kesehatan jiwa, layanan konsultasi deteksi dini, dan manajemen masalah kesehatan jiwa. Sementara, sosialisasi tidak langsung dilakukan melalui Instagram. Namun, cara ini kurang efektif karena berbagai alasan, seperti informasi yang terpendam dengan konten lain, keterbatasan sumber daya, rendahnya partisipasi masyarakat, dan strategi implementasi yang kurang efektif.

Untuk mengatasi kendala tersebut, diperlukan solusi kreatif yang dapat meningkatkan efektivitas komunikasi. Salah satunya adalah pembuatan aplikasi mobile yang menyediakan akses ke layanan kesehatan jiwa dan informasi mengenai tips menjaga kesehatan jiwa. Selain itu, penggunaan platform media sosial selain Instagram untuk menyebarkan informasi tentang kesehatan jiwa, melakukan edukasi secara online, dan membuat komunitas online untuk saling mendukung dapat memperkuat ikatan sosialisasi. Dengan pendekatan ini, diharapkan pesan yang dimaksudkan oleh Puskesmas dapat lebih efektif diterima dan dipahami oleh masyarakat. Meskipun masih terdapat beberapa tantangan, efektivitas layanan telah meningkat secara signifikan, yang telah menghasilkan pengurangan waktu tunggu pasien selama konsultasi.

Efisiensi (*Efficiency*)

Puskesmas Karawaci Baru telah berhasil meningkatkan efisiensi dalam mengelola anggaran layanan kesehatan jiwa yang berasal dari BLU (Badan layanan Umum) dan APBD (Anggaran Pendapatan Belanja Daerah). Keberhasilan ini ditunjukkan dengan adanya alokasi anggaran yang efisien mencakup sejumlah aspek penting dalam pelayanan kesehatan jiwa, seperti program sosialisai masyarakat, perbaikan infrastruktur dan fasilitas, serta penyediaan obat-obatan dan alat bantu untuk pasien yang menunjukkan perilaku yang meresahkan. Penggunaan anggaran yang efisien ini mencerminkan pengelolaan sumber daya keuangan yang baik dan merupakan hasil dari komitmen kuat Puskesmas untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan jiwa.

Selain mengelola anggaran secara efisien, Puskesmas Karawaci Baru juga berhasil meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan jiwa melalui kerja sama dengan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Hambatan finansial yang sering kali menghalangi masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan jiwa dapat dikurangi secara signifikan melalui bantuan biaya dari BPJS. Dengan adanya dukungan dana dari BPJS, layanan kesehatan jiwa yang disediakan oleh Puskesmas Karawaci Baru dapat menjangkau lebih banyak orang. Kombinasi antara manajemen anggaran internal yang efisien dan dukungan finansial dari BPJS menciptakan sistem layanan kesehatan jiwa yang tidak hanya berkualitas tinggi, namun juga mudah diakses oleh masyarakat umum, dan menawarkan pendekatan yang komprehensif untuk mengatasi masalah kesehatan jiwa di Karawaci Baru.

Kecukupan (*Adequacy*)

Meningkatnya akses pelayanan kesehatan jiwa di Puskesmas Karawaci Baru dapat dikaitkan dengan alokasi sumber daya manusia yang tepat, terutama terkait tenaga medis. Akan tetapi, upaya ini tidak sepenuhnya berhasil karena jumlah pegawai yang tersedia masih terbatas. Meskipun saat ini sudah tersedia satu dokter yang sudah dianggap memenuhi standar pelayanan puskesmas, namun kurangnya tenaga medis menjadi kendala utama dalam menyediakan layanan kesehatan terbaik bagi Masyarakat. Kekurangan tenaga medis ini mengakibatkan waktu tunggu yang lama, sehingga beban kerja staf

layanan kesehatan saat ini menjadi berlebihan, yang dapat berdampak pada akses layanan kesehatan jiwa yang diperlukan oleh masyarakat.

Aspek lain yang belum terpenuhi dari meningkatkan layanan kesehatan adalah pembuatan layanan konsultasi melalui aplikasi *mobile*. Meskipun ide ini memiliki banyak potensi untuk meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan jiwa, terutama di era digital dan dalam konteks pandemi COVID-19, implementasinya masih belum terwujud. Beberapa faktor yang menghambat seperti minimnya keahlian dalam pengembangan dan pengoperasian aplikasi *mobile*, terbatasnya sumber daya teknologi, serta belum optimalnya pertimbangan masalah etika dan keamanan data. Selain itu, pelatihan khusus untuk tenaga kesehatan diperlukan untuk memberikan saran yang efektif pada platform digital, yang juga belum dilaksanakan. Namun, terdapat dampak negatif jika aplikasi *mobile* konsultasi digunakan. Salah satu dampak negatifnya adalah jika aplikasi *mobile* diterapkan akan menjadi lebih sulit untuk menjangkau kelompok-kelompok dalam masyarakat yang mungkin berjuang atau sulit mengakses layanan kesehatan jiwa. Artinya, penggunaan aplikasi *mobile* tidak efektif atau tidak menjangkau semua lapisan masyarakat yang membutuhkan layanan ini. Hal ini berlaku untuk generasi muda yang mungkin lebih terpengaruh oleh keterbatasan ini karena mereka cenderung lebih sering menggunakan teknologi.

Responsivitas (*Responsiveness*)

Responsivitas layanan kesehatan di Puskesmas Karawaci Baru tercermin dari kemampuan petugas dalam menjelaskan kepada pasien bagaimana alur layanan tersebut. Kemampuan anggota staf untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, mengembangkan program layanan publik yang memenuhi kebutuhan masyarakat, dan melaksanakan misi dan tujuan organisasi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat adalah contoh kemampuan mereka untuk merespons secara efektif (Ma'ruf et al., 2022). Hal ini terlihat dari sistem yang dirancang untuk membuat informasi dan layanan lebih mudah diakses, mulai dari pendaftaran hingga konsultasi.

Pasien akan disambut oleh petugas di meja pendaftaran, kemudian diberi penjelasan yang menyeluruh, dan diarahkan ke klinik kesehatan jiwa. Pendekatan ini meningkatkan standar pelayanan dan menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pasien kesehatan jiwa. Meskipun strategi respon ini telah meningkatkan pelayanan dan menciptakan lingkungan yang lebih nyaman bagi pasien, namun masih ada beberapa tantangan yang harus diatasi. Seiring dengan meningkatnya jumlah pasien, terjadi penurunan yang mengakibatkan waktu tunggu yang lebih lama. Dengan kemampuan staf yang baik dalam menanggapi situasi ini dan upaya yang dilakukan untuk memprioritaskan kasus-kasus yang mendesak, masih ada peluang untuk melakukan perbaikan.

Selain itu, para kader kesehatan juga memainkan peran penting sebagai penghubung antara masyarakat dan layanan Puskesmas, dengan mengungkapkan antusiasme mereka dalam mengedukasi masyarakat mengenai

pentingnya kesehatan jiwa dan mendorong mereka untuk mencari layanan konseling. Kader secara aktif berpartisipasi dalam edukasi dan konseling masalah kesehatan jiwa di tingkat masyarakat. Sementara itu, staf puskesmas, termasuk dokter umum, perawat, dan staf administrasi, menunjukkan pemahaman yang lebih baik mengenai isu-isu psikologis dan lebih mampu melakukan skrining awal. Respon yang baik ini mencerminkan pergeseran paradigma di mana kesehatan jiwa dipandang sebagai komponen penting dari layanan kesehatan primer. Meskipun demikian, masih terdapat kesulitan dalam mengelola beban kerja yang bertambah dan menghilangkan stigma yang masih mempengaruhi sebagian kecil karyawan dan masyarakat.

Perataan (*Equity*)

Peningkatan akses terhadap layanan kesehatan di Puskesmas Karawaci Baru ditunjukkan dengan pemerataan layanan kepada pasien, yang tercermin dari strategi terpadu yang dikembangkan untuk memastikan akses yang adil terhadap layanan kesehatan jiwa bagi berbagai kelompok masyarakat. Strategi ini mencakup sejumlah pendekatan penting, seperti menyediakan layanan khusus untuk pasien dengan gangguan jiwa, menerapkan langkah-langkah yang tidak diskriminatif dan tidak memandang usia, serta menciptakan jalur khusus bagi penyandang disabilitas. Upaya untuk mendukung perataan ini juga terlihat dari dukungan yang diberikan oleh kader kepada orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), yang menyoroti pentingnya dukungan sosial dalam penyediaan layanan kesehatan jiwa.

Selain itu, penerapan kebijakan perataan tanpa antrian bagi lansia dapat mengurangi risiko komplikasi kesehatan dan secara bersamaan meningkatkan aksesibilitas bagi lansia. Ketersediaan fasilitas tambahan dan rute yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas merupakan bukti tambahan dari komitmen Puskesmas terhadap kesetaraan fisik. Pendekatan komprehensif ini mencerminkan pemahaman yang mendalam tentang berbagai kebutuhan masyarakat dan upaya khusus untuk memfasilitasi akses setiap orang terhadap layanan kesehatan jiwa, tanpa memandang usia, kondisi fisik, atau latar belakang sosial. Dalam hal ini, menunjukkan bahwa pentingnya penilaian dan peningkatan yang berkelanjutan diakui dan bahwa perataan aksesibilitas adalah proses yang dinamis. Ini merupakan sebuah langkah yang sangat penting untuk mencapai tujuan bersama.

Secara keseluruhan, strategi Puskesmas Karawaci Baru mencerminkan pendekatan yang komprehensif terhadap akses yang adil terhadap layanan kesehatan jiwa, dengan fokus pada penerimaan dan kemampuan beradaptasi. Namun, keberlanjutan upaya-upaya ini secara keseluruhan bergantung pada implementasi yang efektif dan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan kondisi demografis masyarakat dan isu-isu yang berkaitan dengan kesehatan.

Ketepatan (*Appropriateness*)

Dalam strategi komunikasi untuk sosialisasi program kesehatan jiwa, ada tiga komponen penting yang harus ada dalam strategi komunikasi, yaitu daya

tarik dan kredibilitas komunikator, inti pesan, dan media yang dipilih dan digunakan (Anggreany et al., 2022). Keberhasilan sosialisasi ini tercermin dari kemampuan masyarakat untuk memahami dan memanfaatkan informasi yang diberikan. kader kesehatan berperan sebagai penghubung antara masyarakat dan sistem layanan kesehatan dengan menyebarkan informasi tentang pentingnya kesehatan jiwa dan memfasilitasi akses layanan yang diperlukan. Pengetahuan dan keahlian masyarakat yang semakin meningkat di bidang kesehatan jiwa merupakan hal yang penting untuk keberhasilan sosialisasi ini. Namun, implementasi dan pemanfaatan program kesehatan jiwa oleh masyarakat menunjukkan bahwa tingkat kemandirian masyarakat belum sepenuhnya tercapai. Kesadaran dan pemahaman yang lebih besar akan pentingnya kesehatan jiwa tercermin dari ketidakmampuan masyarakat untuk mencari bantuan secara mandiri dan memanfaatkan layanan kesehatan jiwa.

Indikator penting dari keberhasilan program sosialisasi ini adalah meningkatnya kesadaran dan pengetahuan tentang kesehatan jiwa di masyarakat. Beberapa masyarakat kini lebih terinformasi dan sadar akan pentingnya isu-isu kesehatan jiwa, yang dapat dikaitkan dengan upaya Kader yang terus menerus untuk menyebarkan pemahaman. Adanya perubahan ini memiliki implikasi yang signifikan karena mengarah pada masyarakat yang memiliki informasi yang lebih baik yang secara umum lebih bersedia menggunakan sumber daya yang tersedia untuk kesehatan jiwa dan mengambil peran aktif dalam menjaga kesehatan jiwa mereka dan keluarga mereka. Dengan demikian, terciptalah lingkaran umpan balik positif yang berpotensi meningkatkan kesehatan jiwa masyarakat dengan meningkatkan kesadaran akan perlunya pemanfaatan layanan yang lebih baik.

Faktor yang menghambat dalam meningkatkan akses terhadap pelayanan kesehatan jiwa di puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang.

Upaya Puskesmas Karawaci Baru untuk meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan jiwa masih menghadapi beberapa hambatan utama. Hambatan-hambatan ini bersifat kompleks dan mencakup faktor sosial, budaya, dan pengetahuan Masyarakat. Berikut ini adalah penjelasan mengenai hambatan-hambatan yang menghalangi orang untuk mengakses layanan kesehatan jiwa di Puskesmas Karawaci Baru:

1. Kurangnya pengetahuan Masyarakat tentang kesehatan jiwa
Kurangnya kesadaran masyarakat mengenai masalah kesehatan jiwa merupakan salah satu hambatan utama untuk mengakses layanan kesehatan jiwa. Banyak masyarakat yang tidak mengetahui pentingnya kesehatan jiwa dan layanan yang ditawarkan oleh pusat-pusat kesehatan. Banyak dari masyarakat yang membutuhkan layanan ini namun tidak mencarinya karena kurangnya pengetahuan dan kesadaran tentang tanda-tanda gejala gangguan jiwa dan pentingnya mencari bantuan profesional.
2. Stigma negatif terhadap kesehatan jiwa.

Hambatan lainnya adalah budaya dan kepercayaan yang melekat di masyarakat. Karena kesehatan jiwa sering kali distigmatisasi dan dianggap memalukan, banyak masyarakat yang enggan berobat karena khawatir lingkungannya akan memandang mereka secara negatif. Pasien bisa jadi merasa malu atau takut untuk mengunjungi pusat kesehatan sebagai akibat dari stigma ini.

3. Keterbatasan sumber daya manusia.
Walaupun memiliki tenaga medis, obat-obatan, dan peralatan yang memadai, Puskesmas Karawaci Baru masih memiliki keterbatasan dalam hal tenaga medis dan fasilitas.
4. Kurangnya kesadaran dan kepatuhan Masyarakat
Terdapat kekurangan pengetahuan dan kepatuhan di kalangan masyarakat umum mengenai pentingnya memeriksakan kesehatan jiwa mereka. Banyak masyarakat yang cenderung mengabaikan tanda-tanda awal gangguan jiwa karena mereka tidak memahami pentingnya masalah kesehatan jiwa dibandingkan dengan masalah kesehatan fisik. Untuk meningkatkan kesadaran akan masalah ini, lebih ditingkatkan lagi dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan, seperti komunitas, sekolah, dan keluarga.

IV. KESIMPULAN

Kebijakan kesehatan jiwa menurut William Dunn, ada enam kriteria yang digunakan untuk mengevaluasi kebijakan layanan kesehatan jiwa, masing-masing dengan hasil yang berbeda-beda. Efisiensi dan pemerataan dapat dikatakan berhasil, sedangkan evaluasi, kecukupan, responsivitas, dan ketepatan masih mengalami kesulitan, seperti hambatan sosialisasi, kurangnya tenaga medis, dan terbatasnya pemahaman masyarakat. Sejumlah solusi telah dilakukan untuk mengatasi masalah di Puskesmas Karawaci Baru, termasuk kolaborasi media sosial, kampanye anti-stigma, menekan pemerintah daerah untuk memperbaiki kebijakan, perekrutan tenaga ahli kesehatan jiwa, serta edukasi masyarakat, pendidikan, dan keluarga yang berkelanjutan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kesadaran dan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan kesehatan jiwa.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, J. (2018). *Muhasabah Sebagai Upaya Mencapai Kesehatan Mental*.
Anggreany, P., Pakaya, M., Subhan, A., & Ratnasari, D. (2022). Strategi Komunikasi Pdam Kota Gorontalo Dalam Memberikan Informasi Kepada Pelanggan the Communication Strategy In Providing Information To Customers At The Regional Water Company Of Coprontalo City. In *Hulondalo Jurnal Ilmu pemerintahan dan Ilmu Komunikasi* (Vol. 1, Issue 2).

- Arinindya, S. (2022). *Kebijakan Pemerintah Terhadap Kesehatan Jiwa Masyarakat Melalui Pembentukan Dssj/Kssj (Desa/ Kelurahan Siaga Sehat Jiwa) Di Kecamatan Karanganyar*.
- Ayuningtyas, D., Misnaniarti, M., & Rayhani, M. (2018). Analisis Situasi Kesehatan Mental Pada Masyarakat Di Indonesia Dan Strategi Penanggulangannya. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(1). <https://doi.org/10.26553/jikm.2018.9.1.1-10>
- Batchelor, M. (2022). *The best countries for mental wellbeing*. The CEO Magazine. <https://www.theceomagazine.com/business/health-wellbeing/countries-with-the-best-mental-health-care/>
- Binus, library. (2019). *Landasan Teori*. <http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2013-1-00190-MN%20Bab2001.pdf>
- Choirul Anwar, I. (2023). *Info Data Kesehatan Mental Masyarakat Indonesia Tahun 2023*. Tirto Id. <https://tirto.id/info-data-kesehatan-mental-masyarakat-indonesia-tahun-2023-gQRT>
- Creswell, J. W. (n.d.). *Research Design Qualitative, Quantitative, and mixed methods approaches Second Edition*.
- Darajat, Zakiah. (n.d.). *Mukjizat Alquran dan As-Sunnah tentang Kesehatan Mental dalam Mukjizat Alquran dan Sunnah tentang IPTEK*.
- drg. Sitohang, R. . V. M. E. (2022). *Laporan Akuntabilitas Kerja Instansi Pemerintah 2022*.
- Dunn, W., Drs. Wibawa, S. M., Dra. Asitadani, D. M., Drs. Hadna, A. H. M., & Drs. Purwanto, E. A. M. (2003). *william-n-dunn-pengantar-analisis-kebijakan-publik-gadiah-mada-university-press-2003-pdf_compress*.
- Duriana Wijaya, Y., Psi, M., Puskesmas, P., Baru, K., & Dki, J. (2019). *Kesehatan Mental di Indonesi : Kini dan Nanti*. 1(1). <https://ugm.ac.id/id/berita/9715->
- Fadillah Salma, D. (2021). *Mengenal Isu Kesehatan Mental dan Tantangannya Di Indonesia*. <https://student-activity.binus.ac.id/himpsiko/2021/08/mengenal-isu-kesehatan-mental-dan-tantangannya-di-indonesia/#:~:text=Di%20Indonesia%2C%20informasi%20mengenai%20kesehatan%20mental%20masih%20belum,Akibatnya%2C%20terjadi%20sala h%20penanganan%20terhadap%20penderita%20kesehatan%20mental>
- Fikes. (2022). *Mental Health Corner, Assertive With Stay Calm, Dan Terapi Kelompok Terapeutik Dalam Upaya Ditekesi Dini Kesehatan Jiwa Remaja Pada Hari Kesehatan Jiwa Sedunia*. <https://fikes.uds.ac.id/2022/10/19/mental-health-corner-assertive-with-stay-calm-dan-terapi-kelompok-terapeutik-dalam-upaya-ditekesi-dini-kesehatan-jiwa-remaja-pada-hari-kesehatan-jiwa-sedunia/>
- Kaku, O. B., Abdussamad, J., & Tui, F. P. (2023). HULONDALO JURNAL ILMU PEMERINTAHAN DAN ILMU KOMUNIKASI Policy Implementation of Distribution of Non-Cash Food Assistance in Tilonkabila District, Bone Bolango Regency. In *Hulondalo Jurnal Ilmu pemerintahan dan Ilmu Komunikasi* (Vol. 2).

- La Ode Muhammad Elwan, Muhammad Yusuf, & La Ode Herman Halika. (2022). MINING POLICY CONFLICT: *Journal Publicuho*, 5(3), 626–642. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i3.18>
- Laporan Riskesdas Banten 2018. (2018).
- Manajemen, J., Iin Listyana Dewi, K., Nyoman Yulianthini, N., & Luh Wayan Sayang Telagawathi, N. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2).
- Ma'ruf, P., Sakir, M., & Bau, H. (2022). HULONDALO Public Service Bureaucracy in Talumolo Village, Dumbo Raya District, Gorontalo City. In *Hulondalo Jurnal Ilmu pemerintahan dan Ilmu Komunikasi* (Vol. 1).
- Penelitian, J. I., Ni, O., Riani, K., Ahli, W. I., Bpsdm, M., & Bali, P. (2021). *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. 1(11). <https://www.kajianpustaka.com/2016/09/penge>
- Pengembangan, L., Penjaminan, D., & Pendidikan, M. (2012). *Kesehatan Mental Kartika Sari Dewi*. www.healthyminds.org/mediaviolence.cfm
- Pols, H. (2020). *Masa depan layanan kesehatan jiwa di Indonesia*. Inside Indonesia. <https://www.insideindonesia.org/editions/edition-141-jul-sep-2020/masa-depan-layanan-kesehatan-jiwa-di-indonesia>
- Riadi Selamat. (2022). Peran Pemerintah Daerah Dalam Pemenuhan Hak Orang Dengan Gangguan Jiwa Di Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Niara*.
- Ridlo, I. A., Administrasi, D., Kesehatan, K., Masyarakat, K., & Airlangga, U. (2020). Pandemi COVID-19 dan Tantangan Kebijakan Kesehatan Mental di Indonesia. *INSAN Jurnal Psikologi Dan Kesehatan Menta*. <https://doi.org/10.20473/jpkm.v5i12020.155-164>
- Rokom. (2022). *Kemenkes Perkuat Jaringan Layanan Kesehatan Jiwa di Seluruh Fasyankes*. Kementerian Kesehatan RI. <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/umum/20221010/4041246/kemenkes-kembangkan-jejaring-pelayanan-kesehatan-jiwa-di-seluruh-fasyankes/>
- Rozali, Y. A., Sitasari, N. W., & Lenggogeni, A. (2021). Meningkatkan Kesehatan Mental Di Masa Pandemic. *Jurnal Pengabdian Masyarakat AbdiMas*, 7(2). <https://doi.org/10.47007/abd.v7i2.3958>
- Salsa Bylla, K. (2023). *Peran Pemerintah Dalam Peningkatan Pelayanan Bidang Kesehatan*. Kompas.Com. <https://www.kompasiana.com/-1272/649d0c144addee7483100622/peran-pemerintah-dalam-peningkatan-pelayanan-bidang-kesehatan>
- Saputra, A. (2024). HULONDALO The Effectiveness of Organizational Communications In Increasing The Work Productivity Of Tilote Village Apparatus, Tilango Subdistrict, Gorontalo District. In *Hulondalo Jurnal Ilmu pemerintahan dan Ilmu Komunikasi* (Vol. 3, Issue 1).
- Taktis Gaya Kepemimpinan Lurah Sunter Jaya Dalam Menghadapi Pandemi COVID-, L., Afif faiq, M., & Ode, S. (2024). HULONDALO JURNAL ILMU PEMERINTAHAN DAN ILMU KOMUNIKASI Tactical Steps of the Head of

Sunter Jaya's Leadership Style in Facing the COVID-19 Pandemic. In *Hulondalo Jurnal Ilmu pemerintahan dan Ilmu Komunikasi* (Vol. 3, Issue 1).
Yuniarti, A., & Aditya, T. (2020). Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Mass Rapid Transit (Mrt) Dki Jakarta Di Stasiun Lebak Bulus Pada Masa Pandemi Covid-19. *JIIA*, 10(2), 55–69.
<http://ejournal.unis.ac.id/index.php/JIIA>