

MANAJEMEN PELAYANAN DALAM PENANGGULANGAN HIV/AIDS PADA YAYASAN KOMPAK KOTA TANJUNGPINANG

Ade Permata Sari, Rumzi Samin, Edison
adepermatasari96@gmail.com

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas
Maritim Raja Ali Haji

Abstract

The low access to health, quality of service, both in terms of facilities and infrastructure, including the frequent shortage of ARV drugs available, and rejection of HIV patients in hospitals and weak AIDS prevention programs by donor agencies. This study aims to identify and describe service management in HIV / AIDS response at the KOMPAK Foundation, Tanjungpinang City. This research uses descriptive research with a qualitative approach. The data analysis technique used is interaction analysis technique which includes three things, namely data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of this study indicate that based on the use of services consisting of 1). The service system in its implementation of the socialization program has been optimal and comprehensive for the community, from stickers, posters, banners, mass media, pamphlets, universal precautions, which have been running in all health institutions and also educational institutions in Tanjungpinang City 2). The culture of service in case management has been effective and focuses more on people who are at high risk and vulnerable to HIV/AIDS, blood screening screening has been running effectively to be donated in order to avoid the transmission of HIV/AIDS. 3). Human resources services have been running as stipulated because several times every month socialization must be carried out both for the common people and those who understand HIV/AIDS. The conclusion of this study proves that the management of services in HIV / AIDS prevention at the KOMPAK Tanjungpinang City Foundation from the use of services has been running optimally. So that people with HIV/AIDS can be treated.

Keywords: Service Management, Use Of Service.

I. Pendahuluan

Pelayanan yang diselenggarakan pemerintah mencakup semua bidang. Bidang kesehatan harus mendapat perhatian karena inti dari masyarakat suatu bangsa yang baik adalah masyarakat yang sehat. Masyarakat yang sehat berdirilah suatu negara yang sehat. Seiring munculnya isu tentang HIV/AIDS di Indonesia, pemerintah harus bergegas membentuk suatu unit pelayanan penanggulangan penyakit tersebut sebagaimana diketahui bahwa penyakit HIV/AIDS belum di ketahui obatnya. Sebagai negara berkembang Indonesia juga harus waspada karena pertumbuhan penyakit ini cenderung besar di negara-negara berkembang.

Penanggulangan HIV/AIDS dibedakan berdasarkan kelompok perilaku resiko rendah, perilaku resiko tinggi, dan ODHA karena bentuk penanganannya yang berbeda. Pendekatan KIE (Komunikasi, Informasi, Edukasi) saja akan memberikan hasil yang terbatas, sehingga perlu kegiatan pendukung seperti upaya untuk perawatan dan pengobatan. Berbagai program

penanggulangan HIV/AIDS terus gencar dilakukan oleh pemerintah. Namun, hingga kini laju kasus HIV/AIDS di Indonesia tidak bisa terkendalkan, jumlahnya terus meningkat tajam dari tahun ke tahun.

Masalah HIV/AIDS sekarang ini sudah lama menjadi perhatian dunia. Penyakit ini menjadi masalah kesehatan yang perlu mendapat penanganan serius. Hal ini dikarenakan penanganan penyakit ini masih belum ada obatnya serta tingkat laju perkembangan kasusnya secara global yang terus mengalami peningkatan. Data dari *United Nations Programme on HIV/AIDS* (UNAIDS) di akhir tahun 2014 diperkirakan sebanyak 2 juta kasus baru terinfeksi HIV dan sebanyak 1,2 juta meninggal akibat komplikasi AIDS. Selain itu dari segi masalah sosial penyakit ini memberikan dampak serta kendala dalam pembangunan suatu negara dikarenakan penyakit ini juga menyerang usia produktif yang menyebabkan keterlambatan dalam pertumbuhan ekonomi nasional.

(Sumber: http://www.unaids.org/en/resources/documents/2015/20150714_factsheet "Unaidfactsheet" diakses pada tanggal 28 September 2019).

Indonesia salah satu negara di Asia dengan epidemi yang berkembang paling cepat kasus infeksi HIV/AIDS baru yaitu 340.000 kasus. Hampir setiap tahunnya Indonesia mengalami peningkatan jumlah HIV/AIDS. Berikut ini jumlah kasus penyebaran HIV/AIDS yang ada di Indonesia.

Tabel 1. Penyebaran HIV/AIDS di Indonesia

No	Tahun	HIV/AIDS
1	2013	41.251
2	2014	41.465
3	2015	40.150
4	2016	51.396
5	2017	57.580
6	2018	330.152
7	2019	349.883
Jumlah		911.877

Sumber : Dirjen P2PL, Menteri Kesehatan, 2020

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah kumulatif pengidap HIV/AIDS terhitung masih dalam jumlah yang sangat besar dan begitu mengkhawatirkan, maka dari itu perlu segera dilakukan penanggulangan secara serius baik oleh pemerintah maupun masyarakat itu sendiri. Menteri Kesehatan Indonesia telah berupaya dalam melakukan tindak pencegahan maupun tindak penanggulangan HIV/AIDS dengan menerbitkan Permenkes Nomor 21 Tahun 2013 tentang Penanggulangan HIV dan AIDS.

Bentuk komitmen pemerintah untuk menjadikan Indonesia bebas dari penyakit menular pada tahun 2015 yang menjadi kesepakatan bersama dalam *Millenium Development Goals* (MDGs) pada Konferensi Tingkat Tinggi (KTT) di New York dimana isinya adalah memerangi penyebaran HIV/AIDS, malaria, dan penyakit menular. Pemerintah juga bekerjasama dengan para *stakeholders* untuk melakukan pelayanan promotif/edukasi, preventif/pencegahan, diagnosis, pengobatan/perawatan, dukungan, dan rehabilitasi pada penderita HIV/AIDS. Dibentuk suatu Yayasan KOMPAK (Komunitas Peduli AIDS Kepulauan Riau). Yayasan KOMPAK mulanya hanya berbentuk Kelompok Dukungan Sebaya (KDS) berkembang menjadi sebuah lembaga atau kelompok penggagas yang memiliki badan hukum dan sampai saat ini yayasan KOMPAK masih berjalan sebagai suatu lembaga yang melakukan kegiatan atau melaksanakan program baik pada donor luar melalui yayasan spiritia maupun program-program bantuan yang ditujukan langsung

pada kelompok penerima manfaat atau ODHA (orang dengan HIV dan AIDS) melalui dana bantuan usaha ekonomi produktif maupun anggaran APBD dalam menunjang pelaksanaan program dukungan. Secara keseluruhan, data kasus ODHA Kepri hampir sekitaran 11.000 orang yang membutuhkan dampingan. Kasus HIV nya berjumlah 9000 orang dan kasus AIDS nya berjumlah 2000 orang itu semua sudah termasuk yang meninggal gara-gara penyakit tersebut. Dari data yang baru, ODHA yang bisa diatasi sampai saat ini berkisaran 4183 orang. Karena dalam menangani pasien ODHA itu susah. Teman-teman yang menderita ODHA yang baru terkena ODHA harus membangkitkan kepercayaan dirinya, jarang mau untuk ditemu lebih terbiasa menyendiri, jadi lebih susah untuk pihak yayasan untuk membantunya.

Jumlah penderita HIV/AIDS pada tahun 2015 hingga 2019, di Kota Tanjungpinang ada jumlah terinfeksi HIV sebanyak 691 kasus dan jumlah penderita AIDS sebanyak 351 kasus dan yang meninggal sebanyak 136 kasus

Tabel 2. Distribusi HIV/AIDS Kota Tanjungpinang

No	Tahun	HIV	AIDS	Meninggal
1	2015	133	67	32
2	2016	163	82	25
3	2017	128	71	33
4	2018	117	63	26
5	2019	150	68	20
Jumlah		691	351	136

Sumber : Dinas Kesehatan, 2019

Melihat dari jumlah kasus yang terdapat di atas, yayasan KOMPAK harus berpikir keras dalam menjalankan upaya pelayanan dalam penanggulangan HIV/AIDS. Penyusunan berbagai rencana juga diharapkan mampu memberikan kontribusi yang besar untuk menjalankan pelayanan di bidang penanggulangan HIV/AIDS. Oleh karena itu demi terciptanya proses pelayanan yang baik maka haruslah ada manajemen pelayanan dalam penanggulangan HIV/AIDS yang baik juga dari yayasan KOMPAK. Untuk itu, yayasan KOMPAK membentuk kelompok-kelompok kerja (POKJA) untuk menangani penanggulangan HIV/AIDS yang sudah cukup menjalar di Kota Tanjungpinang. Fokus dari tujuan organisasi yayasan KOMPAK adalah *change behaviour* (perubahan perilaku). Hal ini dilihat dari data pengidap HIV/AIDS yang menunjukkan kecenderungan terhadap orang-orang dengan perilaku yang berkemungkinan besar terkena HIV/AIDS. Misalnya dari orang-orang pengguna narkoba suntik, homo/biseks, WPS (wanita penaja seks) atau orang-orang yang bergelut dengan seks bebas. Pekerjaan ini menyangkut antara lain mengubah misalnya dari seks tanpa kondom menjadi seks dengan memakai kondom, penggunaan jarum suntik secara steril (selalu ganti baru tiap sekali pakai).

Pelayanan yang diberikan yayasan KOMPAK antara lain pemberian penyuluhan informasi mengenai HIV/AIDS kepada masyarakat, menyediakan akses test darah melalui klinik VCT dan mengembangkan program-program pencegahan penularan dari Ibu ke anak yang disebut PPIA (Program pencegahan penularan HIV/AIDS dari ibu ke anak) yang berada di Kota Tanjungpinang. Meski terlihat sangat sederhana namun kegiatan ini cukup rumit karena objek-objek sasaran utama dari yayasan KOMPAK cenderung sulit untuk dijangkau. Penyelenggaraan pelayanan haruslah dilakukan secara optimal agar dapat menciptakan kualitas layanan yang cukup memuaskan. Hal ini wajib dilakukan oleh setiap organisasi pemerintah supaya dalam setiap pemberian pelayanan terhadap masyarakat dapat berlangsung secara maksimal. Tujuan dari setiap pelayanan yang dilakukan tercapai. Untuk itu yayasan KOMPAK dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan melakukan sosialisasi dan pembinaan agar penderita HIV/AIDS tetap bisa hidup

layaknya manusia biasa. Adanya penilaian yang buruk terhadap aparat negara yang bekerja di tiap-tiap instansi pemerintah semakin mempersulit kinerja dari tiap-tiap aparat pemerintah dalam hal ini khususnya anggota yayasan KOMPAK dalam melakukan penanggulangan HIV/AIDS. Masyarakat cenderung kurang percaya terhadap aparat pemerintah sehingga sulit bagi yayasan KOMPAK untuk menjangkau masyarakat yang beresiko besar terkena HIV/AIDS. Banyaknya pemangku kepentingan yang menyelenggarakan upaya pencegahan dalam penanggulangan memerlukan berbagai pendekatan dan diselenggarakan oleh berbagai pihak. Peran utama dijalankan oleh masyarakat dengan arahan dan pembinaan oleh sektor-sektor pemerintah. Pemerintah berperan sebagai pemimpin upaya pencegahan dan penanggulangan HIV/AIDS baik di pusat maupun di daerah. Banyaknya pemangku kepentingan yang menyelenggarakan upaya pencegahan dan penanggulangan HIV/AIDS mengharuskan koordinasi yang baik sejak perencanaan sampai evaluasinya. Tujuan untuk pencapaian upaya pencegahan dan penanggulangan AIDS yang lebih intensif, menyeluruh, terpadu dan berada dan bertanggungjawab langsung kepada Walikota. Muncul juga asumsi yang menyatakan bahwa pemerintah daerah Kota Tanjungpinang lamban dan kurang mampu menjalankan pelayanan dan penanggulangan HIV/AIDS yang terdapat di wilayah Kota Tanjungpinang. Hal ini terlihat jelas dimana banyak masyarakat yang tidak mengenal apa itu yayasan KOMPAK, bagaimana melakukan test HIV/AIDS, gratisakah hal itu, masyarakat cenderung kurang tahu dan menyadari keberadaan lembaga ini.

Masyarakat juga terlihat kurang tanggap terhadap kesehatan yang terdapat pada diri mereka sendiri. Ketidaktahuan masyarakat mengenai penyakit HIV/AIDS juga menjadi kendala tersendiri dalam upaya melakukan penanggulangan penyakit ini. Meskipun sosialisasi sudah dilakukan secara maksimal melalui slogan, pamflet, media massa dan elektronik tetap saja masyarakat kurang memperhatikan bahaya HIV/AIDS khususnya masyarakat yang tergolong masyarakat tingkat bawah. Pekerjaan menjadi bertambah berat dengan adanya berbagai macam kendala lapangan. Kendala ini dari internal maupun dari eksternal. Hal ini menjadi pemikiran tersendiri dari yayasan KOMPAK dalam menjalankan pelayanan penanggulangan HIV/AIDS. Untuk menjalankan pekerjaannya dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang sebaik-baiknya. Maka dari itu diperlukan suatu manajemen pelayanan yang berfokus pada kepuasan masyarakat dalam pelayanan penanggulangan HIV/AIDS yang ada di Kota Tanjungpinang.

Dalam Sumber Daya Manusia pemberian Pelayanan kepada masyarakat memiliki aspek yang sangat penting karena tanpa adanya Sumber Daya Manusia pelayanan tidak akan dapat berlangsung. Dalam suatu pelayanan, baik buruknya pelayanan tersebut tergantung terhadap Sumber Daya Manusia yang dimilikinya. Tapi sehebat apapun kualitas SDM yang ada, tetapi tidak memiliki kultur pelayanan maka kehebatan itu justru akan dipakai untuk membodohi masyarakat pengguna jasa. Karena tanpa adanya kultur pelayanan maka sistem pelayanan yang tadinya baik dan SDM yang semula begitu hebat secara drastis menjadi sistem yang tidak mengutamakan kepentingan masyarakat dan SDM yang tidak berorientasi pada kepentingan masyarakat. Namun fenomena ini terjadi di karenakan rendahnya akses kesehatan, kualitas pelayanan, baik dari segi sarana maupun prasarana, termasuk sering habisnya ketersediaan obat ARV (Anti Retroviral).

II. Metode Penelitian

Metode penelitian ini digunakan yang dikenal dengan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2015) penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. Judul penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana Manajemen Pelayanan Dalam Penanggulangan HIV/AIDS Pada Yayasan KOMPAK Kota Tanjungpinang. Dalam penelitian kualitatif yang dimaksud metode yang biasanya digunakan adalah wawancara,

pengamatan, dan pemanfaatan dokumen. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Tabel 3. Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1.	Dinas Kesehatan, Pengendalian Kependudukan dan Keluarga Berencana a. Kepala Dinas b. Bidang Kesehatan Masyarakat c. Seksi Penanggulangan Penyakit Menular d. Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat	1 1 1 1
2.	LSM Penanggulangan HIV a. Penjangkau	1
3.	Yayasan KOMPAK a. Ketua Yayasan KOMPAK b. Sekertaris c. Bendahara d. Bagian Pendamping	1 1 1 1
4.	Penderita HIV/AIDS (ODHA)	1

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2020

III. Hasil dan Pembahasan

Manajemen Pelayanan Dalam Penanggulangan HIV/AIDS Pada Yayasan KOMPAK Kota Tanjungpinang

Penelitian ini tentang Manajemen Pelayanan Dalam Penanggulangan HIV/AIDS Pada Yayasan KOMPAK Kota Tanjungpinang. Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu ada beberapa hal yang membedakan dengan penelitian terdahulu, berikut ini merupakan penyajian uraian secara utuh dan sistematis dari beberapa penelitian.

Penelitian Skripsi oleh Wirda Agistin (2013). Judul : Peranan Komisi Penanggulangan AIDS (KPA) Dalam Penanggulangan HIV/AIDS di Kota Samarinda. Hasil penelitian Peranan Komisi Penanggulangan AIDS (KPA) dalam Penanggulangan HIV/AIDS di Kota Samarinda yaitu harus di dukung dengan adanya usaha dari KPA dalam membantu masyarakat dalam mengatasi dan mengetahui bahaya dari HIV/AIDS. Jadi dengan adanya kegiatan-kegiatan dan yang dilakukan oleh KPA diharap dapat membantu masyarakat untuk lebih mengetahui tentang dampak dan bahaya dari HIV/AIDS itu sendiri. Sehingga pencegahan dapat diatasi dengan langkahlangkah yang diberikan oleh KPA kepada masyarakat. Dalam penanggulangan bahaya HIV AIDS kota Samarinda perlu adanya peran dari KPA untuk membantu merubah prilaku, sikap dan pola pikir masyarakat yang

cenderung bebas. Sehingga bahaya HIV AIDS dapat di sampaikan dengan baik kepada masyarakat sebagai sasaran dari penelitian ini.

Penelitian Skripsi oleh Purnomo, Soeaidy, & Hadi (2015). Judul : Analisis Kebijakan Penanggulangan HIV dan AIDS di Kabupaten Malang (Studi Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2008 Kabupaten Malang). Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kebijakan penanggulangan HIV dan AIDS di Kabupaten Malang sudah dijalankan sesuai tujuan dari pembuatan kebijakan yang tercantum dalam Peraturan Daerah. Keterlibatan stakeholder dalam setiap proses kebijakan menunjukkan hubungan kerjasama yang baik antara pemerintah dengan LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat), dan masyarakat. Hasil penelitian ini juga menunjukkan adanya faktor yang menjadikan dukungan dan kendala dalam implementasi kebijakan.

Penelitian Skripsi oleh Auliani (2017). Judul : Strategi Komisi Penanggulangan AIDS (KPA) dalam Pencegahan HIV/AIDS di Kota Samarinda. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa strategi yang dilaksanakan oleh Komisi penanggulangan AIDS (KPA) dalam melakukan pencegahan HIV dan AIDS di Kota Samarinda dapat di lihat dari strategi KPA yaitu Sosialisasi kepada masyarakat agar mengetahui cara pencegahan dan penularan penyakit ini, selanjutnya strategi KPA dengan melakukan layanan komunikasi publik agar masyarakat dapat mengetahui dengan mudah perkembangan HIV/AIDS di Kota Samarinda dan Kemudian strategi KPA melakukan koordinasi dengan dinas dan instansi terkait melalui rapat evaluasi, pertemuan kemitraan dan melakukan perencanaan untuk memberikan penyuluhan kepada masyarakat umum yang rawan akan penyebaran HIV dan AIDS.

Penelitian Skripsi oleh Amanda Ramadani (2017). Judul : Implementasi Penanggulangan HIV/AIDS di Bandar Lampung (Studi pada Komisi Penanggulangan AIDS (KPA) Kota Bandar Lampung). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa upaya penanggulangan HIV/AIDS di Bandar Lampung bahwa indikator sumberdaya dan sarana prasarana pada KPA Kota Bandar Lampung belum terpenuhi dengan baik yang disebabkan jumlah personil dalam KPA Kota Bandar Lampung sangat minim sehingga dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi. Selain itu, SOP dalam indikator Struktur birokrasi belum mempunyai standar operasional prosedur secara khusus, namun, kegiatannya akan di bantu oleh stakeholder terkait. Jadi, dapat disimpulkan bahwa implementasi penanggulangan HIV/AIDS oleh KPA Kota Bandar Lampung ditinjau dari teori George C. Edward III belum sepenuhnya berjalan dengan baik.

Penelitian Skripsi oleh Mahendra & Sugiantoro (2018). Judul : Manajemen Pelayanan Penanggulangan Kasus HIV-AIDS di Kota Yogyakarta. Hasil penelitian manajemen pelayanan publik yang diterapkan di KPA Kota Yogyakarta lebih bersifat koordinatif dan pelayanan tidak langsung. Mereka fokus pada memaksimalkan peran OPD, LSM, dan masyarakat guna menjangkau kelompok masyarakat yang rentan terinfeksi virus HIV AIDS. Langkah ini dinilai efektif ditandai dengan banyaknya kegiatan koordinatif antar lembaga sehingga mampu mengidentifikasi penderita HIV dari tahap awal dan memberikan pelayanan lanjutan yang tepat.

Berdasarkan hasil tinjauan penelitian sebelumnya, terlihat bahwa penelitian yang akan dilakukan memiliki kaitan yang sama yaitu meneliti tentang manajemen pelayanan dalam penanggulangan HIV/AIDS. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pertama: lebih fokus terhadap variabel yang dianggap penting oleh peneliti yaitu, pendidikan dan pelatihan serta pengembangan. Kedua: memiliki fokus manajemen pelayanan pada Yayasan KOMPAK yang berbeda dari penelitian sebelumnya sehingga peneliti menguji kebenaran tentang variabel yang digunakan oleh penelitian sebelumnya. Ketiga: perbedaan lain adalah memiliki tempat, waktu, populasi dan sampel penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya. Keempat: lebih fokus pada penggunaan jasa pelayanan terdiri dari sistem pelayanan, kultur

pelayanan dan SDM pelayanan yang diterapkan oleh Yayasan KOMPAK. Kelima: lebih fokus pada pihak Yayasan KOMPAK untuk lebih merangkul pada pasien penderita HIV/AIDS.

Penelitian yang dilakukan tentang Manajemen Pelayanan Dalam Penanggulangan HIV/AIDS Pada Yayasan KOMPAK Kota Tanjungpinang. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui dan Mendeskripsikan Manajemen Pelayanan dalam Penanggulangan HIV/AIDS pada Yayasan KOMPAK Kota Tanjungpinang. Manajemen Pelayanan tersebut bertujuan untuk memberikan kontribusi yang besar untuk menjalankan pelayanan di bidang penanggulangan HIV/AIDS. Jumlah informan sebanyak 4 orang di Dinas Kesehatan, Pengendalian Kependudukan dan Keluarga Berencana, 1 orang di LSM Penanggulangan HIV, sebanyak 4 orang di Yayasan KOMPAK dan 1 orang Penderita HIV/AIDS (ODHA). Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 10 orang dipilih karena terlibat langsung dan paling banyak mengetahui informasi yang peneliti perlukan.

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti akan dibagikan berdasarkan fokus masalah yang dibahas terkait dengan menggunakan teori Manajemen Pelayanan yang dikemukakan oleh Ratminto & Atik Winarsih, yaitu Sistem Pelayanan, Kultur Pelayanan, dan SDM Pelayanan.

Sistem Pelayanan

Sistem Pelayanan yaitu, sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa. Sistem Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun pada penelitian ini bagaimana pihak Yayasan KOMPAK dalam sistem pelayanan kepada masyarakat yang terkena HIV/AIDS. Sistem pelayanan yang dibutuhkan yaitu sosialisasi, fasilitas pelayanan, perlindungan/perawatan. Dalam sistem pelayanan ini berfokus kepada program sosialisasi terhadap masyarakat dari stiker, poster, spanduk, media massa, pamflet, universal precaution sudah berjalan pada semua lembaga-lembaga kesehatan dan juga institusi pendidikan yang terdapat di Kota Tanjungpinang, adanya ketersediaan obat ARV untuk menjamin kelangsungan perawatan ODHA

Kultur Pelayanan

Kultur pelayanan yaitu kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan. Pada penelitian bagaimana pihak yayasan khususnya pendamping dan LSM dalam bekerjasama untuk pasien HIV/AIDS. Dalam kultur pelayanan ini terfokus terhadap orang yang beresiko tinggi dan rentan terhadap HIV/AIDS, *screening* penyingkapan darah untuk didonorkan supaya terhindar dari penularan penyakit HIV/AIDS, program *Harm Reduction* menjauhkan dari narkoba maupun seks bebas, kampanye penggunaan kondom 100% kepada kaum yang beresiko, adanya dukungan pendanaan oleh Pemerintah Kota Tanjungpinang, mengingatkan kepada masyarakat untuk lebih waspada tinggi terhadap HIV/AIDS.

SDM Pelayanan

Sumber Daya Manusia (SDM) pelayanan yaitu sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa. SDM merupakan aspek penting dari pemberian pelayanan terhadap masyarakat karena tanpa adanya SDM pelayanan tidak akan dapat berlangsung. Didalam suatu pelayanan, baik buruknya pelayanan tersebut bergantung sangat terhadap SDM yang dimilikinya. Pada penelitian ini lebih terfokus kepada seseorang yang terkena HIV/AIDS mendapatkan pelayanan yang seutuhnya dari yayasan maupun pemerintah. Pihak Yayasan memiliki rasa tanggung jawab yang besar, menjaga image atau nama baik Yayasan KOMPAK.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai manajemen pelayanan dalam penanggulangan HIV/AIDS pada Yayasan KOMPAK Kota Tanjungpinang dari penggunaan jasa pelayanan sudah berjalan dengan maksimal karena dilihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan atau keterbatasan dalam melakukan pelayanan.

Untuk menjawab tujuan penelitian, kesimpulan juga di ambil dari teori yang dipakai dipenelitian yaitu :

1. Dari indikator yang pertama yaitu Sistem pelayanan dalam pelaksanaannya dari program sosialisasi sudah optimal dan menyeluruh pada masyarakat dari stiker, poster, spanduk, media massa, pamflet, universal precaution sudah berjalan pada semua lembaga-lembaga kesehatan dan juga institusi pendidikan yang terdapat di Kota Tanjungpinang, adanya ketersediaan obat ARV untuk menjamin kelangsungan perawatan ODHA dan bagi seorang ibu melakukan program PMCT agar tidak menular terhadap bayi yang dikandungnya
2. Dari indikator yang kedua, yaitu Kultur pelayanannya pada manajemen kasus sudah efektif dan lebih berfokus terhadap orang yang beresiko tinggi dan rentan terhadap HIV/AIDS, *screening* penyaringan darah sudah berjalan dengan efektif untuk didonorkan supaya terhindar dari penularan penyakit HIV/AIDS, program *Harm Reduction* menjauhkan dari narkoba maupun seks bebas, kampanye penggunaan kondom 100% kepada kaum yang beresiko, adanya dukungan pendanaan oleh Pemerintah Kota Tanjungpinang, mengingatkan kepada masyarakat untuk lebih waspada tinggi terhadap HIV/AIDS
3. Dari indikator yang ketiga, SDM Pelayanan sudah berjalan sesuai yang ditetapkan karena beberapa kali setiap bulan harus dilakukan sosialisasi baik masyarakat awam maupun paham dengan HIV/AIDS, dalam wawancara terhadap masyarakat pihak Yayasan memiliki rasa tanggung jawab yang besar, menjaga image atau nama baik Yayasan dalam penanggulangan HIV/AIDS kepada masyarakat, dalam pelayanan atau pengobatan dan perawatan pun pihak Yayasan menunjukkan kesopanannya kepada masyarakat, selalu menerima saran dan keluhan masyarakat baik melalui telepon maupun datang langsung dan juga mengadu ke media massa

V. Daftar Pustaka

Buku :

- Fandy Tjiptono. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Handoko, T. H. (2011). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Hasibuan, M. S. . (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara..
- J., L., & Moleong. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pamudji. (1981). *Teori Sistem dan Penerapannya Dalam Management*. Jakarta: Ichtiar Baru Van Hoeve.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2018). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pasolong, H. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, V. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
Wibowo. (2011). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Jurnal :

- Auliani, M. (2017). Strategi Komisi Penanggulangan AIDS (KPA) dalam Pencegahan HIV/AIDS di Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Negara*, 5(1).
- Amanda Ramadani, (2017). Implementasi Penanggulangan HIV/AIDS di Bandar Lampung (Studi pada Komisi Penanggulangan AIDS (KPA) Kota Bandar Lampung).
- Mahendra, G. K., & Sugiantoro, H. A. (2018). Manajemen Pelayanan Penanggulangan Kasus HIV - AIDS di Kota Yogyakarta. *IJPA-The Indonesian Journal of Public Administration*, 4(1).
- Purnomo, D., Soeaidy, M. S., & Hadi, M. (2015). Analisis Kebijakan Penanggulangan HIV dan AIDS di Kabupaten Malang (Studi Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2008 Kabupaten Malang). *Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang*, 3(1), 42–48.
- Wirda Agistin, (2013). Peranan Komisi Penanggulangan AIDS (KPA) Dalam Penanggulangan HIV/AIDS di Kota Samarinda

Internet :

http://www.unaids.org/en/resources/documents/2015/20150714_factsheet “Unaid fact sheet” diakses pada tanggal 28 September 2019).