

**MANAJEMEN PELAYANAN SOSIAL KESEHATAN
MELALUI PROGRAM AMBULANS GRATIS DI LAZISMU
KABUPATEN TEGAL**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

Oleh:

Khalifia Nahdhiatul Azmi

1901036052

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG**

2023

LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Prof Dr. Hamka Semarang 50185
Telp. (024) 7506405, Faksimili (024) 7606405, Website : www.fakdakom.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

MANAJEMEN PELAYANAN SOSIAL KESEHATAN MELALUI PROGRAM AMBULANS
GRATIS DI LAZISMU KABUPATEN TEGAL

Oleh :

Khalifa Nahdhiatul Azmi

1901036052

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 21 September 2023 dan dinyatakan **LULUS** memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Susunan Dewan Penguji

Ketua Sidang

Drs. H. Narbini, M.S.I
NIP : 196809181993031004

Sekretaris Sidang

Uswatun Niswati, M.S.I
NIP : 198404022018012001

Penguji I

Hi. Ariana Suryorini, SE., MMSI
NIP : 197709302005012002

Penguji II

Fajria Matiana Savitri, MM
NIP : 199005072019032011

Mengetahui,
Pembimbing

Dr. Hj. Siti Prihatiningsih, M.Pd.
NIP : 196708231993032003

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Pada tanggal:

Prof. Dr. H. Ulyas Supena, M.Ag.
NIP : 197204102001121003 a 6/10-23

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 5 (lima) eksemplar

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Walisongo Semarang

di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Khalifia Nabdhiatul Azmi

NIM : 1901036052

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Jurusan : Manajemen Dakwah

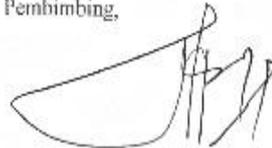
Judul : Manajemen Pelayanan Sosial Kesehatan Melalui Program Ambulans Gratis di LAZISMU Kabupaten Tegal

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 6 September 2023

Pembimbing,



Dr. Hj. Siti Prihatiningtyas, M.Pd.

NIP. 196708231993032003

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Khalifa Nahdhiatul Azmi

NIM: 1901036052

Jurusan: Manajemen Dakwah

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum atau tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 6 September 2023

Penulis



Khalifa Nahdhiatul Azmi

NIM. 1901036052

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, kita panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan seluruh alam, atas berkat Rahmat Allah yang telah memberikan kami kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyusun skripsi penelitian dengan judul **“MANAJEMEN PELAYANAN SOSIAL KESEHATAN MELALUI PROGRAM AMBULANS GRATIS DI LAZISMU KABUPATEN TEGAL”**. Tak lupa shalawat dan salam Allah semoga selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabatnya serta pengikutnya yang istiqomah hingga hari akhir nanti.

Penulis menyadari bahwa ada beberapa kekurangan dan kesulitan. Namun berkat bantuan dari berbagai pihak Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Prof. Dr. Ilyas Supena, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
3. Dr. Hj. Siti Prihatiningtyas, M.Pd., dan Dedy Susanto, S.Sos.I., M.S.I, selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah UIN Walisongo Semarang.
4. Dr. Hj. Siti Prihatiningtyas, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah membimbing penulis dengan sabar, memberi arahan serta motivasi terkait dengan penyelesaian skripsi ini.
5. Hj. Ariana Suryorini, SE., M.M.S.I., selaku Wali Dosen yang telah membimbing penulis dengan sabar, memberi arahan serta motivasi selama masa studi.
6. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo.
7. Bapak Khoirun Nizar , Amd.Kom. selaku Manager Eksekutif, dan Bapak Imam Ghozali, selaku *driver*, serta staff LAZISMU Kabupaten Tegal yang berkenan dengan senang hati berbagi ilmu dan pengalaman kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir.

8. Kedua orangtua tercinta, ayahanda Dakmuti, S.Pd., dan ibunda Dra. Siti Komariyah. Terimakasih atas apa yang diberikan kepada penulis selama ini, baik berupa doa, semangat, kasih sayang dan motivasi agar penulis memperoleh yang terbaik dan mampu menyelesaikan studi hingga tahap akhir.
9. Kedua kakak penulis, Juwita Eska Pratiwi, S.Pd., dan Fathiyatul Laela, S.Pd. Terimakasih telah memberikan support hingga mampu menyelesaikan studi hingga tahap akhir.
10. Sahabat penulis Ika Arista Huseni, Zahara Gholiyah dan Qorina Nurul Faizah yang telah memberikan semangat dan menemani dalam proses perkuliahan hingga menyelesaikan studi tahap akhir.
11. Sahabat-sahabat seperjuangan lainnya Program Studi Manajemen Dakwah Angkatan 2019 Fakultas Dakwah dan Komuniaksi UIN Walisongo.
12. Teman-teman Asrama Darul Arqam yang telah memberikan semangat penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Teman-teman PPL LAZNAS Nurul Hayat yang telah berjuang bersama dalam tugas akhir ini.
14. Rekan-rekan kelompok 51 KKN MIT-14 yang telah berjuang bersama.

Sebagai penutup kata penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu. Semoga segala bantuan yang telah diberikan menjadi amal ibadah dan mendapat imbalan pahala dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih ada kekurangan, oleh karena itu penulis mengharap kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Semarang, 6 September 2023

Penulis

Khalifia Nahdhiatul Azmi

NIM. 1901036052

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini berkat dorongan dan semangat dari keluarga serta sahabat sesuai dengan waktu yang ditentukan. Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua orangtua tercinta almarhum Bapak Damukti S.Pd dan Ibu Dra. Siti Komariyah, yang tak pernah Lelah berjuang dan mendoakan.
2. Kedua kakak tercinta, Juwita Eska Pratiwi, S.Pd., dan Fathiyatul Laela, S.Pd.
3. Almamater Tercinta Universitas Negeri Walisongo Semarang
4. Jurusan Manajemen Dakwah UIN Walisongo Semarang
5. Keluarga besar MD-B 19 yang turut berjuang Bersama
6. Keluarga Asrama Darul Arqam yang telah senantiasa kebersamai penulis dalam berproses
7. Keluarga besar Pimpinan Cabang Ikatan Muhammadiyah Kota Semarang
8. Semua sahabat-sahabatku yang senantiasa kebersamai dan membantu dalam bentuk apapun proses pengerjaan karya tulis ini
9. Dan untuk diriku sendiri yang telah mampu berjuang dan bertahan hingga sampai ke titik ini

MOTTO

أَكْم وَأَحْسِنُ الدُّنْيَا مِنْ نَصِيئِكَ سَؤُنَّ وَلَا الْأَخْرَةَ الدَّارَ اللَّهُ أُنْتِكَ فِيمَا وَابْتَعِ
الْمُفْسِدِينَ يُحِبُّ لَا اللَّهُ إِنَّ الْأَرْضِ فِي الْفَسَادَ تَبَعِ وَلَا إِلَيْكَ اللَّهُ أَحْسَنَ

Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.

(QS. Al-Qasas ayat 77)

ABSTRAK

Khalifia Nahdhiatul Azmi (1901036052). *Manajemen Pelayanan Sosial Kesehatan Melalui Program Ambulans Gratis di LAZISMU Kabupaten Tegal*

LAZISMU Kabupaten Tegal merupakan salah satu bentuk amal usaha Muhammadiyah yang bergerak dalam bidang sosial dan kesehatan di lingkungan Kabupten Tegal. Sekretariat LAZISMU Kabupaten Tegal berada di Gedung Dakwah Muhammadiyah Jln. Ahmad Yani KM 02 Kelurahan Procot, Kecamatan Slawi Kabupaten Tegal.

Pelayanan Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal berupa pengantar-jemputan kepada masyarakat yang ingin berobat ke rumah sakit karena kendala ekonomi. Masyarakat Kabupaten Tegal berkisar 25-40 orang terlayani secara gratis dalam setiap bulannya. Sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengkaji penerapan manajemen pelayanan sosial Kesehatan melalui Program Ambulans Gratis di LAZISMU Kabupaten Tegal. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana kegiatan sosial Kesehatan melalui Program Ambulans Gratis di LAZISMU Kabupaten Tegal? (2) Bagaimana manajemen pelayanan sosial Kesehatan melalui Program Ambulans Gratis?

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Data yang menjadi sumber data adalah LAZISMU Kabupaten Tegal. Teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teori.

Kegiatan Program Ambulans Gratis ini mampu memberikan solusi bagi masyarakat Kabupaten Tegal yang membutuhkan layanan jasa pengantar-jemputan ke rumah sakit. Hal tersebut dikarenakan mudahnya informasi yang mereka dapat melalui media cetak maupun elektronik. Pelayanan petugas yang terkait dengan kebutuhan sesuai dengan prioritas dapat teratasi dengan baik sehingga terjalin keharmonisan antara pengguna jasa dengan petugas administrasi dan *driver* dapat bersinergi.

Asas dan prinsip, serta standar pelayanan Program Ambulans Gratis ini sudah berjalan dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Pelayanan Program Ambulans Gratis ini terbuka untuk semua warga khususnya kabupaten Tegal yang membutuhkan tanpa memandang latar belakang suku, ras maupun budaya. Pelayanan ini memudahkan masyarakat yang membutuhkan jasa pengantar-jemputan ke rumah sakit yang dituju. Pelaksanaan pelayanan ini disesuaikan dengan waktu pengajuan permohonan pengguna jasa ambulans dengan kesepakatan kedua belah pihak. Pelayanan ini memiliki fasilitas sesuai dengan harapan pengguna jasa ambulans demi terciptanya kenyamanan. *Driver* siap selalu 24 jam .

Kata Kunci: *Manajemen Pelayanan, Ambulans Gratis*

DAFTAR ISI

COVER	Error! Bookmark not defined.
MANAJEMEN PELAYANAN SOSIAL KESEHATAN MELALUI PROGRAM AMBULANS GRATIS DI LAZISMU KABUPATEN TEGAL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka.....	7
F. Metode Penelitian	13
G. Sistematika Penulisan Skripsi	18
BAB II.....	21
TINJAUAN TEORI	21
A. Konsep Manajemen Pelayanan	21
1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik.....	21
2. Asas Pelayanan Publik.....	23
3. Prinsip Pelayanan Publik	25
4. Standar Pelayanan Publik.....	28
B. Konsep Pelayanan Sosial Kesehatan	32
1. Pengertian Pelayanan Sosial Kesehatan	32
2. Kualitas Pelayanan Sosial Kesehatan	33
3. Fungsi Pelayanan Sosial Kesehatan.....	34

BAB III.....	36
GAMBARAN UMUM MANAJEMEN PELAYANAN SOSIAL KESEHATAN MELALUI PROGRAM AMBULANS GRATIS DI LAZISMU KABUPATEN TEGAL.....	36
A. Profil LAZISMU Kabupaten Tegal	36
1. Sejarah Singkat LAZISMU Kabupaten Tegal.....	36
2. Visi dan Misi Lembaga LAZISMU Kabupaten Tegal.....	38
3. Lambang LAZISMU Kabupaten Tegal	39
4. Legalitas Lembaga.....	39
5. Struktur Organisasi LAZISMU Kabupaten Tegal.....	40
6. Program-program Kegiatan LAZISMU Kabupaten Tegal	41
B. Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal	48
1. Kegiatan Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal.....	48
2. Dana Untuk Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal.....	53
3. Prosedur Penggunaan Ambulans Gratis LAZISMU Kabuapten Tegal	55
4. Fasilitas Pelayanan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal	57
5. Hambatan dan Solusi Kegiatan Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal.....	59
BAB IV	62
ANALISIS HASIL PENELITIAN MANAJEMEN PELAYANAN SOSIAL KESEHATAN MELALUI PROGRAM AMBULANS GRATIS DI LAZISMU KABUPATEN TEGAL	62
A. Analisis Kegiatan Sosial Kesehatan Melalui Program Ambulans Gratis di LAZISMU Kabupaten Tegal.....	62
B. Analisis Manajemen Pelayanan Sosial Kesehatan Melalui Program Ambulans Gratis di LAZISMU Kabupaten Tegal.....	65
BAB V.....	76
PENUTUP	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran	77
C. Penutup.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Annual Report LAZISMU Kabupaten Tegal 2022 data penerima Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal

Tabel 2. Daftar Rekening LAZISMU Kabupaten Tegal

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Lambang LAZISMU Kabupaten Tegal
- Gambar 2. Struktur Organisasi LAZISMU Kabupaten Tegal
- Gambar 3. Pengajuan Peminjaman Mobil Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal
- Gambar 4. Kegiatan Pengantar-jemputan Mustahik Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal menuju Rumah Sakit Kariadi Semarang
- Gambar 5. Dana Penggunaan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal
- Gambar 6. Formulir Peminjaman Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal
- Gambar 7. Kotak P3K di dalam Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal
- Gambar 8. Fasilitas di dalam Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2.1 Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 2.2 Formulir Terbaru Pengajuan Peminjaman Ambulans

Lampiran 3.1 Formulir Lama Pengajuan Peminjaman Ambulans

Lampiran 3.2 Surat Tugas Ambulans Gratis LAZISMU

Lampiran 3.1 *Front Office* LAZISMU Kabupaten Tegal

Lampiran 3.3 Visi LAZISMU Kabupaten Tegal

Lampiran 3.4 Misi LAZISMU Kabupaten Tegal

Lampiran 3.5 Mobil Layanan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal

Lampiran 3.6 Mobil Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal

Lampiran 3.7 Wawancara dengan Manager Eksekutif LAZISMU Kabupaten Tegal

Lampiran 3.8 Foto bersama Manager Eksekutif LAZISMU Kabupaten Tegal

Lampiran 3.9 Wawancara dengan *Driver* Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal

Lampiran 3.10 Foto bersama *Driver* Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal

Lampiran 3.11 Wawancara dengan Mustahik Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam adalah agama yang sempurna dan seimbang. Di dalamnya Islam mengajarkan umat manusia untuk hidup bersosialisasi. Manusia sejak dilahirkan mempunyai naluri untuk hidup bergaul dengan sesamanya. Naluri tersebut merupakan salah satu kebutuhan manusia yang paling mendasar untuk memenuhi kebutuhan hidup lainnya. Manusia tidak dapat memenuhi kebutuhan sendiri tanpa melibatkan orang lain. Jika tidak berinteraksi dengan orang lain, ia tidak dapat memenuhi kebutuhannya dan menjadi manusia yang terasing. Akibatnya, ia tidak dapat mengembangkan cipta, rasa, dan karsa yang telah dianugerahkan Tuhan kepadanya.¹

Berkaca pada teori kebutuhan, maka dakwah selain untuk menumbuhkan kesadaran beragama juga difokuskan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang prinsipil. Dengan demikian, para pendakwah diharuskan mengetahui kebutuhan masyarakat yang menjadi sasaran dakwahnya dan dicarikan solusinya sehingga dapat meningkatkan kualitas hidupnya baik dari segi ekonomi, sosial, budaya, politik dan pendidikan. Sesudah mengetahui hal-hal yang harus dipenuhi oleh masyarakat, maka langkah selanjutnya adalah bagaimana cara mengubah keadaan masyarakat tersebut melalui pengembangan dan pemberdayaan masyarakat agar kebutuhan dasarnya dapat terpenuhi.²

Kepentingan pribadi yaitu perwujudan dari keinginan memenuhi hak pribadi seseorang yang bersumber karena adanya hak pribadi atau hak asasi. Kepentingan umum adalah himpunan dari kepentingan pribadi yang telah disublimasikan, dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku. Kepentingan pribadi yang sama dalam satu kelompok apabila

¹. Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2020), hlm. 6.

².Ahmad Zaini, "Dakwah dan Pemberdayaan Masyarakat Perdesaan", *Jurnal Ilmu Dakwah*, Vol.37 No.2 (2017), 287-288.

disatukan maka kepentingan itu menjadi kepentingan kelompok, dan jika kelompoknya semakin besar kepentingannya berubah menjadi kepentingan umum. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kepentingan umum landasannya adalah hak asasi dan cara yang ditempuh untuk mendapatkannya harus melalui cara-cara yang dibenarkan oleh hukum yang berlaku. Sebab ada kepentingan kelompok, tetapi tidak bersumber pada hak asasi dan jalan yang ditempuh tidak sesuai dengan aturan yang ditetapkan.³

Menelusuri arti pelayanan umum tidak lepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan umum. Dengan kata lain, antara kepentingan umum ada korelasi dengan pelayanan umum. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut, pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai proses penyelenggaraan kegiatan sebuah organisasi. Dalam hal membahas masalah kepentingan umum mau tidak mau akan meyangkut pada soal kepentingan pribadi sebagai sumber utama adanya kepentingan umum. Sebab kepentingan umum merupakan suatu bentuk himpunan kepentingan pribadi yang sama dari sekelompok orang atau masyarakat. Tetapi hal ini tidak berarti bahwa setiap kepentingan yang sama dari sekelompok orang atau masyarakat otomatis menjadi kepentingan umum.⁴

Pelayanan merupakan pokok keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Pelayanan umum yaitu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Kesehatan yakni hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan sosial yang harus diwujudkan oleh setiap negara. Maka dari itu, sudah menjadi kelayakan setiap warga negara berhak untuk mendapatkan hidup yang sehat. Amanat Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 H ayat

³. Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, ...hlm. 7.

⁴.H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hlm. 6.

(1) yang berbunyi bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, kemudian pasal 34 ayat (3) yang berbunyi Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.⁵

Dalam hal ini, memberikan pelayanan kesehatan gratis merupakan salah satu solusi untuk mempermudah setiap warga negara dalam mengakses pelayanan kesehatan. Namun demikian, pelayanan kesehatan gratis tidak harus dari pemerintah saja, tetapi bisa bekerja sama dengan organisasi-organisasi non pemerintah.⁶ Di Indonesia, organisasi non pemerintah telah memberi rongga untuk berperan dalam perwujudan kesejahteraan sosial warga negara. Hal tersebut didasari dengan adanya UU Kesejahteraan Sosial No. 1 Tahun 2009 pasal 38 ayat 1, 2, dan 3 seperti di bawah ini:

“(1) Masyarakat mempunyai kesempatan yang seluas-luasnya untuk berperan dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial. (2) Peran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan oleh (a) perseorangan; (b) keluarga; (c) organisasi keagamaan; (d) organisasi sosial kemasyarakatan; (e) lembaga swadaya masyarakat; (f) organisasi profesi; (g) badan usaha; (h) lembaga kesejahteraan sosial; dan (i) lembaga kesejahteraan sosial asing. (3) Peran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan untuk mendukung keberhasilan penyelenggaraan kesejahteraan sosial.”⁷

Berdasarkan UU Kesejahteraan Sosial di atas, organisasi non pemerintah telah diberi kesempatan dan ruang dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Hal tersebut dapat dilaksanakan melalui organisasi-organisasi non pemerintah diantaranya, organisasi kemasyarakatan, organisasi keagamaan, lembaga kesejahteraan asing, dan sebagainya.

⁵ Hernandi Affandi, "Implementasi Hak Atas Kesehatan Menurut Undang-Undang Dasar 1945: antara Pengaturan dan Realisasi Tanggung Jawab Negara" *Jurnal Hukum Positum*, vol.4 no 1, 2019.

⁶ Isbandi Rukminto Adi, *Kesejahteraan Sosial: Pekerjaan Sosial, Pembangunan Sosial, dan Kajian Pembangunan*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2013), hlm 107.

⁷ <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38601/uu-no-11-tahun-2009>, diakses pada tanggal 9 Oktober 2022, pukul 13.45 WIB.

Di Kabupaten Tegal, salah satu organisasi non pemerintah yang telah memberikan pelayanan kesehatan gratis kepada masyarakat adalah dari organisasi keagamaan, yaitu organisasi Muhammadiyah. LAZISMU merupakan bagian dari amal usaha Muhammadiyah, yang mana dalam program kerjanya memberikan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan gratis yang dilakukan oleh LAZISMU Kabupaten Tegal adalah pelayanan sosial yang bergerak di bidang kesehatan. Nama pelayanan sosial yang bergerak di bidang kesehatan ini adalah Pelayanan Sosial Kesehatan Ambulans Gratis. Dalam pelaksanaannya, pelayanan tersebut memberikan pelayanan kesehatan dengan memberikan pelayanan pengantarjemputan ambulans gratis kepada masyarakat yang ingin berobat ke rumah sakit.

Ambulans Gratis adalah bagian dari program Indonesia *Mobile Clinic* (IMC) LAZISMU Kabupaten Tegal dalam pilar kesehatan. Masyarakat dhuafa dalam tiap bulannya berkisar 25 sampai 40 orang terlayani secara gratis untuk pergi ke berbagai rumah sakit, baik dalam maupun luar kota. Program Ambulans Gratis LAZISMU adalah sebuah wujud nyata kepedulian sosial terhadap sesama. Pelayanan Ambulans Gratis yang dimiliki oleh LAZISMU Kabupaten Tegal dapat dikatakan menjadi pelayanan Ambulans Gratis yang baik di Kabupaten Tegal, dengan indikator adanya pertalian kerjasama yang baik dengan LAZISMU sebagai pendonor dana pengoperasian pelayanan Ambulans Gratis, memiliki sumber daya manusia yang tetap, dapat beroperasi 24 jam, dan memiliki hubungan komunikasi yang baik antara muhstahik (pasien) dengan LAZISMU sebagai pihak yang menjalankan Program Ambulans Gratis. Dalam pelaksanaan program ambulans gratis pasien yang diantar ke tujuan rumah sakit tidak serta merta diantar saja, tetapi juga driver ambulans sudah dibekali prosedur pelayanan ketika sampai di rumah sakit, sehingga pasien tidak kebingungan.

Tabel 1

Annual Report LAZISMU Kabupaten Tegal Tahun 2022 Data Program *Indonesia Mobile Clinic*
(IMC) Periode Juli-Desember 2022

DATA PROGRAM INDONESIA <i>MOBILE CLINIC</i> (IMC) PERIODE JULI – DESEMBER 2022			
NO	BULAN	JUMLAH MUSTAHIK	PENGELUARAN DANA
1.	JULI	31 MUSTAHIK	Rp. 7.303.500
2.	AGUSTUSS	33 MUSTAHIK	Rp. 10.256.000
3.	SEPTEMBER	35 MUSTAHIK	Rp. 11.043.500
4.	OKTOBER	29 MUSTAHIK	Rp. 9.687.000
5.	NOVEMBER	42 MUSTAHIK	Rp. 8.854.000
6.	DESEMBER	40 MUSTAHIK	Rp. 9.882.500

Melihat fenomena di sekitar masih banyak membutuhkan bantuan sosial dan operasional seperti ambulans gratis. Oleh karena itu, LAZISMU Kabupaten Tegal bersinergi dengan Hotel Permata Inn Slawi, Kabupaten Tegal. Bentuk kerjasama antara LAZISMU dan Hotel Permata Inn Slawi yaitu dengan cara meletakkan kode QR ambulans gratis di setiap ruangan untuk berdonasi kemanusiaan. Satu hal yang perlu diketahui bahwasannya dalam pelayanan sosial kesehatan ambulans gratis pasien tidak hanya warga Muhammadiyah saja, tetapi semua masyarakat umum Kabupaten Tegal terbantu dalam hal pelayanan tersebut. LAZISMU Kabupaten Tegal juga bersinergi dengan rumah sakit yang ada di Kabupaten Tegal seperti Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Singkil dan Rumah Sakit Harapan Sehat.

Program Ambulans gratis ini memiliki keistimewaan yaitu dalam setiap bulannya masyarakat dhuafa berkisar 25 samapai 40 orang terlayani secara gratis, pelayanan secara gratis dan beroperasi selama 24 jam, sehingga membantu masyarakat Kabupaten Tegal yang ekonomi kurang mampu untuk dapat berobat

ke rumah sakit. Berangkat dari hal tersebut, maka penulis semakin tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Manajemen Pelayanan Sosial Kesehatan Melalui Program Ambulans Gratis Di LAZISMU Kabupaten Tegal”.

B. Rumusan Masalah

Sesuai penjelasan di atas, maka rumusan masalah yang diambil dalam penelitian adalah:

1. Bagaimana kegiatan sosial kesehatan melalui Program Ambulans Gratis di LAZISMU Kabupaten Tegal?
2. Bagaimana manajemen pelayanan sosial kesehatan melalui Program Ambulans Gratis di LAZISMU Kabupaten Tegal?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang sudah dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kegiatan sosial kesehatan melalui Program Ambulans Gratis di LAZISMU Kabupaten Tegal.
2. Mengetahui manajemen pelayanan sosial kesehatan melalui Program Ambulans Gratis di LAZISMU Kabupaten Tegal.

D. Manfaat Penelitian

Berdasar kepada tujuan penelitian yang disebutkan, penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan mampu memenuhi khazanah keilmuan, terutama dalam mengembangkan keilmuan terkait manajemen pelayanan.
 - b. Sebagai rujukan bagi peneliti selanjutnya dan dapat dijadikan sebagai bahan pustaka bagi peneliti yang membutuhkan.

2. Manfaat praktis

- a. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak-pihak LAZISMU Kabupaten Tegal dalam meningkatkan manajemen pelayanan sosial kesehatan ambulans gratis.
- b. Penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan bagi masyarakat untuk mengetahui bentuk manajemen pelayanan sosial kesehatan ambulans gratis LAZISMU Kabupaten Tegal.

E. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan tinjauan yang dilakukan dari beberapa sumber kepustakaan, penulis menemukan penelitian yang dijadikan bahan perbandingan dengan penelitian sebelumnya yang mempunyai relevansi dengan penulisan, judul-judul penelitian tersebut adalah:

Pertama, penelitian yang dilakukan Muhammad Ramadhan Saidillah (2021), dengan judul skripsi *Manajemen Pelayanan Sosial Safety Center (PSC) 119 Yogyakarta Emergency Service (YES) Kota Yogyakarta*. Kenaikan jumlah kecelakaan yang terjadi di Indonesia sampai 13,8% antara tahun 2017-2020. Sehingga adanya layanan khusus kegawatdaruratan yang dilakukan oleh Public Safety Center (PSC) 119 Yogyakarta Emergency Service (YES) sangat diperlukan. Tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah mengetahui bagaimana manajemen pelayanan sosial yang diberikan dan apa saja faktor pendukung serta faktor yang menghambat dalam memberikan layanan kegawatdaruratan kepada pasien. Jenis penelitian yang dilakukan akan menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan data diambil dari hasil wawancara dengan petugas dan pengguna layanan PSC 119 YES Kota Yogyakarta, observasi, maupun dokumentasi. Setelah itu, data yang diperoleh diolah dan disusun sesuai dengan tujuan sehingga dapat menjawab rumusan masalah. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa manajemen pelayanan sosial yang dilakukan oleh PSC 119 YES Kota Yogyakarta sudah

dilakukan dengan baik. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh PSC 119 YES Kota Yogyakarta kepada masyarakat dapat dilakukan dengan baik. Terdapat tiga faktor yang mendukung yaitu adanya bantuan dari masyarakat, peralatan yang memadai, serta tim yang solid. Walaupun demikian terdapat faktor yang menghambat, diantaranya kesalahpahaman komunikasi antara pelapor dengan petugas maupun ruangan fasilitas kesehatan kesehatan yang rata-rata penuh selama pandemi.

Ada persamaan dari isi yang akan dibahas penulis yaitu sama-sama membahas tentang manajemen pelayanan sosial kesehatan. Sedangkan perbedaannya yaitu pada fokus penelitian layanan sosial kesehatan untuk keadaan darurat oleh PSC 119 YES Yogyakarta, sedangkan penulis berfokus pada manajemen pelayanan sosial kesehatan melalui program ambulans gratis di LAZISMU Kabupaten Tegal. Objek penelitiannya pun berbeda, Muhammad Ramadhan Saidillah melakukan penelitian di Yogyakarta, sedangkan penulis di LAZISMU Kabupaten Tegal.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Ria Lestari (2022), dengan judul Tesis *Analisis Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam*. Rumah sakit adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang merupakan bagian yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan. Amanat Undang-Undang Dasar RI Tahun 1945 Pasal 28 H ayat (1) yang berbunyi bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, kemudian pasal 34 ayat (3) yang berbunyi Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Fakta yang terjadi di lapangan, hingga kini masih banyak pihak yang mengeluhkan maupun mengkritik pelayanan rumah sakit. Bahkan, masih ditemukan sejumlah pasien BPJS Kesehatan yang diberi pelayanan berbeda dengan pasien umum. Hal ini menandakan bahwa sebagai rumah sakit yang terbesar di Provinsi Lampung, RSUDAM belum dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui

bentuk manajemen pelayanan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Moeloek terhadap kualitas pelayanan publik ditinjau dari persepektif ekonomi Islam. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan kenyataan atau realitas lapangan sebagai sumber data primer yang objek utamanya adalah Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Moeloek (RSUDAM). Data pendukung dan pelengkap lainnya adalah dari buku-buku, jurnal-jurnal serta dokumen laporan yang berkaitan dengan materi pembahasan, serta dari sumber sumber lainnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Hasil dari penelitian ini adalah, Pelayanan RSUDAM masih perlu banyak melakukan perbaikan dalam segi pelayanan baik dari segi sumber daya manusia, maupun fasilitas yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sejauh ini masih terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit terkait keluhan yang dirasakan dan disampaikan oleh pasien, yaitu kurangnya perhatian dari petugas medis terhadap kondisi pasien sehingga terkesan acuh, kurangnya pendampingan dan penyuluhan kepada pasien mengenai alur pelayanan rumah sakit, serta pelayanan yang terkesan lambat. Penyampaian layanan/jasa harus tepat waktu, akurat, ii dengan perhatian dan keramahan. Penyempurnaan kualitas jasa juga merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Setidaknya ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu menerapkan program, dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor ini merupakan inti pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi untuk pencapaian kepuasan optimum.

Ada persamaan dari isi yang akan dibahas penulis yaitu sama-sama membahas tentang manajemen pelayanan. Sedangkan perbedaannya yaitu pada fokus penelitian layanan kesehatan untuk rumah sakit terhadap publik, sedangkan penulis berfokus pada manajemen pelayanan sosial kesehatan melalui program ambulans gratis di LAZISMU Kabupaten Tegal. Objek penelitiannya pun berbeda Ria Lestari melakukan penelitian di rumah sakit daerah Lampung, sedangkan penulis di LAZISMU Kabupaten Tegal.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Rahayu oktavianti dan Sely (2019), dengan judul Artikel *Implementasi Kebijakan Program Desa Satu Ambulans Di Kabupaten Jember*. Metode penelitian yang digunakan ialah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Peneliti menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data. Hasil temuan penelitian ini adalah kebijakan satu desa satu ambulans merupakan salah satu kebijakan atau program layanan publik yang terdapat di kabupaten Jember, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan kebijakan yang telah dibuat tersebut tidak dapat terimplementasi dengan baik. Faktor-faktor seperti ini kurang diperhatikan oleh pemerintah yang hanya mewujudkan apa yang telah menjadi program pemerintah. Komunikasi yaitu pada kebijakan satu desa satu ambulans belum dapat dikatakan baik. Program satu desa satu ambulans aspek disposisi memiliki disposisi yang baik. Komitmen dari implementor dalam hal ini yaitu Dinas kesehatan mempunyai komitmen, kejujuran dan sifat demokratis dimana pihak implementor sangat menjunjung tinggi komitmen untuk tidak menerima pembayaran bagi masyarakat yang ingin menggunakan program satu desa satu ambulans. Struktur birokrasi dalam kebijakan satu desa satu ambulans tersebut masih dikatakan kurang baik karena berkaitan dengan *Standard Operating Procedures (SOP)*. SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak, tetapi yang terjadi pada kebijakan satu desa satu ambulans tersebut sedikit berbeda karena tidak semua masyarakat mengetahui SOP dalam menggunakan ambulans desa.

Ada persamaan bagian dari isi yang akan dibahas penulis yaitu sama-sama membahas tentang program ambulans. Sedangkan perbedaannya yaitu pada fokus penelitian implementasi kebijakan satu desa satu ambulans, sedangkan penulis berfokus pada manajemen pelayanan sosial kesehatan ambulans gratis untuk masyarakat Kabupaten Tegal. Untuk objek penelitiannya berbeda, Rahayu Oktavianti dan Sely melakukan penelitian di Kabupaten Jember, sedangkan penulis di Kabupaten Tegal.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Sely, Ervita Sari (2021), dengan judul Tesis *Manajemen Pelayanan Publik Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Bandar Lampung*. Penelitian ini dilakukan di kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Bandar Lampung yang merupakan sebuah lembaga pemerintah yang menerapkan pelayanan publik terhadap masyarakat. BPJS Kesehatan menerapkan beberapa jenis pelayanan, yaitu pelayanan untuk peserta baru, penambahan anggota keluarga, dan pendaftaran bayi baru lahir. Manajemen pelayanan publik yang diterapkan terlaksana dengan baik hanya saja pelayanan yang ada di kantor BPJS Kesehatan mengalir begitu saja tidak sesuai dengan job desk sebagai petugas keamanan yang ikut serta melayani. Sehingga perlu untuk diketahui seperti apa manajemen pelayanan publik yang diterapkan oleh BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data penelitian diperoleh dari sumber data primer dan sekunder manajemen pelayanan publik BPJS Kesehatan, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Pelayanan publik yang baik dalam sebuah kantor BPJS Kesehatan, maka dapat menjadikan BPJS Kesehatan memiliki pelayanan yang baik dan disenangi atau dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa kantor BPJS Kesehatan menerapkan manajemen dengan keseluruhan yaitu planning, organizing, actuating, controlling dan pelayanan yang diterapkan telah memiliki sistem pelayanan sendiri. Manajemen pelayanan publik yang diterapkan oleh kantor BPJS Kesehatan sudah dikatakan baik, indikator pelayanan publik sesuai dengan dengan teori yaitu tangible, empathy, responsibility, reliability dan assurance. Pelayanan publik yang diterapkan di kantor BPJS Kesehatan yaitu dengan 5S (salam, sapa, senyum, sopan dan santun) sehingga dari indikator yang diterapkan tersebut, menjadikan pelayanan publik yang diterapkan oleh kantor BPJS Kesehatan sudah baik. Dari pelayanan yang diberikan yang memberikan BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung menjadi BPJS Kesehatan yang menerapkan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat.

Ada persamaan bagian dari isi yang akan dibahas penulis yaitu sama-sama membahas manajemen pelayanan. Sedangkan perbedaannya yaitu pada fokus penelitian manajemen pelayanan publik badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS), sedangkan penulis berfokus pada manajemen pelayanan sosial kesehatan ambulans gratis untuk masyarakat Kabupaten Tegal. Untuk objek penelitiannya berbeda, Sely, Ervita Sari melakukan penelitian di Kota Bandar Lampung, sedangkan penulis di Lazismu Kabupaten Tegal.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Maudy ritra Andini, Septo Pawelas Arso, dan Wulan Kusumastuti (2020), dengan judul Jurnal *Analisis Pelaksanaan Program Ambulans Siaga Kota Semarang Tahun 2019*. Metode penelitian yang digunakan ialah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Peneliti menggunakan *indepth interview* dengan *purposive sampling* untuk mengumpulkan data. Variabel yang diteliti adalah SDM, dana, sarana prasarana, kebijakan atau SOP, dan regulasi. Hasil temuan penelitian ini adalah Pada variable input terkait aspek SDM secara kompetensi sudah sesuai namun dari jumlah SDM masih kurang, anggaran pelaksanaan program cukup, namun sarana masih dirasa kurang dan SOP belum terbentuk. Variabel lingkungan berupa regulasi, belum adanya regulasi terkait yang mengatur, sehingga pelaksanaan program terhambat. Program Ambulan Siaga Kota Semarang merupakan program Pemerintah Kota Semarang dan inovasi di bidang kesehatan. Selama 2 tahun keberjalanan program program Ambulan Siaga belum memiliki kebijakan khusus terkait program dan SOP yang menjadi dasar pelaksanaan program, sehingga masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaanya. Seperti SDM yang dirasa kurang.

Ada persamaan bagian dari isi yang akan dibahas penulis yaitu sama-sama membahas tentang program ambulans. Sedangkan perbedaannya yaitu pada fokus penelitian analisis pelaksanaan program ambulans siaga Kota Semarang, sedangkan penulis berfokus pada manajemen pelayanan sosial kesehatan ambulans gratis untuk masyarakat Kabupaten Tegal. Untuk objek penelitiannya berbeda, Maudy Ritra Andini, Septo Pawelas, dan Wulan Kusumastuti melakukan penelitian di Kota Semarang, sedangkan penulis di Kabupaten Tegal.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah metode yang digunakan dalam aktivitas ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Data yang diperoleh melalui penelitian adalah data empiris yang mempunyai kriteria tertentu, yaitu valid, dengan menunjukkan adanya derajat ketepatan atau konsistensi antara data dengan fakta.⁸

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena yang sedang terjadi secara alamiah. Konsep ini lebih menekankan pentingnya sifat data yang diperoleh oleh penelitian kualitatif, yakni data alamiah. Data alamiah ini utamanya diperoleh dari hasil ungkapan langsung dari subjek peneliti.⁹ Adapun pendekatan penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kualitatif deskriptif. Menganalisis kemudian membuat visualisasi atau penggambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu merupakan tujuan dari penelitian deskriptif.¹⁰

Data yang dikumpulkan berupa kata-kata dan gambar, bukan berupa angka-angka. Hal inilah yang berlaku pada penerapan metode kualitatif karena semua data yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.¹¹

Ada beberapa alasan yang membuat penulis menggunakan metode kualitatif di dalam penelitian ini, diantaranya adalah:

- a. Penelitian ini diarahkan pada pengkajian mengenai bagaimana kegiatan sosial kesehatan ambulans gratis di LAZISMU Kabupaten Tegal. Penelitian ini diarahkan mengenai kegiatan sosial kesehatan di lingkungan LAZISMU Kabupaten Tegal yang berhubungan dengan manajemen pelayanan.

⁸. Tajul Arifin, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: Pustaka Setia, 2011), hlm. 5.

⁹. Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), hlm. 15-16.

¹⁰. Almasdi Syahza, *Metodologi Penelitian: Edisi Revisi Tahun 2021*, (Pekanbaru: UR Press, 2021), hlm. 28.

¹¹. Nurhidayat Muh. Said, *Buku Daras Metode Penelitian Dakwah*, (Makassar: Alauddin Press, 2013), hlm. 55.

- b. Cara memperoleh data dan informasi di lapangan berdasarkan fakta yang diperoleh di lapangan secara mendalam dengan mendatangi lokasi yang diambil oleh peneliti yaitu LAZISMU Kabupaten Tegal.

2. Sumber dan Jenis Data

Sumber data dalam penelitian adalah dari mana data dapat diperoleh. Sumber data penelitian ini sebagai berikut:

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrument-instrumen yang telah ditetapkan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian.¹² Sumber data adalah orang yang dapat memberikan informasi tentang manajemen pelayanan sosial kesehatan ambulans gratis LAZISMU Kabupaten Tegal. Informan utama dalam penelitian yaitu Manager eksekutif LAZISMU Kabupaten Tegal Khoirun Nizar, pengurus LAZISMU Kabupaten Tegal diantaranya kepala divisi Program dan *driver* Imam Ghozali.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen, publikasi yang sudah jadi, atau data yang diperoleh melalui perpustakaan.¹³ Data yang diperoleh melalui pihak lain, tidak diperoleh langsung peneliti dari subjek penelitiannya.¹⁴ Sumber tertulis yang digunakan pada penelitian ini berasal dari sumber arsip, dan dokumen resmi yang ada di kantor LAZISMU Kabupaten Tegal dan informasi tambahan dari masyarakat yang terlayani dalam program ambulans gratis.

¹². Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 79.

¹³. Jusuf Soewajdi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012), hlm. 14

¹⁴. S Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar Offset, 2005), hlm. 91.

3. Teknik Pengumpulan Data

Guna mendapatkan data yang diperlukan, penelitian ini menggunakan Teknik sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara menurut Gorden dalam buku *Metode Penelitian Kualitatif* karya Herdiansyah adalah percakapan antara dua orang yang salah satunya bertujuan untuk menggali dan mendapatkan informasi untuk suatu tujuan.¹⁵ Informan dalam penelitian ini adalah pengurus LAZISMU Kabupaten Tegal yaitu Manager Eksekutif Khoirun Nizar kepala divisi Program dan driver Imam Ghozali, dan masyarakat yang terlayani dalam program ambulans gratis.

b. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit. Jadi, metode observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan.¹⁶

Observasi dilakukan peneliti untuk mengetahui kondisi ril di lapangan. Dalam observasi ini peneliti mengamati aktivitas-aktivitas pelayanan sosial kesehatan ambulans gratis di LAZISMU Kabupaten Tegal.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan.¹⁷

Dokumentasi-dokumentasi dalam penelitian ini berupa arsip, profil lembaga, data organisasi, dan buku panduan yang relevan lainnya yang berkaitan dengan

¹⁵. Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2019), hlm. 110.

¹⁶. M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Pustaka Media Group, 2011), hlm. 118.

¹⁷. Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ...hlm. 133.

kelembagaan dan manajemen pelayanan sosial kesehatan LAZISMU Kabupaten Tegal.

4. Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan analisis kualitatif deskriptif pada penelitian ini. Dalam penelitian ini penulis menggunakan Teknik analisis data model Miles dan Huberman, analisis data terbagi menjadi tiga tahapan atau proses yang saling terikat, yaitu: reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.¹⁸

a. Reduksi Data

Data yang berhasil dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi dari LAZISMU Kabupaten Tegal tentu cukup luas dan kompleks, untuk itu diperlukan proses reduksi data. Reduksi data merupakan proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang ada di lapangan langsung, dan diteruskan pada waktu pengumpulan data, dengan demikian reduksi data dimulai sejak peneliti memfokuskan wilayah penelitian.¹⁹

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan. Penyajian data diperoleh berbagai jenis, jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau tabel.²⁰ Dalam penelitian ini penyajian data yang dilakukan adalah dengan menguraikan mengenai manajemen pelayanan sosial kesehatan ambulans gratis LAZISMU Kabupaten Tegal.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data

Penarikan kesimpulan yaitu dalam pengumpulan data, peneliti harus mengerti dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung di lapangan dengan menyusun pola-pola pengarah dan sebab akibat. Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan langkah terakhir. Kesimpulan awal yang ditarik

¹⁸. Rulam Ahmadi, *Metode Penelitian Kualitatif*, ... hlm. 231.

¹⁹. Bambang Sudaryana, *Metode Penelitian Teori dan Praktek Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta, Deepublish, 2017), hlm. 233.

²⁰. Bambang Sudaryana, *Metode Penelitian Teori ...* hlm. 234.

merupakan kesimpulan yang bersifat sementara dan dapat berubah apabila ada bukti kuat berupa data-data valid yang dikumpulkan lagi setelah pemeriksaan kesimpulan atau bisa disebut sebagai tahapan verifikasi.

5. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah Teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain.²¹

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim penelitian lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.²²

Peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teori dalam menguji keabsahan data.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.²³ Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Misalnya, jika peneliti ingin mengumpulkan data mengenai kegiatan dan manajemen pelayanan sosial kesehatan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal maka triangulasi bisa dilakukan dengan cara mewawancarai pihak pengurus LAZISMU Kabupaten Tegal dan mustahik peneriman program tersebut. Dalam hal ini, setelah data yang didapatkan oleh peneliti dari berbagai sumber, langkah selanjutnya kemudian data tersebut harus dideskripsikan, lalu dikategorikan, serta dilihat tentang pandangan yang sama, dan yang berbeda, termasuk mana yang

²¹. Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 332.

²². Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN Veteran), hlm. 69.

²³. Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, ...hlm. 330.

lebih spesifik dari tiga sumber tersebut. Melalui triangulasi sumber, peneliti membandingkan data hasil wawancara yang diperoleh dari setiap sumber sebagai bentuk perbandingan untuk mencari dan menggali kebenaran informasi yang telah didapatkan. Dengan kata lain, triangulasi sumber adalah *cross check* data dengan membandingkan fakta dari satu sumber yang lain.

b. Triangulasi Teori

Triangulasi teori berarti berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori. Jika analisis telah menguraikan pola, hubungan dan menyertakan penjelasan yang muncul dari analisis, maka peneliti mencari tema atau penjelasan pembanding dengan menyertakan usaha pencarian cara lainnya untuk mengorganisasikan data yang barangkali mengarahkan pada upaya penemuan penelitian lainnya.²⁴

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Peneliti membagi kerangka penelitian menjadi bagian utama dan bagian akhir dengan tujuan agar dapat memberikan gambaran yang jelas dan menyeluruh supaya pembaca dapat memahami dengan jelas tentang penelitian ini. Di bagian awal diawali dengan halaman judul, lalu halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman pernyataan, kata pengantar, persembahan, motto, abstrak, dan daftar isi. Sedangkan penelitian ini terdiri atas lima bab yang terangkum dalam sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini akan menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian (jenis pendekatan, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, analisis data, dan pemeriksaan keabsahan data), dan sistematika

²⁴. Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, ...hlm. 332.

penulisan. Beberapa point tersebut akan dijelaskan dengan jelas sehingga dapat mendukung adanya penelitian ini.

Bab II : Tinjauan Teori Manajemen Pelayanan Sosial Kesehatan Melalui Program Ambulans Gratis

Bab ini berisi tentang kerangka konseptual atau persepektif teori yang digunakan dalam kajian ini. Di dalamnya berisi tentang konsep manajemen pelayanan, meliputi pengertian manajemen pelayanan, asas pelayanan publik, prinsip pelayanan publik, dan standar pelayanan publik. Konsep pelayanan sosial kesehatan, meliputi pengertian pelayanan sosial kesehatan, kualitas pelayanan sosial kesehatan, dan fungsi pelayanan sosial kesehatan.

Bab III : Gambaran Umum Manajemen Pelayanan Sosial Kesehatan Melalui Program Ambulans Gratis di LAZISMU Kabupaten Tegal

Bab ini berisi tentang gambaran umum tentang objek penelitian yaitu LAZISMU Kabupaten Tegal terdiri dari profil yang meliputi sejarah singkat LAZISMU Kabupaten Tegal, lambang LAZISMU, Legalitas lembaga, visi dan misi, dan struktur organisasi, serta paparan data program kerja LAZISMU Kabupaten Tegal, hambatan dan solusi dalam pelaksanaan program kerja LAZISMU Kabupaten Tegal, kegiatan pelayanan sosial kesehatan, dan program ambulans gratis LAZISMU Kabupaten Tegal.

Bab IV: Analisis Hasil Penelitian Manajemen Pelayanan Sosial Kesehatan Melalui Program Ambulans Gratis di LAZISMU Kabupaten Tegal

Bab ini akan dijelaskan tentang analisis kegiatan sosial kesehatan melalui Program Ambulans Gratis di LAZISMU Kabupaten Tegal dan analisis manajemen pelayanan sosial kesehatan melalui Program Ambulans Gratis di LAZISMU Kabupaten Tegal.

Bab V : Penutup

Bab terakhir ini merupakan bagian reflektif dari awal sampai akhir dalam penelitian yang berisi kesimpulan, saran-saran, kata penutup, lampiran-lampiran, serta biodata penulis.

BAB II

TINJAUAN TEORI

Kerangka teori yang dimaksud dalam penelitian kualitatif adalah untuk menemukan sudut pandang teori yang relevan guna membantu memahami fenomena yang akan diteliti.²⁵ Mengingat eratnya penelitian dengan pengetahuan yang sudah ada, maka dalam proses pelaksanaan penelitian tersebut peneliti harus selalu berdekatan lekat dengan bahan pustaka atau teori sebagai gudangnya ilmu pengetahuan.²⁶

Dalam menghindari kesalahan dan memperoleh hasil penelitian yang baik, maka penulis memaparkan teori-teori yang relevan dengan masalah yang sedang dikaji. Di dalam penelitian ini, teori yang akan digunakan meliputi konsep manajemen pelayanan, yaitu pengertian manajemen pelayanan, asas pelayanan publik, prinsip pelayanan publik, dan standar pelayanan publik. Konsep pelayanan sosial kesehatan yaitu pengertian pelayanan sosial kesehatan, kualitas pelayanan sosial kesehatan, dan fungsi pelayanan sosial kesehatan.

A. Konsep Manajemen Pelayanan

1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik

Sebelum memahami mengenai manajemen pelayanan publik ada baiknya terlebih dahulu membahas mengenai pengertian manajemen. Ada banyak definisi mengenai manajemen pelayanan. Tetapi bagi kita secara mendasar manajemen berarti mengatur. Ini merupakan definisi yang luas dan termasuk di dalamnya fungsi-fungsi manajemen yang diperlukan untuk mengatur sebuah lembaga atau organisasi. Istilah manajemen memiliki banyak arti, tergantung pada orang yang mengartikannya. Kata manajemen diartikan

²⁵. Suyitno, *Metode Penelitian Kualitatif: konsep, Prinsip dan Operasionalnya*, (Tulungagung: Akademia Pustaka, 2018), hlm. 17.

²⁶. Hardani, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020), hlm. 96.

sama dengan kata administrasi atau pengelolaan, meskipun kedua istilah tersebut sering diartikan berbeda. Berdasarkan fungsi pokoknya istilah manajemen dan administrasi mempunyai fungsi yang sama.²⁷

Sebagian besar perspektif memandang manajemen adalah tindakan mengatur dan mengolah sebuah lembaga ataupun organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Manajemen itu sendiri memiliki arti ilmu dan seni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Para ahli manajemen mendefinisikan manajemen dari sudut pandang mereka masing-masing secara bervariasi, diantaranya sebagai berikut:

Manajemen merupakan seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia (SDM) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.²⁸ Gibson, Donnelly dan Ivancevich mendefinisikan manajemen sebagai proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil sendiri.²⁹ Ivancevich, Lorensi, Skinner, dan Crosby mendefinisikan, “Pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.”³⁰

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dalam buku Manajemen Pelayanan karya Ratminto dan Atik Septi Winarsih mendefinisikan bentuk pelaksanaan pelayanan sebagai pelayanan umum. Bentuk pelayanan yang dimaksud yaitu dilaksanakan oleh Instansi

²⁷.Dedy Susanto, “Manajemen Pengembangan Sumber Daya Santri Berbasis Teknologi Tepat Guna di Pondok Pesantren (Perspektif Dakwah)”, *Jurnal Ilmu Dakwah*, Vol. 37 No. 2 (2017), 252-253.

²⁸. Manullang, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1971), hlm. 17.

²⁹.Gibson, Ivancevich, Donnelly, *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*, (Jakarta: Binarupa Aksara, 1996), hlm. 4.

³⁰. Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby, *Manajemen Kualitas dan Kompetitif Terjemahan Mohammad Musa*, (Jakarta: Erlangga, 2000), hlm. 32.

Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.³¹

Berdasarkan pengertian di atas, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.³² Aktifitas manajemen yang dimaksud dalam uraian ialah aktifitas yang dilakukan oleh manajemen dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Uraian dari segi aktifitas ini diambil karena disini letak dinamikanya manajemen, terutama jika dihubungkan dengan kegiatan pelayanan yang menjadi pokok bahasan.

Pengertian-pengertian di atas bisa dimaknai bahwa manajemen pelayanan merupakan aktifitas yang dilakukan ataupun dilaksanakan dalam sebuah organisasi yang dilakukan secara bersama dan terstruktur dalam rangka untuk mencapai tujuan pelayanan pada sebuah organisasi atau lembaga tersebut.

2. Asas Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam buku Manajemen Pelayanan karya Ratminto dan Atik Septi Winarsih, bahwa untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan.³³ Asas-asas pelayanan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

³¹. Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 5.

³². Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, ... hlm. 4.

³³. Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, ... hlm. 19.

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Serta menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjadikan kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Menjamin terselenggaranya pelayanan terhadap masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggungjawab.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Serta mendorong setiap masyarakat untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

e. Kesamaan hak

Berbicara tentang hak, pasti akan langsung terbesit sebuah pernyataan yang menyatakan bahwa hak adalah suatu perangkat universal yang melekat pada individu sejak mereka dilahirkan ke dunia. Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu. Artinya, kalau memang untuk pengurusan permohonan itu harus

antri secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antri, sebagaimana yang lain, baik antri secara fisik maupun antri masalahnya. Siapa saja yang tidak melalui antrian tidak dilayani.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Hak dan kewajiban berpotensi memberikan suatu kestabilan serta kekuatan pada masyarakat. Kedua hal itu juga berfokus untuk mengembangkan kesadaran sosial setiap individu bahwa mereka adalah makhluk sosial. Terciptanya suatu hak individu yang biasa disebut dengan kebebasan merupakan fungsi kesadaran sosial. Sedangkan kewajiban, biasanya kita menyamakan kewajiban dengan tanggung jawab. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan asas-asas pelayanan. Agar semua pelayanan yang diberikan memberikan manfaat dan sesuai dengan prosedur. Asas tersebut diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan. Hakikat pelayanan publik itu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban lembaga atau instansi.

3. Prinsip Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dalam buku Manajemen Pelayanan karya Ratminto dan Atik Septi Winarsih disebutkan, bahwa untuk penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip.³⁴ Prinsip-prinsip pelayanan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Pelayanan publik dapat dikatakan pelayanan prima apabila dalam pelaksanaannya sesuai prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan dan dipahami oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

³⁴. Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, ... hlm. 21-23.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik serta tata cara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah yang berpegang teguh pada prinsip efektifitas dan efisiensi.

e. Keamanan

Kriteria ini mengandung arti bahwa proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat.

f. Tanggung Jawab

Pimpinan dan unit kerja penyelenggara pelayanan publik yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Jika tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai, akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak yang hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

h. Kemudahan Akses

Kemudahan akses yang dibuktikan dengan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Lembaga penyelenggara pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Disiplin dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan terdiri atas dua bentuk disiplin, yaitu disiplin waktu dan disiplin perbuatan. Kedua bentuk disiplin itu, menyatu dalam perwujudan kerja. Ada disiplin waktu, tidak ada disiplin perbuatan. Tidak akan ada hasilnya. Sebaliknya disiplin dalam perbuatan tetapi tidak disiplin dalam hal waktu akan mengecewakan. Karena kedua bentuk disiplin ini harus ditegakkan bersamaan.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Keberadaan sumber daya manusia dalam sebuah Perusahaan sangat berperan dalam membuat keputusan untuk semua fungsi dan juga berperan dalam emnentukan keberlangsungan hidup Perusahaan. Salah satu onsep sumber daya manusia yang paling sering diperhatikan adalah kepuasan kerja.³⁵ Prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut digunakan sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh lembaga atau instansi dan digunakan sebagai indikator penilaian dalam mengukur kualitas pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat. Adanya suatu prinsip dalam pemberian pelayanan maka diharapkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta menerima proses yang memberikan kepuasan dan pastinya tidak mempersulit masyarakat pengguna pelayanan yang berupa jasa kualitasnya dilihat dari elemen struktur maupun proses.

³⁵.Budi Widadi dan Fania Mutiara Savitri,"Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan", *Majalah Ilmiah Solusi*, Vol.17 No.3 (2019), hlm. 18

4. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam buku *Manajemen Pelayanan* karya Ratminto dan Atik Septi Winarsih, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:³⁶

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan tahapan kegiatan yang dilakukan dalam proses penyelesaian pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Penerapan prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan sesuai syarat administratif atau peraturan dari instansi atau lembaga.

Prosedur pelayanan juga harus dilakukan secara baik dan benar. Persyaratan pelayanan menjadi penentu diberikannya pelayanan. Jika syaratnya lengkap dan memenuhi, kemudian prosedurnya dijalankan secara baik dan sesuai ketentuan akan dapat mempermudah dalam menerima pelayanan.

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Pengaduan merupakan bentuk laporan dari masyarakat terhadap aspek pelayanan yang diebrikan. Masyarakat sebagai penerima layanan harus diberikan ruang yang seluas-luasnya untuk melaporkan berbagai proses yang dilakukan dalam proses pelayanan publik. Sebagai bentuk penguatan terhadap aspek pelayanan publik dan bentuk kerja sama yang baik antara masyarakat dengan lembaga, pengaduan masyarakat harus difasilitasi secara baik. Pengaduan tersebut tentu harus dikelola secara baik dan transparan. Pengelolaan pengaduan masyarakat bisa

³⁶. Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, ... hlm. 23-24.

melalui *online* (SMS dan website) yang difasilitasi oleh lembaga tersebut. Begitu juga tempat-tempat tertentu juga diberikan kotak saran bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik, saran dan masukannya.³⁷

b. Waktu Penyelesaian

Waktu merupakan elemen penting dalam pelaksanaan pelayanan. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan menjadi pegangan bagi pasien atau masyarakat sebagai jaminan setiap pelayanan yang diberikan. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan mengharapkan waktu penyelesaian benar-benar tepat sehingga tidak mengganggu aktifitas yang lain serta akan menghemat tenaga dan biaya.³⁸

Waktu penyelesaian dalam pemberian pelayanan adalah terkait dengan kecepatan layanan yang diberikan. Semakin tinggi kebutuhan manusia dalam aspek pelayanan publik, maka kecepatan waktu pelayanan menjadi utama dalam pemberian pelayanan.³⁹

Kecepatan pelayanan memberikan implikasi positif terhadap penilaian masyarakat dalam pemberian pelayanan tersebut. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Standar pelayanan dalam hal biaya, tentunya juga perlu diatur dalam tatanan pelayanan publik. Standar biaya adalah menjadi acuan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Standar biaya bukan menjadi hal yang mutlak dalam pemberian pelayanan. Sejatinya, jika pelayanan publik

³⁷. Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Depok: Rajawali Pers, 2019), hlm. 42.

³⁸.Harapan Tua F S, Syofian, “Pelaksanaan Asas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Simpang Baru Kota Pekanbaru”, *Jurnal Niara*, Vo.10 No.2 (2018), 124.

³⁹. Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, hlm. 39.

dilakukan secara baik dan professional, disertai dengan standar pembiayaan yang rasional, itu menjadi bagian dari pengoptimalan pelayanan.⁴⁰

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Tetapi, jika pelayanan itu harus dengan harga yang murah atau bahkan gratis, tentunya pelayanan publik juga harus dilakukan secara baik, dan professional. Banyak kasus ketika pelayanan tersebut murah atau bahkan gratis maka hasil dari pelayanan itu kurang memuaskan dan tidak professional kepada masyarakat. Oleh karena itu, peran pemimpin menjadi kunci pengaturan terhadap aspek optimalisasi pelayanan itu sendiri.

d. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Rumusan yang dituangkan dalam standar pelayanan ialah pernyataan bahwa produk pelayanan telah memenuhi standar kualitas yang ditentukan oleh penyelenggara.

Produk pelayanan dapat berupa penyediaan atau pengadaan barang, jasa, dan produk administrasi yang diberikan dan diterima pemohon atau masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam menyusun komponen produk pelayanan, menyebutkan berupa apa saja wujud atau bentuk yang dihasilkan dan diberikan kepada masyarakat, selanjutnya menyebutkan bagaimana standar kualitas, ukuran, atau spesifikasi dari produk layanan yang diberikan.

e. Sarana dan Prasarana

Pelayanan publik tidak serta merta yang berkaitan dengan napa yang diberikan oleh lembaga kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Sarana

⁴⁰. Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, hlm. 40.

dan prasarana merupakan salah satu bagian penting dalam pemberian pelayanan. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang pelayanan publik sudah saatnya menjadi milik masyarakat sebagai penerima pelayanan. Penyediaan kebutuhan masyarakat juga harus memadai. Fasilitas yang lengkap serta sarana prasarana yang memadai membuat masyarakat merasa nyaman, aman, dan tentram. Hal itu juga merupakan bentuk pelayanan publik yang prima. Salah satu indikator penting dalam pemberian pelayanan publik yang berkualitas.⁴¹

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Sumber daya manusia yang selanjutnya disebut SDM adalah salah satu bagian unsur terpenting kedudukannya dari sebuah organisasi. Perusahaan atau organisasi yang tidak memiliki sumber daya manusia yang baik tentu akan memperngaruhi kinerja output yang ditargetkan.⁴²

Sumber daya manusia dalam lembaga atau instansi menjadi aktor utama dalam pemberian pelayanan. Kompetensi dan kualitas sumber daya manusia menjadi taruhnya. Aspek pendidikan menjadi salah satu indikator kompetensi dan kualitas itu sendiri. Kompetensi yang dimiliki berdampak pada pemberian pelayanan. Sumber daya manusia yang kompeten akan memberikan pelayanan secara baik dan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditentukan. Begitu juga sebaliknya. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya, akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Aspek pendidikan juga mempengaruhi kompetensi yang

⁴¹. Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, hlm. 46.

⁴². Sugeng dan Uswan Niswah, "Pengaruh Dukungan Organisasi dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Komitmen Organisasi dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, Vol.3 No.1 (2023), hlm. 220.

dimilikinya. Sehingga bentuk rekrutmen harus dibenahi secara keseluruhan. Ketentuan rekrutmen harus mengacu kepada aspek kebutuhan, kompetensi, dan kualitas pendidikan, sehingga aspek pelayanan publik dalam penyelenggaraan dapat berjalan dengan baik. Sumber daya manusia yang berkualitas yang berada pada tempat yang sesuai dengan kompetensinya akan melahirkan inovasi dan terobosan dalam pelayanan publik, baik secara komprehensif maupun secara eksploratif.⁴³

B. Konsep Pelayanan Sosial Kesehatan

1. Pengertian Pelayanan Sosial Kesehatan

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. Pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, solusi atas masalah pelanggan. Pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama yaitu operasi jasa dan penyampaian jasa.⁴⁴

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk Sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain. Dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

Menurut Soekidjo Notoatmojo dalam buku Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, mengartikan pelayanan kesehatan adalah sebuah subsistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan (peningkatan kesehatan) sebagai sasaran adalah kelompok masyarakat. Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia,

⁴³. Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, hlm. 50.

⁴⁴.Herianto Ari Wibowo, *Pelayanan Konsumen*, (Yogyakarta: Prama Publishing, 2018), hlm. 5.

pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat.⁴⁵

Spicker dalam buku *Pekerjaan Sosial di Dunia Industri*, mendefinisikan pelayanan sosial adalah salah satu cara dari kebijakan sosial digunakan untuk mempromosikan kesejahteraan dan strategi dalam mencapai tujuan kesejahteraan.⁴⁶

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa pelayanan sosial merupakan proses pemenuhan kebutuhan atau aktivitas orang lain yang bertujuan untuk memperbaiki hubungan dengan lingkungan sosialnya. Pada hakekatnya, pelayanan sosial adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui pemenuhan aktivitas orang lain. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang lain dan masyarakat.

2. Kualitas Pelayanan Sosial Kesehatan

Mengkaji kualitas pelayanan sebuah lembaga pelayanan sosial tidak dapat dipisahkan dari penilaian terhadap sistem kelembagaan secara keseluruhan. Pendekatan penilaian ini dapat dinamakan sebagai model sistem keseluruhan. Secara sederhana pendekatan ini melibatkan penelaahan terhadap tiga komponen sub-sistem kelembagaan yang meliputi masukan (*input*), proses (*process*), dan keluaran (*output*). Karenanya model ini dapat pula dinamakan sebagai Model MPK (Masukan-Proses-Keluaran).⁴⁷

a. Masukan adalah karakteristik kelembagaan, termasuk sumber sumber atau sarana dan prasarana yang dimiliki oleh lembaga sosial kesehatan, yang

⁴⁵.Ervianingsih dkk, *Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2020), hlm. 20.

⁴⁶.Edi Suahrto, *Pekerjaan Sosial di Dunia Industri*, (Jakarta: Refika Aditama, 2007), hlm.159.

⁴⁷. Edi Suahrto, *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2005), hlm. 187.

mendukung efektivitas lembaga dalam memberikan pelayanan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi. Empat elemen penting yang perlu diperhatikan dalam mengontrol atau menilai faktor masukan (*input*) sebuah lembaga yaitu ketersediaan *stakeholders* atau pihak-pihak yang berkepentingan menilai jumlah dan jenis pelayanan yang diberikan lembaga sudah cukup tersedia untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, aksesibilitas pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat, daya tanggap atau prosedur lembaga dan pelayanannya dapat merespon kebutuhan masyarakat, dan relevansi jenis dan teknologi pelayanan lembaga sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

- b. Proses adalah segenap prosedur yang diterapkan lembaga dalam memberikan pelayanan terhadap klien. Dua faktor yang bisa dijadikan pedoman dalam menilai proses pelayanan lembaga yaitu *productivity* atau sumber-sumber yang dipergunakan untuk mencapai tujuan lembaga telah sejalan dengan prinsip efisiensi dan *performance* atau perilaku-perilaku kerja para pegawai lembaga telah sesuai dengan standar professional.
- c. Keluaran adalah karakteristik klien pada saat kasus ditutup atau pada saat lembaga selesai memberikan pelayanan terhadap klien. Kata kunci untuk menilai keluaran lembaga adalah efektivitas pelayanan, lembaga memberikan pelayanan terhadap masyarakat secara kausal berkaitan dengan pencapaian tujuan-tujuan pelayanan.

3. Fungsi Pelayanan Sosial Kesehatan

Segala jenis permasalahan sosial kesehatan individu maupun kelompok perlu dilaksanakan pelayanan. Untuk membantu mengatasi permasalahan tersebut dengan fungsi sebagai berikut:

- a. Pelayanan sosial kesehatan untuk pengembangan, bertujuan untuk menanamkan nilai-nilai Masyarakat dalam usaha pengembangan kepribadian

diri. Dengan maksud mengadakan perubahan dalam diri dalam program pemeliharaan, pendidikan dan pengembangan.

- b. Pelayanan sosial kesehatan untuk penyembuhan, perlindungan, dan rehabilitasi, bertujuan untuk memberikan pertolongan kepada seseorang baik secara kelompok (keluarga dan Masyarakat) maupun secara individu agar mampu mengatasi masalahnya.
- c. Pelayanan akses, yaitu pelayanan yang memerlukan birokrasi modern. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan tingkat pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap berbagai perbedaan kewajiban, jarak geografi antara lembaga pelayanan, diskriminasi dan orang-orang yang memerlukan pelayanan sosial kesehatan mempunyai fungsi akses untuk menciptakan hubungan secara sehat antara berbagai berbagai program, sehingga dapat berfungsi dan dimanfaatkan oleh masyarakat.⁴⁸

⁴⁸.Sumar Sulisty, *Pengkajian Kebutuhan Pelayanan Sosial*, (Yogyakarta: Dep Sos, 2005), hlm. 18.

BAB III

GAMBARAN UMUM MANAJEMEN PELAYANAN SOSIAL KESEHATAN MELALUI PROGRAM AMBULANS GRATIS DI LAZISMU KABUPATEN TEGAL

A. Profil LAZISMU Kabupaten Tegal

1. Sejarah Singkat LAZISMU Kabupaten Tegal

Lembaga amil zakat infak sedekah Muhammadiyah adalah lembaga zakat tingkat nasional yang berkhidmat dalam pemberdayaan masyarakat melalui pendayagunaan secara produktif dana zakat, infak, wakaf dan dana kedermawanan (ZISKA) lainnya baik dari perseorangan, lembaga, perusahaan dan instansi lainnya.

Pada tahun 2002 Pimpinan Pusat Muhammadiyah mendirikan LAZISMU, yang kemudian dikukuhkan oleh Menteri Agama Republik Indonesia sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional melalui SK No. 457/21 November 2002. Setelah berlakunya Undang-undnag Zakat nomor 23 tahun 2011, Peraturan Pemerintah nomor 14 tahun 2014, dan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 333 tahun 2015. LAZISMU sebagai lembaga amil zakat nasional telah dikukukhkan Kembali melalui SK Menteri Agama Republik Indonesia nomor 730 tahun 2016.

Latar belakang berdirinya LAZISMU dilandasi oleh 2 faktor. Pertama, fakta bahwa Indonesia yang masih diselimuti kemiskinan yang masih belum kian teratasi, dimana kebodohan dan indeks pembangunan manusia yang masih sangat rendah. Tentu saja semua masalah tersebut berakibat dan sekaligus disebabkan tatanan keadilan sosial yang juga masih lemah.⁴⁹

⁴⁹.LAZISMU Pusat, *Pedoman dan Panduan LAZISMU*, hlm. 8

Kedua, zakat diyakini mampu bersumbangsih dalam mendorong keadilan sosial, pembangunan manusia dan mampu mengentaskan kemiskinan. Sebagai negara berpenduduk muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki potensi zakat, infak dan wakaf yang terbilang cukup tinggi. Sayangnya, potensi besar tersebut masih belum dapat dikelola dan didayagunakan secara maksimal sehingga tidak memberi dampak yang signifikan bagi penyelesaian persoalan yang ada.

Berdirinya LAZISMU dimaksudkan sebagai institusi pengelola zakat dengan manajemen modern yang dapat menghantarkan zakat menjadi bagian dari penyelesai masalah sosial masyarakat yang terus berkembang dengan budaya budaya kerja Amanah, professional dan transparan.⁵⁰

LAZISMU Kabupaten Tegal pertama kali berdiri yaitu sebagai majelis sampai tahun 2012, kemudian pada tahun 2016 keluar SK oleh Kementerian Agama menjadi lembaga, sehingga LAZISMU Kabupaten Tegal resmi menjadi lembaga yaitu mulai tahun 2018 hingga sekarang ini. Pada saat itu managernya yaitu Bapak Ali Qurbani dan didampingi oleh 3 orang pengurus LAZISMU lainnya. Kondisi kantor LAZISMU pada tahun 2016 sampai tahun 2018 awal masih dalam bentuk satu kotak kamar saja, belum ada pengelola akuntansi zakat (manual) belum tersampel di bank, dan pelaksana masih tiga orang saja belum ada bagian keuangan khusus. Pada tahun 2018 mulai ada pembaharuan kantor yaitu tersedianya *front office* dan staf bertambah yaitu ada fundrising, penghimpunan, keuangan. Pada tahun 2019 sudah ada staf khusus untuk keuangan. Pada 2021 ada staf bagian media.⁵¹

Melihat kebutuhan masyarakat Kabupaten Tegal, ternyata banyak masyarakat Kabupaten Tegal yang mengidap penyakit berat (kanker, tumor, dan lain-lain) namun karena terbatasnya perekonomian menjadikan hambatan mereka untuk berobat ke rumah sakit dalam kota maupun luar kota, sehingga LAZISMU Kabupaten Tegal meluncurkan program unggulan yaitu pengadaan mobil

⁵⁰ Annual Report LAZISMU Kabupaten Tegal Tahun 2023.

⁵¹ Wawancara dengan Khoirun Nizar (Manager Eksekutif LAZISMU Kabupaten Tegal). (Kamis, 16 Maret 2023, 10:34)

ambulans gratis, dengan tujuan membantu akomodasi masyarakat tersebut untuk melakukan pemeriksaan ke rumah sakit. LAZISMU Kabupaten Tegal berusaha mengembangkan diri menjadi lembaga zakat terpercaya melalui budaya kerja amanah, professional dan transparan.

2. Visi dan Misi Lembaga LAZISMU Kabupaten Tegal

a. Visi

Visi merupakan cara pandang jauh ke depan tentang kemana LAZISMU Kabupaten Tegal akan diarahkan dan apa yang akan dicapai.

Berikut adalah visi dari LAZISMU Kabupaten Tegal:

“Menjadi amil zakat terpercaya”

b. Misi

Misi adalah jalan pilihan suatu organisasi untuk menyediakan produk atau jasa bagi masyarakat, dunia usaha, dan pemerintah. Misi merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil dengan baik sesuai dengan visi yang telah ditetapkan. Dengan adanya misi diharapkan seluruh pegawai dan masyarakat yang berkepentingan dapat mengenal program-program dari LAZISMU Kabupaten Tegal dan ikut serta berperan agar diperoleh hasil sesuai misi yang dirumuskan. Proses perumusan misi dilakukan dengan memperhatikan masukan dari pihak yang berkepentingan dan memberikan peluang untuk perubahan sesuai dengan tuntutan lingkungan.

Demi mewujudkan visinya LAZISMU Kabupaten Tegal Menyusun misi, diantaranya:

- 1) Optimalisasi pengelolaan ZISKA yang Amanah, professional dan transparan
- 2) Optimalisasi pendayagunaan ZISKA yang kreatif, inovatif dan produktif
- 3) Optimalisasi pelayanan donatur

3. Lambang LAZISMU Kabupaten Tegal

Gambar 1.

Lambang LAZISMU Kabupaten Tegal



Lambang LAZISMU Kabupaten Tegal adalah tulisan “Lazismu” dan terdapat gambar delapan butir padi yang tersusun melingkar di atas kanannya, serta terdapat tulisan “Kabupaten Tegal” di bawah. Satu butir padi mengarah ke atas sebagai perlambangan tauhid juga sebagai simbol sedekah terbaik yang akan tumbuh menjadi tujuh butir (digambarkan dengan tujuh butir padi lainnya yang saling terkait). Delapan butir padi juga memiliki makna memberi manfaat delapan arah mata angin atau segala penjuru dunia (*rahmatan lil ‘alamin*).⁵² Sedangkan tulisan “Kabupaten Tegal” menandakan untuk lingkup kerja LAZISMU yang berada di Kabupaten Tegal.

4. Legalitas Lembaga

a. Landasan Yuridis didirikannya LAZISMU

- 1) UU No. 23 Tahun 2011 Tentang Zakat
- 2) PP no. 14 Tahun 2014 tentang pelaksanaan UU pengelolaan zakat
- 3) KMA no. 333 tahun 2015 tentang pedoman pemberian izin pembentukan lembaga amil zakat
- 4) SK Pimpinan Pusat Muhammadiyah

b. Surat Keputusan Pendirian LAZISMU

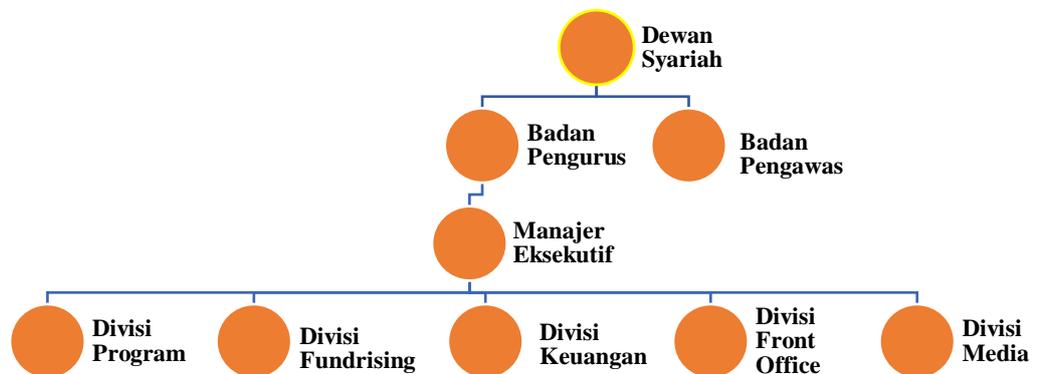
- 1) SK Pimpinan Pusat Muhammadiyah 103/KEP/I.0/K/2002 Pembentukan LAZISMU

⁵² LAZISMU Pusat, *Pedoman dan Panduan LAZISMU*, hlm. 9

- 2) SK Menteri Agama RI no. 457 tahun 2002 sebagai LAZNAS
- 3) SK Menteri Agama RI no. 730 tahun 2016 sebagai LAZNAS
(Sesuai UU Zakat no.23/2011, PP No. 14/2014, Kepmen RI No. 333/2015)

5. Struktur Organisasi LAZISMU Kabupaten Tegal

Gambar 2 Struktur Organisasi LAZISMU Kabupaten Tegal



Personalia

Dewan Syariah

Ketua : Ustadz H. Samsul Huda, S.Ag.
 Anggota : Ustadz Masnun Tholab, S.Pd.
 Ustadz Faizal Suhartoyo, S.Th.I.

Badan Pengawas

Ketua : H. Muchamad Ridlo, S.Ag.
 Anggota : Nur Sofiyati, SE., MM.

Badan Pengurus

Ketua : H. Suwarno
 Wakil Ketua : Joko Wibowo, SE.
 Sekretaris : drh. H. Abdi Manaf
 Wakil Sekretaris : Aliq Qurbani, ST.

Anggota	: H. Nafis Muhadzah, SH.
Anggota	: Iwan Hermawan, SH., MH.
Staf Eksekutif	
Manager	: Khoirun Nizar, Amd.Kom.
Divisi Program	: M. Ilham Nurlatif, SH. Imam Ghozali
Divisi Fundraising	: Wafa Huzaifah, S.Kom. Yusma Rosmatul Auliya, SE.
Divisi Keuangan	: Desi Rakhmati, S.Ak.
Divisi Front Office	: Izza Nuriya Devi, Amd.S.I.Ak.
Divisi Media	: Maulana Ahmad Fahrezi

6. Program-program Kegiatan LAZISMU Kabupaten Tegal

a. Pilar Pendidikan

Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan kader-kader keumatan dan kebangsaan melalui kegiatan Pendidikan merupakan target yang dicanangkan pada program ini. Program di bidang Pendidikan ini berupa pemenuhan sarana dan biaya pendidikan. Program pilar Pendidikan ini diantaranya:

1) Beasiswa Mentari

Kegiatan ini merupakan program kepedulian sosial dalam menjalin keberlangsungan dasar anak, dengan melalui pengasuhan dalam bentuk siswa yang berasal dari keluarga dhuafa. Bentuk kegiatannya dapat berupa bantuan beasiswa siswa yang menempuh Pendidikan sekolah dasar, menengah dan atas atau sederajat.

2) Beasiswa Sang Surya

Kegiatan ini merupakan program untuk meningkatkan Pendidikan lanjutan yang berkualitas kepada generasi muda berprestasi yang memiliki kesempatan untuk menempuh Pendidikan yang lebih tinggi. Bentuk bantuannya yaitu biaya Pendidikan diploma dan sarjana selama

1 tahun atau lebih yang meliputi biaya perkuliahan, *cost living*, maupun biaya penyelesaian tugas akhir, baik di perguruan tinggi negeri atau swasta.

3) *Save Our School*

Kegiatan ini merupakan program dalam meningkatkan dan menunjang mutu fasilitas sarana dan prasarana Pendidikan yang berkualitas, dengan bentuk kegiatan seperti memberikan perbaikan atau renovasi dan kelengkapan lembaga pendidikan.

4) Peduli Guru

Kegiatan ini merupakan program sosial dan pendidikan yang diperuntukan untuk guru honorer, guru agama, relawan dan lainnya dalam meningkatkan kualitas dan kesejahteraan (apresiasi). Bentuk kegiatannya dengan memberikan pelatihan, pemberdayaan ekonomi, penyediaan buku referensi dan mukafah atau tunjangan guru.

5) Sekolah Cerdas

Kegiatan ini merupakan program Pendidikan yang yang dimaksudkan untuk membangun kesiapsiagaan untuk meminimalisir dampak atau kemungkinan dari timbulnya resiko bencana dan kekerasan. Bentuk kegiatannya yaitu dengan membangun pengetahuan, keterampilan dan kebijakan sekolah dalam mengurangi resiko bencana (alam dan sosial).

6) *Goes To Campus*

Kegiatan *Goes To Campus* adalah program pemberdayaan berbasis kampus atau komunitas untuk meningkatkan partisipasi mahasiswa dalam menggali gagasan kreatif dan merumuskan inovasi pemberdayaan sosial.

7) MSPP (*Muhammadiyah Scholarship Preparation Program*)

Kegiatan ini merupakan program pembibitan kader atau aktivis persyarikatan dan dosen Perguruan Tinggi Muhammadiyah Aisyiyah (PTMA) untuk melanjutkan studi jenjang magister atau doktoral ke luar negeri melalui pelatihan Bahasa Inggris, serta pendampingan persiapan pendaftaran beasiswa. Di harapkan dengan MSPP generasi muda Indonesia yang belajar di luar negeri mampu menjaga identitasnya dan lebih jauh menjadi duta bangsa berkarakter dan memiliki tingkat partisipasi aktif. Tidak lupa MSPP akan membekali ilmu keislaman sehingga bisa ikut mendakwahkan Islam yang yang mencerahkan dan berkemajuan di dunia.

b. Pilar Kesehatan

Program yang diharapkan dapat meningkatkan layanan di bidang kesehatan masyarakat, program ini berfokus pada pemenuhan hak-hak mustahik untuk mendapatkan kehidupan yang berkualitas melalui layanan kesehatan dan prokes, program tersebut yaitu *Indonesia Mobile Clinic*, yang diantaranya meliputi:

1) Layanan Ambulans Gratis

Kegiatan ini merupakan program klinik kesehatan dengan mobil yang digunakan untuk melayani dan membantu masyarakat yang jauh dengan akses puskesmas atau rumah sakit maupun daerah daerah yang rawan kesehatan. Bentuk kegiatannya dengan mobil keliling (ambulans) yang digunakan untuk melayani pengobatan, konsultasi, antar jemput jenazah serta penyuluhan kesehatan secara gratis.

2) Peduli Kesehatan

Kegiatan ini merupakan program yang berfokus pada upaya promosi kesehatan sebagai tindakan preventif dan meningkatkan akses kesehatan bagi masyarakat. Bentuk kegiatannya yaitu memberikan system pelayanan yang preventif (pencegahan terhadap orang yang mempunyai resiko penyakit) dan edukatif (peningkatan wawasan kesehatan) yang sasarannya publik atau masyarakat.

3) Pesantren Bebas Skabies

Kegiatan ini diharapkan dapat mengikutsertakan peran tenaga non-medis terutama terdekat yaitu guru dan ustadz atau ustadzah sebagai calon kader kulit sehat di pesantren untuk berperan aktif meneukan kasus skabies kemudian dapat dirujuk ke fasilitas Kesehatan tingkat primer misalnya puskesmas. Tujuan utama dari program ini adalah untuk menciptakan pesantren bebas skabies.

4) TIMBANG (Tingkatan Kemampuan Gizi Seimbang)

Kegiatan ini merupakan program diperuntukan untuk anak dalam pencegahan gizi buruk sehingga dapat tumbuh dan berkembang secara optimal dan maksimal dengan disertai kemampuan emosional, sosial dan fisik yang siap untuk belajar. Bentuk kegiatannya dengan perbaikan pola makan, pola asuh serta perbaikan sanitasi dan akses air bersih.

c. Pilar Ekonomi

Program peningkatan kesejahteraan penerima manfaat dana zakat dan donasi lainnya dengan pola pemberdayaan maupun pelatihan-pelatihan wirausaha. Program ini memiliki target untuk mendorong terciptanya kemandirian ekonomi, meningkatnya pendapatan, dan pembentukan usaha yang halal dan memberdayakan. Program pilar ekonomi ini diantaranya:

1) Bantuan UMKM

Kegiatan ini merupakan program untuk individu tau kelompok dalam pemberdayaan ekonomi dengan memberikan modal dan penguatan usaha menggunakan skema kemitraan. Bentuk kegiatannya melalui pemberian modal usaha, pendampingan, pelatihan dan pembukaan akses pasar.

2) Tani Bangkit

Program kegiatan ini merupakan program pemberdayaan masyarakat untuk memberdayakan para petani agar maksimal dalam proses dan hasil panen.

d. Pilar Dakwah

Program pada pilar ini diarahkan untuk Gerakan dakwah kemasyarakatan yang berdampak langsung dalam menciptakan masyarakat islami serta menjangkau partisipan kelompok masyarakat rentan baik di perkotaan maupun di daerah terpencil. Pilar ini berfungsi menguatkan sisi ruhani dan pemenuhan kebutuhan untuk kegiatan dakwah dengan tujuan kemandirian para da'i dan institusi dakwah. Program pilar dakwah ini diantaranya:

1) Safari Qurban

Kegiatan Safari Qurban merupakan bagian dari pilar dakwah yang mana tujuan dari kegiatan tersebut untuk pemerataan dalam penayluran daging hewan qurban agar tetap sasaran. LAZISMU sebagai lembaga filantropi dapat berperan sebagai fasilitator para donatur dalam melaksanakan ibadah qurban yang manfaat daging qurbannya akan di terima oleh masyarakat tidak mampu di berbagai pelosok Indonesia.

2) Bantuan Ratusan Sembako (Yatim atau Dhuafa)

Kegiatan Bantuan Safari Qurban merupakan wujud kepedulian terhadap kondisi sebagian masyarakat dan juga sebagai upaya menumbuhkan kebiasaan berbagi antar sesama. Harapannya kebutuhan pangan masyarakat yatim dan dhuafa dapat terpenuhi demi melangsungkan hidup.

e. Pilar Sosial dan Kemanusiaan

Program-program yang diarahkan untuk penanggulangan bencana dan Gerakan kemanusiaan baik dalam bentuk darurat, kesiapsiagaan bencana, dan rekonstruksi sistematis dengan menggandeng mitra internal maupun eksternal yang berkompeten di bidangnya. Penangan masalah sosial yang timbul akibat eksese eksternal terhadap kehidupan mustahik, seperti bantuan bencana,

pendampingan manula dan kegiatan karitatif. Program pilar sosial dan kemanusiaan ini diantaranya:

1) Indonesia Siaga

Kegiatan Indonesia Siaga merupakan program respon cepat tanggap darurat dan pasca bencana, baik dari *Search And Resuce* (SAR), rekonstruksi dan rehabilitas. Keegiatannya berupa pendirian posko bantuan atau pengungsian, dapur umum, pendistribusian sembako, layanan kesehatan hingga aktivitas *recovery* pasca bencana (psikososial dan pemulihan ekonomi masyarakat).

2) Benah dan Bedah Rumah

Kegiatan ini merupakan Program Benah dan Bedah Rumah untuk warga yang membutuhkan rumahnya untuk direnovasi. Program yang berada di bawah pilar sosial dan kemanusiaan ini menysasar warga kurang mampu sebagai solusi permasalahan kebutuhan tempat tinggal yang layak.

3) Pemberdayaan Difabel

Kegiatan Pemberdayaan Difabel merupakan program pemberdayaan disabilitas dengan menggali, memperdalam dan mematngkan kemampuan atau bakat yang dimilikinya, sehingga mereka dapat membangun usaha sendiri dan mampu mencapai kesejahteraan sosial.

4) Muhammadiyah AID

Kegiatan Muhammadiyah AID merupakan program inisiatif Muhammadiyah untuk membantu masalah-masalah kemanusiaan internasional seperti bencana alam, kelaparan, konflik sosial dan peperangan.

f. Pilar Tahunan

Pilar ini memfokuskan pada pendanaan event-event tahunan (yang berlangsung satu tahun sekali), seperti:

1) Tebar Takjil

Program Tebar Takjil merupakan program bagi-bagi takjil berupa makanan dan minuman kepada masyarakat yang masih dalam perjalanan

pulang kerja saat maghrib tiba, atau memberikan paket kepada masjid, mushola, maupun kegiatan-kegiatan lain yang membutuhkan. Event tebar takjil juga dimanfaatkan untuk kampanye zakat seperti menyebarkan brosur, aksi treatikal dan lain-lain. Program Tebar Takjil ini juga turut memberdayakan usaha mikro dengan paket yang disesuaikan dengan kebutuhan atau kearifan local masyarakat di masing-masing kawasan.

2) Back To Masjid

Program Back To Masjid yaitu program dalam rangka menyemarakkan masjid sebagai pusat dakwah islam. Bentuk dari kegiatan ini diantaranya bersih-bersih masjid atau mushola dan penyediaan pelengkap sarana ibadah, renovasi tempat ibadah meliputi pengecatan tembok masjid atau mushola, tempat air wudhu dan kamar mandi.

3) Kado Ramadhan

Program kado ramadhan adalah program yang diluncurkan sebagai aksi kepedulian selama ramadhan untuk membantu meringankan kebutuhan hidup bagi saudara kita yang kurang beruntung saat menunaikan ibadah puasa dan akan menyambut hari Ramadhan. Kado Ramadhan ini adalah kado kebahagiaan. Kebahagiaan bagi kita saat berbagi dan kebahagiaan saudara kita yang menerima. Program ini akan dibagikan kepada masyarakat melalui pengajian Ramadhan, acara berbuka puasa Bersama, dan pabagian secara langsung di lapangan dalam bentuk bingkisan kebutuhan pokok.

4) Pemberdayaan UMKM

Program Pemberdayaan UMKM merupakan program dalam rangka peningkatan taraf ekonomi masyarakat. Melalui program ini harapannya masyarakat lebih mandiri dan bisa membuka lapangan pekerjaan bagi sekitarnya. Program pemberdayaan UMKM merupakan program yang dinisiasi dan didedikasikan oleh LAZISMU untuk mengembangkan potensi ekonomi keluarga dan masyarakat dalam meningkatkan produktifitas dalam mengentaskan kemiskinan. Sasaran program adalah masyarakat miskin baik perorangan maupun kelompok.

Untuk pelaku UMKM yang sudah memiliki usaha maupun yang akan memulai usaha.

5) Qurbanmu

Program Qurbanmu merupakan program qurban melalui gerakan solidaritas sosial yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat kurang mampu di kantong-kantong kemiskinan di Kawasan pedesaan, pedalaman, padat penduduk, serta Kawasan yang dilanda bencana alam dan kemanusiaan, dengan prinsip pendistribusian yang merata, adil dan fokus pada sasaran prioritas.

6) Rendangmu

Program Rendangmu merupakan penyaluran produk Qurbanmu yaitu produk daging qurban yang diolah menjadi makanan berupa rendang yang dikemas di dalam kaleng. Selain itu tujuan program ini yaitu mengenalkan LAZISMU kepada masyarakat secara luas dan mengenalkan program Qurbanmu, juga mengajak masyarakat berqurban melalui LAZISMU dengan memberikan kemudahan layanan dalam menunaikan ibadah qurban untuk kemudian didistribusikan secara adil, fokus dan merata pada sasaran prioritas.

B. Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal

1. Kegiatan Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal

LAZISMU Kabupaten Tegal sebagai lembaga sosial memiliki program-program yang berkaitan dengan memenuhi keperluan masyarakat yaitu pelayanan mobil ambulans gratis. Pelayanan mobil ambulans gratis tersebut ditujukan bagi masyarakat umum tanpa memandang latar belakang sosial masyarakat. LAZISMU Kabupaten Tegal melalui program pelayanan ambulans gratis telah menunjukan sebagai lembaga sosial yang berpihak kepada masyarakat yang memerlukan bantuan.

Perealisasi program tersebut merupakan hasil dari pengelolaan dana umat melalui pengumpulan zakat, infak, dan sedekah. Dana umat yang dikelola kemudian digunakan sebagai modal utama untuk membantu masyarakat miskin

dan yang membutuhkan pertolongan. Hal tersebut mengindikasikan adanya kerendahan hati terhadap sesama manusia sebagai unsur penting dalam mengaktualisasikan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan sosial yang harus diwujudkan oleh negara yang telah ditunjukkan oleh LAZISMU Kabupaten Tegal melalui program sosial kesehatan.

Ambulans merupakan kendaraan atau unit transportasi medis yang dilengkapi dengan peralatan medis untuk mengangkut, menangani pasien gawat darurat, dan memberikan pertolongan pertama. Kegiatan program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal berupa layanan antar jemput pasien kontrol rutin, layanan antar jemput pasien operasi, dan layanan antar jemput pasien melahirkan.

Pernyataan dari manager eksekutif LAZISMU Kabupaten Tegal, Bapak Khoirun Nizar, sebagai berikut:

*“Program kegiatan Ambulans Gratis ini merupakan salah satu program unggulan dari LAZISMU Kabupaten Tegal. Karena, setelah kita mengetahui kondisi masyarakat sekitar Kabupaten Tegal ternyata banyak yang menderita penyakit berat (seperti kanker, tumor, dan lain-lain) dan setelah kita mengetahui hal tersebut ternyata penyakit yang mereka derita sudah dalam stadium lanjut. Alasan yang diberikan dari mereka adalah ternyata mereka terkendala biaya untuk berobat ke rumah sakit. Sehingga LAZISMU hadir sebagai lembaga yang memberikan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat melalui program Ambulans Gratis. Harapannya masyarakat yang menderita penyakit-penyakit tersebut bisa segera tertangani oleh pihak medis”.*⁵³

Sedangkan pernyataan yang sama pula datang dari *driver* Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal, Bapak Imam Ghozali, sebagai berikut:

*“Ya, memang program unggulan kami adalah sosial kesehatan, sedangkan program unggulan LAZISMU pusat adalah pilar pendidikan. Karena, kami menyadari bahwa kebutuhan yang ada di Kabupaten Tegal adalah pada pilar sosial kesehatan lebih tepatnya Ambulans Gratis”.*⁵⁴

⁵³. Wawancara dengan Khoirun Nizar (Manager Eksekutif LAZISMU Kabupaten Tegal). (Senin, 3 April 2023, 11:37)

⁵⁴. Wawancara dengan Imam Ghozali (*Driver* Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal). (Senin, 20 Maret 2023, 10:33)

LAZISMU Kabupaten Tegal dalam pelaksanaan program Ambulans Gratis juga memiliki prosedur yang harus dilakukan oleh para calon pengguna mobil layanan Ambulans Gratis, dan dalam penentuan penggunaan mobil layanan juga sepenuhnya LAZISMU Kabupaten Tegal yang berhak menentukan sesuai dengan prosedur tersebut.

Adapun pernyataan dari manager LAZISMU Kabupaten Tegal Bapak Khorion Nizar, sebagai berikut:

*“Untuk standar operasional prosedur Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal yang tertera disini yaitu mustahik masuk mengunjungi front office untuk mengisi formulir permohonan penggunaan mobil Ambulans Gratis pasien (berisi nama pemohon, alamat, nomor HP, nomor identitas, hari dan tanggal, keperluan, tujuan dan nama pasien) serta melampirkan persyaratan (foto copy KTP, foto copy kartu keluarga pemohon, surat keterangan tidak mampu dari desa atau kelurahan, BPJS atau surat rujukan atau bukti pendaftaran rumah sakit, dan foto copy kartu ASKES atau KIS atau BPJS. Untuk hasil pengajuannya kami utamakan masyarakat yang fakir miskin dan jenis penyakit yang berat”.*⁵⁵

Pernyataan yang hampir sama pula dikatakan oleh seorang staf front office LAZISMU Kabupaten Tegal Mba Izza, sebagai berikut:

*“Ya untuk standar operasional prosedur Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal memang sudah tertera di formulir, bahkan masyarakat sudah hafal untuk alur pengajuan peminjaman mobil ambulans gratis, jadi kami tidak perlu menjelaskan kembali. Hanya saja, ketika ada pengantaran pasien secara darurat bisa dilakukan terlebih dahulu untuk persyaratan prosedurnya bisa disusulkan oleh pihak keluarga yang bersangkutan, yang terpenting pasien dapat pertolongan medis terlebih dahulu. Untuk kualifikasi mustahik atau pasien yang mendapatkan peminjaman mobil Ambulans Gratis kami utamakan masyarakat fakir miskin dan jenis penyakitnya yang berat”.*⁵⁶

Adapun pernyataan yang datang dari salah seorang mustahik atau pasien Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal, sebagai berikut:

⁵⁵. Wawancara dengan Khoirun Nizar (Manager Eksekutif LAZISMU Kabupaten Tegal). (Senin, 3 April 2023, 11:37)

⁵⁶. Wawancara dengan Izza Nuriya Devi (Staff Front Office LAZISMU Kabupaten Tegal). (Selasa, 2 Mei 2023, 10:50)

“Saya sudah mengetahui alur persyaratan untuk pengajuan peminjaman mobil Ambulans Gratis, tapi ya kembali lagi tidak semua pengajuan mendapatkan semua, ada yang tertolak di bulan ini, kemungkinan bisa mendapatkan ACC bulan berikutnya, iya mungkin untuk gantian agar semuanya bisa mendapatkan pelayanan Ambulans Gratis, jadi tidak terus menerus orang-orang itu terus yang mendapatkan”.⁵⁷

Gambar 3

Pengajuan Permohonan Peminjaman Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal



Kegiatan Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal ini berbentuk pengantar-jemputan dari rumah pasien atau mustahik menuju rumah sakit yang dituju kemudian diarahkan ke lokasi pemeriksaan sesuai dengan penyakit yang dideritanya lalu terakhir diantarkan kembali menuju rumahnya.

Pelaksanaan program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal meliputi antar-jemput pasien, estafet ambulans, antar-jemput kontrol rutin, dan

⁵⁷.Wawancara dengan Asih Yati (Mustahik atau pasien Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal). (Senin, 3 April 2023, 11:02)

antar-jemput operasi. Hal tersebut seperti pernyataan yang disampaikan oleh Manager Eksekutif LAZISMU Kabupaten Tegal Bapak Khoirun Nizar, sebagai berikut:

*“Kegiatan Ambulans Gratis ini ada layanan antar-jemput pasien, estafet antar-jemput pasien, antar-jemput kontrol rutin, antar-jemput operasi, dan antar-jemput melahirkan. Antar-jemput pasien itu menghabiskan waktu dalam sehari yaitu dari pagi sampai sore, bahkan sampai malam. Jumlah pengantaran atau penjemputan biasanya dalam satu hari sebanyak tiga sampai lima orang”.*⁵⁸

Kegiatan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal setiap pelaksanaannya menghabiskan waktu sehari mulai dari penjemputan pasien sampai dengan pengantaran pasien. Hal tersebut seperti pernyataan yang disampaikan oleh *driver* Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal Bapak Imam Ghozali, sebagai berikut:

*“Saya melaksanakan kegiatan Ambulans Gratis ini dari pagi sampai sore, bahkan sampai malam. Bahkan saya meninggalkan anak dari dia belum bangun tidur sampai saya datang kembali ke rumah posisi anak saya sudah tertidur lagi. Saya melakukan penjemputan para mustahik mulai dari ba'da subuh kemudian melanjutkan perjalanan ke rumah sakit tujuan (seringnya ke rumah sakit Kariadi Semarang). Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal ketika melakukan pengantar-jemputan pasien wajib lewat jalan tol, karena untuk mempercepat dan mempermudah sampai lokasi tepat waktu. Kemudian, sampai di rumah sakit bagi mustahik yang baru pertama kali kontrol atau periksa, saya mengantarkan mustahik tersebut sampai pada antrian kepada dokter. Tetapi, bagi mustahik yang sudah pernah melakukan kontrol periksa ke rumah sakit tersebut mereka langsung menuju tempat pemeriksaan sendiri”.*⁵⁹

⁵⁸.Wawancara dengan Khoirun Nizar (Manager Eksekutif LAZISMU Kabupaten Tegal). (Senin, 3 April 2023, 11:37)

⁵⁹.Wawancara dengan Imam Ghozali (*Driver* Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal). (Senin, 20 Maret 2023, 15:57)

Gambar 4

Kegiatan Pengantar-Jemputan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal



2. Dana Untuk Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal

Pemerolehan dana Program Ambulans Gratis LAZISMU diperoleh dengan cara menggalang dana umat melalui pengumpulan uang infak secara langsung maupun tidak langsung setiap bulannya. Penyetoran secara langsung dapat melalui kantor layanan LAZISMU ranting tiap kecamatan. Selanjutnya disetorkan ke LAZISMU Kabupaten Tegal melalui divisi *fundraising*. Sedangkan yang tidak langsung melalui nomor rekening atas nama LAZISMU Kabupaten Tegal. Dan untuk konfirmasi melalui nomor 08112760567.

Tabel 2. Daftar Rekening LAZISMU Kabupaten Tegal

No	Nama Rekening Zakat	Nomor Rekening
1.	BNI Syariah	0 800 428 425
2.	BTM Artha Surya	5 02 023 22
	Nama Rekening Infak	Nomor Rekening
1.	BNI Syariah	0 800 436 457
2.	BTM Artha Surya	5 02 047 29
3.	Banka Jateng Syariah	6 10 20 124 62
	Nama Rekening Kemanusiaan	Nomor Rekening
1.	Bank Syariah Mandiri	701 991 20 41
2.	BTM Artha Surya	5 02 047 14

Perealisasi dana umat untuk alokasi Program Ambulans Gratis diambil dari dana infak yang masuk. Dana yang digunakan LAZISMU Kabupaten Tegal untuk Program Ambulans Gratis dalam satu kali keberangkatan Rp. 875.000.00. Adapun rincian penggunaan dana Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal meliputi BBM (bahan bakar minyak) sebesar Rp. 350.000.00, E-Tol Rp. 350.000.00, dan akomodasi driver Rp. 175.000.00.⁶⁰

⁶⁰.Wawancara dengan Faizal Jamaluddin (Divisi *Fundraising*) LAZISMU Kabupaten Tegal. (Sabtu, 23 September 2023), (10.46)

Gambar 5
Dana Penggunaan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal



BUKTI PENGGUNAAN AMBULANCE
No. :/2023

<p>Hari/Tanggal : Rabu, 20 September 2023</p> <p>Alamat Jemput : <u>Ujungwatu</u> <u>A. Diwana</u></p> <p>Jam Jemput : <u>06-00</u></p> <p>Pendamping : -</p> <ul style="list-style-type: none"> • BBM Rp. 300.000 • B-Tol Rp. 300.000 • Makan/Minum Rp. • Fee Driver Rp. 15.000 • Skema mobil Rp. 00-000 • Rp. <p>Jumlah Rp. 815.000</p>	<p>Pengguna : <u>Senorah</u></p> <p>Tujuan : <u>Keag. Kaniki - Benerang</u></p> <p>Di TKP Jam : <u>08.30</u></p> <p>Kembali ke Kantor : <u>19.30</u></p> <p>Keterangan : <u>Di antar tempat berana dengan biaya labang</u></p> <p>- <u>Rosimah</u></p> <p>- <u>M. Zuhul Muhajin</u></p>
--	---

Mengotahui,
Manager

Khoirun Nizar, Amd. Kom.

Driver,

(Signature)

CS Dipindai dengan CamScanner

3. Prosedur Penggunaan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah media utama dalam sebuah organisasi. SOP atau tata kerja adalah rel bagi organisasi dalam menjalankan seluruh aspek kegiatan keorganisasian. SOP diperlukan sebagai aspek terpenting untuk memberikan tata kerja yang maksimal bagi siapa saja yang menerima outputnya. Pelayanan publik akan menjadi lebih baik jika dalam organisasi tersebut terdapat SOP di dalamnya.⁶¹

LAZISMU Kabupaten Tegal dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan Program Ambulans Gratis tentu mempunyai prosedur penggunaan mobil ambulans gratis. Di antaranya berupa:

- 1) Pengisian formulir permohonan penggunaan ambulans gratis LAZISMU Kabupaten Tegal, yang berisi nama pemohon, alamat, nomor HP, nomor Identitas, hari dan tanggal, keperluan, tujuan, dan nama pasien.

⁶¹.Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*,.... hlm. 37

- 2) Foto copy KTP
- 3) Foto copy Kartu Keluarga Pemohon
- 4) Surat Keterangan Tidak Mampu dari Desa atau Kelurahan
- 5) BPJS atau Surat Rujukan atau Bukti Pendaftaran Rumah Sakit foto copy kartu ASKES atau KIS atau BPJS

Standar operasional prosedur Program Ambulans Gratis yang LAZISMU Kabupaten Tegal ditetapkan seperti yang diatas. Hal tersebut seperti pernyataan yang disampaikan oleh Manager Eksekutif Bapak Khoirun Nizar, sebagai berikut:

*“Untuk Standar Operasional Prosedur yang LAZISMU Kabupaten Tegal ditetapkan diantaranya yaitu pengisian formulir permohonan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal (yang berisi nama pemohon, Alamat, nomor hp, nomor identitas, hari dan tanggal, keperluan, tujuan, dan nama pasien), foto copy KTP, Foto Copy Kartu Keluarga pemohon, Surat keterangan tidak mampu dari desa, BPJS atau surat rujukan atau bukti pendaftaran rumah sakit, dan foto copy kartu ASKES atau KIS atau BPJS”.*⁶²

Gambar 6
Formulir Pemakaian Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal

The image shows a form titled "FORMULIR PEMAKAIAN AMBULANS" from LAZISMU Kabupaten Tegal. The form is divided into two main sections: "1. DATA PASIEN/JENAZAH" and "2. DATA PEMOHON".

1. DATA PASIEN/JENAZAH

- Hari
- Tanggal
- Nama
- Umur
- Penyakit
- Alamat Lengkap
- Tujuan
- Jam Jemput
- Kartu Jaminan
- Duduk/Baring
- Jumlah Pendamping
- No HP
- (Untuk Pasien)

2. DATA PEMOHON

- Nama
- Alamat
- No HP

At the bottom of the form, there are two lines for signatures: "Driver" and "Kadiv. Administrasi".

Dipindai dengan CamScanner

⁶². Wawancara dengan Khoirun Nizar (Manager Eksekutif LAZISMU Kabupaten Tegal). (Senin, 3 April 2023, 11:37)

Adapun pernyataan yang datang dari salah seorang mustahik atau pasien program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal bernama Bapak Rodi, sebagai berikut:

“Saya sudah mengetahui alur persyaratan untuk pengajuan peminjaman mobil Ambulans Gratis, tapi ya Kembali lagi tidak semua pengajuan mendapatkan semua, ada yang tertolak di bulan ini, kemungkinan bisa mendapatkan ACC bulan berikutnya, iya mungkin untuk gantian agar semuanya bisa mendapatkan pelayanan Ambulans Gratis, jadi tidak terus menerus orang-orang itu terus yang mendapatkan”.⁶³

Di ketahui bahwa LAZISMU Kabupaten Tegal sudah membuat dan memiliki standar operasional prosedur (SOP) diperuntukan dalam Program Ambulans Gratis sehingga tidak membuat mustahik atau pasien bingung ketika berkunjung ke LAZISMU Kabupaten Tegal untuk melakukan pengajuan peminjaman mobil Ambulans Gratis. Penyaringan untuk pengajuan peminjaman mobil Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal menetapkan kualifikasi pertama yang mendapatkan adalah masyarakat fakir miskin dan yang mengidap penyakit berat.

4. Fasilitas Pelayanan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal

Mobil layanan ambulans gratis LAZISMU Kabupaten Tegal biasanya di dalamnya memiliki fasilitas pelayanan diantaranya:

- a) Mobil ambulans siap pakai
- b) Driver
- c) Jok mobil untuk pendamping ataupun pasien
- d) AC
- e) Kotak P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)
- f) Tabung oksigen
- g) *Stretcher* (bed ranjang untuk pasien)

Mobil layanan ambulans gratis ada beberapa fasilitas di dalamnya. Hal tersebut seperti pernyataan yang disampaikan oleh *driver* Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal Bapak Imam Ghozali, sebagai berikut:

⁶³.Wawancara dengan Rodi (Mustahik atau Pasien Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal). (Senin, 3 April 2023, 11:02)

“Untuk fasilitas yang ada di dalam Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal ada jok mobil untuk pasien dan pendamping pasien, AC, kotak P3K (pertolongan pertama pada kecelakaan), tabung oksigen, dan stretcher. Akan tetapi stretcher yang LAZISMU Kabupaten Tegal punya masih secara manual (secara digotong) belum yang otomatis dengan cara di dorong menggunakan roda yang ada di stretcher”.⁶⁴

Fasilitas di dalam Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal ada berbagai macam dan memberikan kenyamanan. Hal tersebut seperti pernyataan yang diungkapkan oleh salah seorang mustahik atau pasien yang bernama Ibu Khusnul tentang fasilitas Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal, adalah sebagai berikut:

“Saya merasa puas karena gratis, dan pelayanannya juga baik, sopirnya ramah, pegawai-pegawainya pada saat pengajuan permohonan Ambulans Gratis juga ramah, fasilitas Ambulansnya juga bagus, ada ACnya, pokoknya nyaman”.⁶⁵

Gambar 7 Fasilitas Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal meliputi stretcher



⁶⁴.Wawancara dengan Imam Ghozali (*Driver* Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal). (Senin, 20 Maret 2023, 15:30)

⁶⁵.Wawancara dengan Khusnul (Mustahik atau Pasien Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal). (Senin, 20 Maret 2023, 16:41)

Gambar 8 Fasilitas Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal meliputi Kotak P3K



5. Hambatan dan Solusi Kegiatan Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal

LAZISMU Kabupaten Tegal dalam pelaksanaan kegiatan program Ambulans Gratis tentu tidak selamanya berjalan mulus, pasti ada kendala dalam pelaksanaannya. Ada beberapa kendala yang telah dialami di antaranya yaitu:

a) Titik Penjemputan Lokasi Kurang Tepat

Driver dalam menjemput pasien titik lokasinya kurang tepat sehingga menjadikan kendala bagi *driver* dalam menjemput pasien tersebut. Solusi dari permasalahan tersebut yaitu pasien diantar oleh pendamping atau anggota keluarga menuju jalan yang mudah dijangkau oleh *driver* seperti di pinggir jalan raya untuk memudahkan akses penjemputan. Bagi pasien yang tidak mengidap sakit berat dalam hal ini masih bisa berjalan maka penjemputan bisa dilakukan di kantor LAZISMU Kabupaten Tegal.

b) Miskomunikasi Penentuan Mobil Layanan dan Mobil Ambulans

Terjadinya miskomunikasi biasanya terjadi karena pada saat awal pasien atau pihak keluarga melakukan pengajuan peminjaman Ambulans kurang detail dalam menjelaskan kondisi pasiennya, dalam hal ini kondisi pasien bisa berjalan atau berbaring. Jika kondisi pasien bisa berjalan maka

pengantar jemputan menggunakan mobil layanan, sedangkan jika pasien kondisinya berbaring maka pengantar jemputan menggunakan mobil Ambulans. Solusi dari permasalahan tersebut yaitu pada saat awal pasien atau pihak keluarga melakukan pengajuan peminjaman Ambulans maka wajib menjelaskan secara detail kondisi pasien tersebut kepada pihak kantor khususnya bagian administrasi, kemudian bagian administrasi juga menjelaskan secara detail kondisi pasien untuk menentukan mobil yang akan digunakan pengantar jemputan tersebut.

c) Ban Kempes atau Bocor Dalam Pengantar Jemputan Pasien

Terjadinya ban bocor ketika perjalanan pengantar jemputan pasien pernah dialami oleh mobil layanan dan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal. Mobil layanan dan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal pernah mengalami ban bocor ketika posisi di jalan tol. Solusi dalam permasalahan tersebut yaitu mobil layanan dan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal harus menyediakan ban cadangan untuk mengantisipasi terjadinya ban kempes ataupun bocor ketika perjalanan pengantar jemputan pasien. Adapun jika tidak membawa ban cadangan dan posisi pasien juga sedang dalam keadaan darurat maka *driver* mengabari LAZISMU sekitar tempat kejadian tersebut untuk meminta bantuan melanjutkan perjalanan pasien menuju rumah sakit yang dituju.

Pelaksanaan program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal tidak selamanya berjalan lancar, pada kenyataannya memiliki beberapa kendala yang dihadapi. Hal tersebut seperti pernyataan yang disampaikan oleh *driver* Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal Bapak Imam Ghozali yaitu, sebagai berikut:

“Kegiatan Ambulans Gratis ini pernah mengalami kendala dalam pengantar-jemputan mustahik, diantaranya adalah lokasi titik penjemputan kurang tepat kadang mustahik mengirimkan share lokasi tetapi titiknya sesuai sehingga mengakibatkan waktu yang digunakan penjemputan agak sedikit molor. Kendala selanjutnya adalah miskomunikasi penentuan mobil layanan atau mobil Ambulans, pernah terjadi anggota keluarga mustahik pada saat pengajuan

*peminjaman mobil Ambulans Gratis kurang detail dalam memberikan penjelasan penyakit dan penderita mustahik tersebut, sehingga mengakibatkan kasihan ketika mustahik yang tidak bisa duduk seharusnya menggunakan mobil Ambulans, tetapi karena pernyataan pada saat pengajuan peminjaman tersebut pegawai menentukannya mobil layanan untuk pengantar-penjemputan. Kendala yang terakhir yaitu, pernah terjadi pada tahun 2021 saat perjalanan pengantar-jemputan mobil Ambulnas Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal melewati jalan tol, kemudian dipertengahan jalan mengalami ban bocor dan saat itu kami lupa membawa ban cadangan, sehingga solusi yang kami lakukan adalah menghubungi LAZISMU yang ada disekitar lokasi kejadian untuk melanjutkan pengantar-jemputan mustahik tersebut”.*⁶⁶

⁶⁶. Wawancara dengan Imam Ghozali (*Driver Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal*). (Senin, 20 Maret 2023, 10:33)

BAB IV

ANALISIS HASIL PENELITIAN MANAJEMEN PELAYANAN SOSIAL KESEHATAN MELALUI PROGRAM AMBULANS GRATIS DI LAZISMU KABUPATEN TEGAL

A. Analisis Kegiatan Sosial Kesehatan Melalui Program Ambulans Gratis di LAZISMU Kabupaten Tegal

LAZISMU Kabupaten Tegal merupakan salah satu bentuk amal usaha Muhammadiyah yang bergerak dalam bidang sosial dan kesehatan di lingkungan Kabupaten Tegal. Sekretariat LAZISMU Kabupaten Tegal berada di Gedung Dakwah Muhammadiyah Jln. Ahmad Yani KM 02 Kelurahan Procot, Kecamatan Slawi Kabupaten Tegal.

LAZISMU Kabupaten Tegal merupakan salah satu lembaga yang dipercaya dalam mengelola harta zakat, infak, dan sedekah dari sebagian besar anggotanya dan dari masyarakat atas dasar kesadaran yang telah mempercayakan pengelolaannya kepada lembaga tersebut. Ambulans gratis merupakan salah satu program unggulan dari LAZISMU Kabupaten Tegal dalam pilar kesehatan. Banyak ambulans yang memasang tarif khusus bagi pasien yang ingin mengakses fasilitas tersebut, namun karena keterbatasan ekonomi sehingga mereka lari ke Program LAZISMU Gratis.

Program Ambulans Gratis merupakan salah satu bentuk layanan berupa pengantar-jemputan pasien maupun jenazah secara gratis diperuntukan bagi masyarakat yang membutuhkan. Sampai saat ini LAZISMU Kabupaten Tegal telah mengoperasikan dua armada ambulans gratis yaitu mobil layanan dan mobil ambulans bagi masyarakat yang membutuhkan. Program Ambulans Gratis digulirkan dan dikembangkan untuk dapat membantu meringankan beban mereka yang memiliki ekonomi menengah kebawah.

Jumlah masyarakat Kabupaten Tegal berkisar 25-40 dapat terlayani secara gratis dalam setiap bulannya. Berdasarkan penelitian Masyarakat Kabupaten Tegal banyak yang menderita penyakit berat, namun belum bisa teratasi. Hal ini dikarenakan adanya kendala dana dari masyarakat yang kurang mampu, terutama masyarakat yang ekonomi kelas menengah ke bawah. Dengan hadirnya Program Ambulans Gratis LAZISMU, alhamdulillah masalah tersebut dapat teratasi. Dengan demikian Program Ambulans Gratis dapat berdampak positif bagi masyarakat Kabupaten Tegal. Hal ini merupakan wujud nyata peran serta LAZISMU dalam mengentaskan masyarakat yang di bidang kesehatan.

Untuk memperoleh pelayanan Ambulans Gratis LAZISMU, masyarakat yang membutuhkan harus mengajukan permohonan kepada petugas yang terkait dengan membawa persyaratan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Diantanya.; pengisian formulir permohonan, dilampiri dengan fotokopi KTP, foto copy KK, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari desa, dan membawa BPJS atau Surat Rujukan dari rumah sakit.

Pelaksanaan penggunaan jasa pengantar-jemputan bagi masyarakat yang membutuhkan, diperlukan waktu tiga hari sebelum keberangkatan. Hal ini diperhitungkan dengan skala prioritas penerima jasa ambulans tersebut ditinjau dari segi kondisi sakitnya. Selanjutnya akan mendapat konfirmasi dari LAZISMU untuk pemberangkatan.

Kegiatan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal dilakukan dari pagi sampai sore. LAZISMU Kabupaten Tegal dalam melaksanakan kegiatan pengantar-jemputan mustahik program Ambulans Gratis sebanyak tiga sampai lima orang. Kegiatan penjemputan mustahik dimulai dari waktu setelah subuh menuju rumah mustahik pertama sampai dengan mustahik selanjutnya dan pengantaran dilakukan sampai waktu sore. Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal dalam melakukan pengantar-jemputan mustahik menuju rumah sakit luar kota wajib lewat jalan tol, karena untuk mempermudah dan mempercepat sampai lokasi rumah sakit tepat waktu. Rumah sakit luar kota

yang sering menjadi tujuan mustahik LAZISMU Kabupaten Tegal adalah rumah sakit Kariadi Semarang, rumah sakit Orthopaedi Purwokerto, dan rumah sakit Soeharso Solo. *Driver* Ambulans Gratis juga memberikan pengarahan alur untuk pemeriksaan atau kontrol mustahik, jadi para mustahik tidak dibiarkan begitu saja ketika sampai di rumah sakit. Bentuk pengarahan alur yang *driver* Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal lakukan adalah mengarahkan untuk ke loket pendaftaran, mengarahkan menuju ruang pemeriksaan, dan bagi masyarakat yang tidak mampu untuk berjalan *driver* Ambulans Gratis membantu mengantar dan menemani dalam pemeriksaan mustahik menggunakan kursi roda. Bentuk pengarahan alur yang *driver* Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal lakukan adalah wujud dari tanggungjawab dan profesionalisme selaku pegawai LAZISMU Kabupaten Tegal. Dari pemaparan tersebut, kegiatan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal sudah cukup baik dari segi tanggungjawab dan profesionalisme *driver* Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal.

Pelaksanaan kegiatan Program Ambulans Gratis tentu tidak selamanya berjalan mulus, beberapa kendala yang dialami diantaranya lokasi titik penjemputan mustahik kurang tepat sehingga menjadikan kendala bagi *driver* dalam menjemput pasien tersebut, solusi dari permasalahan tersebut yaitu pasien diantar oleh pendamping atau anggota keluarga menuju jalan yang mudah dijangkau oleh *driver* seperti di pinggir jalan raya untuk memsudahkan akses penjemputan, sedangkan bagi pasien yang tidak mengidap penyakit berta dalam hal ini masih bisa berjalan maka penjemputan bisa dilakukan di kator LAZISMU Kabupaten Tegal. Terjadinya miskomunikasi pada saat pengajuan peminjaman mobil layanan atau mobil Ambulans Gratis biasanya terjadi karena pada saat awal pasien atau pihak pihak keluarga melakukan pengajuan peminjaman Ambulans kurang detail dalam menjelaskan kondisinya, dalam hal ini kondisi pasien bisa berjalan atau berbaring. Jika kondisi pasien bisa berjalan maka pengantar-jemputan menggunakan mobil layanan, sedangkan jika pasien kondisinya berbaring maka pengantar-jemputan

menggunakan mobil ambulans. Solusi dari permasalahan tersebut yaitu pada saat pengajuan peminjaman Ambulans maka wajib menjelaskan secara detail kondisi pasien. Terjadinya ban bocor saat perjalanan pengantar-jemputan mustahik sehingga solusi dalam permasalahan tersebut yaitu menyediakan ban cadangan untuk mengantisipasi hal tersebut dan menghubungi LAZISMU sekitar kejadian untuk melanjutkan pengantar-jemputan. Dari pemaparan tersebut, kegiatan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal bisa dikatakan masih belum maksimal. Di ketahui dengan kurangnya persiapan ketika akan melakukan pengantar-jemputan mustahik.

B. Analisis Manajemen Pelayanan Sosial Kesehatan Melalui Program

Ambulans Gratis di LAZISMU Kabupaten Tegal

LAZISMU merupakan bagian dari amal usaha Muhammadiyah, yang mana dalam program kerjanya memberikan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat. Ambulans Gratis adalah bagian dari program Indonesia *Mobile Clinic* (IMC) LAZISMU Kabupaten Tegal dalam pilar kesehatan. Program Ambulans Gratis LAZISMU adalah sebuah wujud nyata kepedulian sosial terhadap sesama.

Manajemen pelayanan sosial kesehatan melalui Program Ambulans Gratis di LAZISMU Kabupaten Tegal dilaksanakan berdasarkan standar operasional prosedur. Adapun standar operasional prosedur yang ditetapkan meliputi pengisian formulir penggunaan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal yang berisi (nama pemohon, Alamat, nomor handphone, nomor identitas, hari dan tanggal, keperluan, tujuan, dan nama pasien), foto copy KTP, foto copy Kartu Keluarga, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari Desa atau Kelurahan, BPJS atau surat rujukan atau bukti pendaftaran rumah sakit, dan foto copy kartu ASKES atau KIS atau BPJS yang kemudian akan diproses divisi program LAZISMU Kabupaten Tegal. Selanjutnya divisi program memberikan konfirmasi kepada pihak pemohon

lewat nomor handphone yang tertera dalam formulir pengajuan peminjaman untuk mengkonfirmasi jadwal keberangkatan. Proses yang digunakan divisi program sebelum menentukan keberangkatan dalam kurun waktu dua sampai tiga hari.

Manajemen pelayanan yang diterapkan di LAZISMU Kabupaten Tegal, dilihat dengan menggunakan indikator prinsip pelayanan yaitu *pertama*, prinsip kesederhanaan menurut Ratminto dan Winarsih tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui persyaratan baik teknis yang harus di penuhi untuk mendapatkan layanan peminjaman Ambulans Gratis dengan mudah untuk dilaksanakan. Pelayanan publik merupakan cerminan kinerja pegawai LAZISMU Kabupaten Tegal di dalam menjawab kepercayaan masyarakat. *Kedua*, prinsip kejelasan dan kepastian dalam pelayanan publik merupakan tata urutan atau bagan alur penanganan pelayanan, serta nama-nama loket menyediakan tempat pelayanan dengan kondisi baik. Di LAZISMU Kabupaten Tegal terdapat sebuah bagan brosur dan juga website LAZISMU Kabupaten Tegal dan juga sosial media seperti di Instagram, facebook, dan youtube yang berisikan informasi mengenai proses pelayanan administrasi, syarat-syarat, proses pelayanan, dan laporan kegiatan dari program Ambulans Gratis. *Ketiga*, prinsip kepastian waktu pelayanan publik menurut Ratminto dan Atik dalam penelitian ini, digunakan untuk mengetahui ketepatan kurun waktu yang ditentukan dan kecepatan pelayanan yang diberikan dalam layanan konsultasi permasalahan industrial. Pada LAZISMU Kabupaten Tegal berupaya semaksimal mungkin dalam mempercepat proses sebuah pelayanan. Namun dalam menunggu kepastian waktu untuk penerimaan peminjaman mobil Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal, mustahik harus menunggu selama dalam kurun waktu tiga sampai lima hari untuk mendapatkan kepastian apakah dapat menerima program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal atau belum bisa mendapatkan kesempatan meminjam.

Keempat, prinsip fasilitas menurut Ratminto dan Atik Winarsih tentang prinsip-prinsip pelayanan publik dalam penelitian ini digunakan mengetahui sarana dan prasarana kerja dijadikan penunjang dalam pemberian layanan konsultasi. Fasilitas pada Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal masih kurang maksimal yaitu Ambulans masih menggunakan *stretcher* secara manual. *Kelima*, prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan menurut Ratminto dan Atik Winarsih tentang prinsip-prinsip pelayanan publik dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui sikap yang diberikan pegawai sebagai penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan konsultasi permasalahan industrial. Data yang diperoleh dari penelitian, didapatkan bahwa pegawai sudah memberikan sikap ramah, sopan selama proses pemberian layanan, sikap ramah yang diberikan seperti memberi sapaan dan senyum saat terdapat calon mustahik yang hendak melakukan pengajuan peminjaman mobil Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang mustahik yang menerima program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal bahwasannya pernah mendapatkan giliran *driver*, tetapi saat itu mendapatkan *driver* cadangan dan sikapnya kurang membuat nyaman, dengan pernyataan yang diberikan yaitu saat mengendarai mobil Ambulans Gratis seperti mengendarai mobil yang isinya barang, sehingga mustahik tersebut selama perjalanan merasa tidak nyaman karena kecepatan diatas rata-rata.

Manajemen pelayanan yang diterapkan di LAZISMU Kabupaten Tegal, dapat dilihat dengan menggunakan indikator standar pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, kejelasan persyaratan, prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara

jelas dan pasti cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan.

Prosedur pelayanan tidak hanya menciptakan keteraturan tetapi diutamakan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. Kejelasan prosedur pelayanan disini dimaksudkan bahwa masyarakat mengerti akan setiap tahapan yang mereka penuhi untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Prosedur pelayanan yang diharuskan sederhana dan tidak berbelit-belit.

LAZISMU Kabupaten Tegal dalam memberikan pelayanan yang efektif serta kejelasan prosedur pelayanan Ambulans Gratis, maka membuat mekanisme pelayanan mulai dari prosedur atau alur eksternal pelayanan sampai siklus proses pelayanan. Proses atau alur eksternal pelayanan dimulai dari pengisian formulir permohonan penggunaan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal yang berisi (nama pemohon, alamat, nomor HP, nomor identitas, hari dan tanggal, keperluan, tujuan, dan nama pasien), foto copy KTP, foto copy Kartu Keluarga, surat keterangan tidak mampu dari Desa atau Kelurahan, BPJS atau surat rujukan atau bukti pendaftaran rumah sakit, dan foto copy kartu ASKES atau KIS atau BPJS untuk diproses oleh tim teknis. Selanjutnya tim teknis yang terkait menerima permohonan jasa yang telah memenuhi syarat teknis dan memproses berkas pemohon selama tiga hari, kemudian pemohon akan di kabari melalui nomor HP yang sudah tertera di formulir permohonan untuk jadwal peminjaman mobil Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal.

Prosedur pelayanan pada umumnya membutuhkan kelegkapan persyaratan administrasi agar data yang diberikan kepada penyedia pelayanan bersifat akurat dan akuntabel. Berdasarkan data hasil wawancara dan observasi di LAZISMU Kabupaten Tegal, dapat terlihat bahwa prosedur pelayanan Ambulans Gratis di LAZISMU Kabupaten Tegal, secara umum sudah efektif dan berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Persyaratan administrasi yang diinformasikan dengan jelas kepada

masyarakat pengguna layanan Ambulans Gratis dalam prosedur pelayanan dilakukan berdasarkan tata urutan dan hanya melibatkan personal yang ditetapkan.

2. Waktu Penyelesaian

Salah satu hal yang menjadi sorotan oleh para penerima layanan pada umumnya adalah waktu penyelesaian. Dalam menciptakan pelayanan yang efektif dapat dilihat dari kepastian waktu pelayanan dalam penyelesaian pengurusan peminjaman mobil Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal, pegawai memeriksa kelengkapan persyaratan berkas permohonan. Berdasarkan data hasil wawancara yang disampaikan oleh *driver* Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal bahwa waktu yang digunakan untuk pengantar-jemputan mustahik itu bisa sampai satu hari atau dengan kata lain dari pagi sampai malam, tergantung pada proses pemeriksaan pada dokternya. Untuk menciptakan pelayanan efektif dan tidak berbelit-belit, maka dibutuhkan keterbukaan informasi tentang standar waktu penyelesaian pengurusan peminjaman mobil Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal.

Waktu pelayanan yang digunakan LAZISMU Kabupaten Tegal dalam pelaksanaan Program Ambulans Gratis dapat disimpulkan bahwa sudah efektif karena terdapatnya usaha dari penyedia pelayanan yang mengusahakan penyelesaian pekerjaan dengan lebih cepat dan memuaskan masyarakat. Pegawai sebagai penyedia layanan sudah berusaha menginformasikan dengan jelas tentang standar waktu penyelesaian pengurusan peminjaman mobil Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah tarif pelayanan termasuk rincinya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan atau segala biaya sebagai

imbalan jasa yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan yang berlaku. Terkait dengan masalah biaya dalam pelayanan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal masyarakat yang meminjam mobil Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal tidak dikenakan biaya nol rupiah atau dengan kata lain pelayanan ini gratis, sehingga masyarakat tidak merasa terbebani oleh biaya pelayanan. Sehingga penulis dapat menarik kesimpulan bahwa biaya dalam pelayanan mobil Ambulans Gratis di LAZISMU Kabupaten Tegal sudah efektif dan efisien.

Pendayagunaan ZIS (zakat, infak dan sedekah) untuk operasional Ambulans Gratis yaitu pemanfaatan dana zakat, infak, dan sedekah yang digunakan untuk membeli mobil Ambulans beserta operasional secara gratis. Biaya operasional perawatan meliputi jasa sopir yang sudah ditetapkan oleh pengelola, bahan bakar, oli, biaya jalan tol dan cuci mobil, uang makan *driver* (dalam hal ini disesuaikan dengan jaraknya), insiden kecil misalnya ban bocor, biaya operasional perawatan ditanggung pengelola LAZISMU Kabupaten Tegal dari hasil ZIS. Biaya operasional pemeliharaan meliputi penggantian suku cadangan, perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), service, biaya operasional pemeliharaan ditanggung oleh LAZISMU Kabupaten Tegal. Biaya perbaikan bila terjadi kecelakaan.

Dalam hal penyediaan pelayanan terkadang kita temukan adanya pungutan liar (pungli) atau biaya diluar ketentuan yang harus di bayar oleh masyarakat, sehingga menimbulkan adanya praktik korupsi. Namun, dalam pelaksanaan pelayanan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal tentang biaya pelayanan dalam peminjaman mobil Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal secara gratis dan merasakan puas terhadap pelayanan diterima. Selain tidak ditemukan adanya pungutan liar (pungli) yang dapat merusak citra birokrat sebagai penyedia layanan kepada masyarakat.

4. Sarana dan Prasarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan didalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hal yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Sarana dan prasarana merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut berupa peralatan pembantu maupun peralatan umum, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

Salah satu hal yang dapat menciptakan pelayanan yang efektif adalah mengenai sarana dan prasarana yang ada di sebuah organisasi, menyangkut pada pemerian pelayanan pada masyarakat. Karena sebagai penyedia pelayanan, harus selalu memperhatikan sarana dan prasarana untuk suatu kegiatan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Karena ketersediaan sarana dan prasarana yang baik, akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui bagaimana kondisi dan ketersediaan sarana dan prasarana yang membantu pelayanan publik di LAZISMU Kabupaten Tegal, penulis melakukan pengamatan langsung di lapangan (observasi) dan melakukan wawancara dengan beberapa mustahik atau pasien Ambulans Gratis dan *driver* di LAZISMU Kabupaten Tegal. Bahwasannya fasilitas Ambulans ada jok mobil untuk pendamping ataupun pasien, AC, kotak P3K (pertolongan pertama pada kecelakaan), tabung oksigen, dan *stretcher* (bed ranjang untuk pasien).

Namun dalam pernyataan yang diberikan *driver* Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal, bahwasannya *stretcher* yang dimiliki Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal masih menggunakan yang manual, LAZISMU Kabupaten Tegal belum memiliki *stretcher* yang

memiliki roda untuk didorong sehingga memudahkan mengangkat pasien dari rumah atau ruang periksa ke dalam mobil Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal.

5. Kompetensi Pegawai

Kompetensi pegawai yaitu kemampuan untuk mengenal kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta membangun program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Konsep kompetensi merupakan pertanggung jawaban dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat. Seberapa jauh mereka melihat administrator negara atau birokrasi publik bersikap tanggap yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi mereka.

Kompetensi juga dapat diartikan sebagai kemampuan untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu negeri. Dalam hal ini kompetensi merupakan cara efisiensi dalam menangani atau mengatur urusan baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan potensi terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan menggunakan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan cepat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik.

Dengan demikian birokrasi publik dapat dikatakan bertanggungjawab jika mereka dinilai mempunyai kompetensi atau daya tanggap yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat.

LAZISMU Kabupaten Tegal adalah salah satu lembaga zakat tingkat nasional yang berkhidmat dalam pemberdayaan masyarakat melalui pendayagunaan secara produktif dana zakat, infak, wakaf dan dana kedermawanan lainnya dari perseorangan, lembaga, perusahaan dan instansi

lainnya. Berangkat dari itu, LAZISMU Kabupaten Tegal melalui program Ambulans Gratis berusaha memberikan pelayanan yang baik berupa pelayanan prima agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, serta selalu tanggap terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat.

Konsep kompetensi mengarah pada pertanggungjawaban organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kompetensi pegawai diharapkan pengguna pelayanan dari Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal adalah daya tanggap pegawai LAZISMU Kabupaten Tegal dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tanpa prosedur yang berbelit-belit serta tepat waktu sehingga menciptakan pelayanan yang efektif.

Kompetensi pegawai dalam memberikan sikap empati kepada semua masyarakat tanpa membedakan status masyarakat dari tingkat sosialnya dan keterampilan pegawai untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada mustahik mengingat bahwa mustahik atau pasien merupakan seseorang yang sedang memiliki tubuh yang menurun dan membutuhkan motivasi untuk sembuh secara lahir dan batin, maka pegawai LAZISMU Kabupaten Tegal harus memiliki kompetensi dalam melayani mustahik salah satunya dengan memberikan sikap yang ramah tamah serta rasa empati untuk semua mustahik tanpa membeda-bedakan. Dengan rasa nyaman dan aman yang didapatkan melalui sikap dan kepedulian pegawai LAZISMU Kabupaten Tegal maka mustahik akan merasa senang dan puas dalam mengikuti Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal, sehingga tentunya membuat LAZISMU Kabupaten Tegal memiliki citra yang baik dan menjadi lembaga swadaya masyarakat yang diminati serta dipercaya oleh masyarakat sekitar dan harapannya untuk semua masyarakat umum di masa yang akan datang.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa mustahik, mereka memberi pernyataan bahwa kompetensi yang dimiliki

driver Ambulans Gratis berbeda-beda, ada yang mengendarai Ambulans secara nyaman ada yang mengeluh karena merasakan tidak nyaman dalam perjalanan. Karena pada nyatanya *driver* yang ada di LAZISMU Kabupaten Tegal ada satu yang menjadi *driver* tetap, adapun ketika *driver* utama sedang berhalangan untuk pengantar-jemputan, maka LAZISMU Kabupaten Tegal menyiapkan *driver* cadangan yang mana itu berasal dari relawan LAZISMU Kabupaten Tegal.

Berdasarkan pernyataan yang diberikan oleh beberapa mustahik tentang kompetensi atau sikap pegawai dalam menangani keluhan mustahik di LAZISMU Kabupaten Tegal, bahwasannya kompetensi yang dimiliki pegawai LAZISMU Kabupaten Tegal belum sepenuhnya maksimal. LAZISMU Kabupaten Tegal tentunya membutuhkan suatu proses untuk membuat pelayanan menjadi lebih baik dan salah satu cara membuat kompetensi pegawai lebih baik adalah dengan mengadakan pelatihan atau evaluasi kinerja pegawai. Melalui pelatihan atau evaluasi kinerja pegawai yang akan bermanfaat terhadap peningkatan motivasi kerja dalam melaksanakan pekerjaannya secara profesional dan meningkatkan keterampilannya secara maksimal dalam memberikan pelayanan sosial kesehatan Ambulans Gratis kepada mustahik dengan sikap empati yang membuat mustahik merasa aman dan nyaman ketika mendapatkan kesempatan Ambulans Gratis. Kompetensi pegawai dalam memberikan sikap empati kepada mustahik adalah tugas masing-masing dari pegawai LAZISMU Kabupaten Tegal untuk mendapatkan kepercayaan dan kepuasan mustahik.

6. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Untuk menciptakan pelayanan yang efektif dapat dilihat dari pemberian pelayanan kepada masyarakat yang mengurus peminjaman mobil Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal.

Berkenaan dengan pemberian pelayanan di LAZISMU Kabupaten Tegal, pernyataan yang diberikan oleh pengurus LAZISMU Kabupaten Tegal bahwasannya ketika masyarakat khususnya yang ingin meminjam mobil Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal, pihak pengurus selalu menyesuaikan dengan formulir yang di ajukan oleh pihak keluarga, untuk menghindari kekeliruan dalam pengantar-jemputan Ambulans Gratis.

Namun, pada kenyataannya masih terdapat miskomunikasi peminjaman mobil Ambulans atau mobil layanan antara pihak keluarga yang mengajukan permohonan mobil Ambulans Gratis dengan pihak pengurus LAZISMU Kabupaten Tegal, terbukti dengan adanya pernyataan dari *driver* Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal, bahwasannya ketika penjemputan mustahik ternyata kondisinya tidak memungkinkan untuk duduk selama perjalanan berobat, sehingga mengharuskan menggunakan mobil Ambulans bukan menggunakan mobil layanan.

Dari penjelasan di atas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh LAZISMU Kabupaten Tegal yang dirasakan belum sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan sebelumnya. Sehingga penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai LAZISMU Kabupaten Tegal masih belum efektif dan efisien.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana telah diuraikan pada bab IV mengenai kegiatan sosial kesehatan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal dan manajemen pelayanan sosial kesehatan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal, selanjutnya peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kegiatan sosial kesehatan melalui program ambulans gratis di LAZISMU Kabupaten Tegal

Kegiatan Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal dilakukan dari pagi hingga sore, mulai dari penjemputan sampai pengantaran mustahik. Rumah sakit yang sering menjadi tujuan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal adalah Rumah Sakit Ortopaedi Purwokerto, Rumah Sakit Kariadi Semarang, Rumah Sakit Soeharso Solo. *Driver* Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal memberikan pengarahan alur untuk ke loket pendaftaran hingga menuju ruang pemeriksaan atau kontrol mustahik. Selain itu, pihak *driver* yang selalu siap siaga 24 jam.

2. Manajemen Pelayanan Sosial Kesehatan melalui Program Ambulans Gratis di LAZISMU Kabupaten Tegal

Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal dalam melaksanakan pelayanannya menggunakan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Mulai dari pengajuan peminjaman Ambulans Gratis, penjadwalan keberangkatan Ambulans Gratis dan pelaksanaan pelayanan Ambulans Gratis.

Pelayanan Program Ambulans Gratis memudahkan masyarakat yang membutuhkan jasa pengantar-jemputan ke rumah sakit yang dituju.

Pelaksanaan pelayanan ini disesuaikan dengan waktu pengajuan permohonan pengguna jasa ambulans dengan kesepakatan kedua belah pihak. Pelayanan ini memiliki fasilitas yang ada dengan harapan pengguna jasa ambulans demi terciptanya kenyamanan.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah didapat, ada beberapa saran yang penulis cantumkan dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal perlu mengadakan sosialisasi yang lebih rutin kepada Masyarakat Kabupaten Tegal untuk penjadwalan pelaksanaan program kegiatan Ambulans Gratis agar berjalan lebih baik dan efektif.
2. Perlunya peningkatan standar pelayanan dan penambahan fasilitas Ambulans dan kelengkapannya sehingga dapat memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan sakitnya.

C. Penutup

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang selalu melimpahkan kasih sayang dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif guna penyempurnaan skripsi ini.

Kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan karya ini penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan semoga semua bentuk bantuannya berbalaskan kebaikan dan pahala dari Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat luas dan dapat menjadi sumbangan bagi khazanah keilmuan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Adi, dan Isbandi Rukminto. 2013. *Kesejahteraan Sosial: Pekerjaan Sosial, Pembangunan Sosial, dan Kajian Pembangunan*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ahmadi, Rulam. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Arifin, Tajul. 2011. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Pustaka Setia.
- Azwar, S. 2005. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar Offset.
- Ervianingsih, dkk. 2020. *Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Sosial di Dunia Industri*. Bandung: Widia Bhakti Persada.
- Gibson dkk. 1996. *Organisasi: Perilaku, Struktur Proses*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hardani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Herdiansyah, Haris. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Ivancevich dkk. 2000. *Manajemen Kualitas dan Kompetitif Terjemahan Mohmmad Musa*. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, Muhibudin Wijaya dan Zaenal Mukarom. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Manullang. 1985. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Purhantara, Wahyu. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran (Edisi Pertama)*. Andi Ofset: Yogyakarta.

- Winarsih, Atik Septi dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Said, Nurhidayat Muh. 2013. *Buku Daras Metode penelitian Dakwah*. Makassar: Alauddin Press.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, Edi. 2007. *Pekerjaan Sosial di Dunia Industri*. Jakarta: Refika Aditama.
- Sulistyo, Sumar. 2005. *Pengkajian Kebutuhan Pelayanan Sosial*. Yogyakarta: Dep Sos.
- Suyitno. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip dan Organisasi Operasionalnya*. Tulungagung: Akademia Pustaka.
- Syahza, Almasdi. 2021. *Metodologi Penelitian: Edisi Revisi*. Pekanbaru: UR Press.
- Sudirman. 2007. *Zakat Dalam Pusaran Arus Modernitas*. Malang: UIN Malang Press.
- Wibowo, Herianto Ari. 2018. *Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Prama Publishing.
- Jurnal:**
- Affandi, Hernadi. 2019. Implementasi Hak Atas Kesehatan Menurut Undang-undang Dasar 1945: Antara Pengaturan dan Realisasi Tanggung Jawab Negara. *Hukum Positum*. 1.
- Safitri, Fania Mutiara dan Budi Widadi, "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan", *Majalah Ilmiah Solusi*, Vol.17 No.3(2019), 18.
- Susanto, Dedy. "Manajemen Pengembangan Sumber Daya Santri Berbasis Teknologi Tepat Guna di Pondok Pesantren (Perspektif Dakwah)", *Jurnal Ilmu Dakwah*, Vol.37 No.2 (2017), 252-253.
- Sugeng dan Uswatun Niswah, "Pengaruh Dukungan Organisasi dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Komitmen Organisasi dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, Vol. 3. No.1 (2023), 220.

Sofyan dan Harapan Tua F S, “Pelaksanaan Asas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Simpang Baru Kota Pekanbaru”, *Jurnal Niara*, Vol. 10 No.2 (2018), 124.

Zainal, Ahmad. “Dakwah Pemberdayaan Masyarakat Perdesaan”, *Jurnal Ilmu Dakwah*, Vol.37 No.2 (2017), 287-288.

Internet:

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38601/uu-no-11-tahun-2009>. Diakses pada tanggal 9 Oktober 2022, pukul 13.45 WIB.

Lainnya:

Annual Report LAZISMU Kabupaten Tegal Tahun 2022

LAZISMU Pusat, Pedoman dan Panduan Lazismu

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat.

Wawancara dengan Manager Eksekutif LAZISMU Kabupaten Tegal Bapak

Khoirun Nizar. Pada Senin, 3 April 2023, 11:37

Wawancara dengan Staff Front Office LAZISMU Kabupaten Tegal Mba Izza Nuriya Devi. Pada Selasa, 2 Mei 2023, 10:50

Wawancara dengan *Driver* Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal Bapak Imam Ghozali. Pada Senin, 20 Maret 2023, 15:30

Wawancara dengan Mustahik atau Pasien Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal. Ibu Khusnul Khotimah. Pada Senin, 20 Maret 2023, 16:30

Wawancara dengan Mustahik atau Pasien Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal. Ibu Asih Yati. Pada Senin, 20 Maret 2023, 16:30

Wawancara dengan Mustahik atau Pasien Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal. Bapak Rodi. Pada Senin, 3 April 2023, 11:02

Wawancara dengan Divisi *Fundraising* LAZISMU Kabupaten Tegal Faizal Jamaluddin. Pada Sabtu, 23 September 2023, 10:46

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Wawancara digunakan untuk mengorek informasi serta mengumpulkan data dari penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan alat pengumpul data yang berupa pedoman wawancara, yaitu:

A. Manager atau pimpinan LAZISMU Kabupaten Tegal

1. Bagaimana sejarah berdirinya LAZISMU Kabupaten Tegal?
2. Apa saja program-program yang ada di LAZISMU Kabupaten Tegal?
3. Apakah ada program yang belum terlaksana di LAZISMU Kabupaten Tegal? Jika ada, apa saja?
4. Apa hambatan LAZISMU dalam melaksanakan program-program yang ada?
5. Bagaimana solusi LAZISMU dalam menghadapi hambatan-hambatan tersebut?

B. Divisi *Front Office* LAZISMU Kabupaten Tegal

1. Apa saja kegiatan atau program dari divisi sosial kesehatan LAZISMU Kabupaten Tegal?
2. Apakah ada program dari divisi sosial kesehatan LAZISMU Kabupaten Tegal yang belum terlaksana? Jika ada, apa alasannya?
3. Apakah program pelayanan sosial kesehatan ambulans gratis ini dibawah naungan LAZISMU atau PDM Kabupaten Tegal?
4. Bagaimana SOP kegiatan pelayanan sosial kesehatan Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal?
5. Apakah dalam pelaksanaan pelayanan Program Ambulans Gratis ini terjadi kendala? Jika iya, bagaimana cara LAZISMU menangani hal tersebut?
6. Apakah program pelayanan sosial kesehatan ambulans gratis sudah berjalan dengan baik?
7. Jika iya, apa saja yang mengindikasikan bahwa pelayanan sosial kesehatan ambulans gratis berjalan dengan baik?
8. Apakah dalam pelayanan sosial kesehatan ambulans gratis memiliki indikator pendanaan yang baik?

9. Dari mana dana untuk akomodasi Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal?
10. Berapa jumlah pasien atau mustahik yang mendapatkan pelayanan Ambulans Gratis setiap bulannya?

C. *Driver* ambulans gratis LAZISMU Kabupaten Tegal

1. Kapan ambulans beroperasi? Apakah 24 jam?
2. Dalam sehari berapa kali mengantar pasien atau mustahik untuk berobat ke Rumah Sakit?
3. Dalam sehari pengantarjemputan dilakukan dalam berapa kali?
4. Rumah sakit mana saja yang menjadi tujuan pengantarjemputan pasien atau mustahik?
5. Apakah dalam pengantarjemputan pasien atau mustahik Ambulans Gratis ini mengalami hambatan?
6. Bagaimana solusi dalam menghadapi hambatan pengantarjemputan Ambulans Gratis ini?

D. Mustahik atau pasien yang terlayani Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal

1. Bagaimana tanggapan masyarakat terkait pelayanan Ambulans Gratis ini?
2. Apakah masyarakat merasa terbantu dalam adanya program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal ini?
3. Apakah ada kritik dan saran masukan terkait Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal ini?

Lampiran 2.1 Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian



SURAT KETERANGAN
Nomor: 167.EKS/KET/III.17/D/2023

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Khoirun Nizar,
Jabatan : Manajer Eksekutif
Alamat : Desa Pepedan, Kab.Tegal

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Khalifia Nahdhiatul Azmi
Nomor Induk : 1901036052
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Judul Penelitian : Manajemen Pelayanan Sosial Kesehatan Melalui Program Ambulans Gratis di LAZISMU Kabupaten Tegal

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Lazismu Kabupaten Tegal.

Demikian surat ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Pada tanggal : 29 Agustus 2023
Manajer Lazismu Kab. Tegal

lazismu
kabupaten tegal
Nizar
Khoirun Nizar

Gedung Dakwah Muhammadiyah Kab.
Tegal Jl. Ahmad Yani KM 02 Tegal
WA: 0858 774 775 39
Email : lazismutegal@gmail.com

www.lazismutegal.org

Lampiran 3.1

Formulir Lama Pengajuan Peminjaman Ambulans Gratis



Form. Mustahik.07

FORMULIR PERMOHONAN PENGGUNAAN AMBULANCE

Kepada Yth : Ketua LAZISMU Kabupaten Tegal

Di Tempat

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama :

Alamat :

No. HP :

No. Identitas :

Mengajukan permohonan ineggunaan mobil AMBULANCE lazismu pada :

Hari / tanggal :

Keperluan :

Tujuan :

Nama Pasien :

Adapun untuk biaya yang timbul karena penggunaan mobil AMBULANCE saya mohon secara GRATIS serta saya menyatakan sanggup mematuhi aturan penggunaan mobil AMBULANCE lazismu sesuai dengan prosedur dan bersama ini kami lampirkan :

NO	PERSYARATAN	CEKLIS
1.	Foto Copy KIP / SIM	
2.	Foto Copy KK	
3.	Surat Rekomendasi dari Pimpinan Ranting Muhammadiyah Setempat / Desa	
4.	Surat Keterangan Tidak Mampu dari Desa / Kelurahan	
5.	BPJS/Surat Rujukan/ Bukti Pendaftaran RS	

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas berkenannya kami sampaikan ucapan terimakasih.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Slawi,.....

Pemohon,

(.....)

Kantor :
LAZISMU Kabupaten Tegal
Jalan Ahmad Yani KM 2 Procot - Slawi
Kontak Person : 6838 774 775 39

CS Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 3.2

Surat Tugas Ambulans LAZISMU



SURAT TUGAS AMBULANS LAZISMU
No: 184.EKS/TGS/III.17/G/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Khoirun Nizar
Jabatan : Manajer
Alamat : Jl. Sukarinen Desa Pepedan Rt 2 Rw 2 No 1 Kec. Dukuhturi Kab. Tegal

Bertindak atas nama Lazismu Kab. Tegal
Dengan ini memberika tugas kepada:

Nama : Imam Ghozali
Jabatan : Driver & Program Lazismu Kab. Tegal
Tanggal : Rabu, 20 September 2023

Untuk melaksanakan tugas melakukan Pengantaran/Penjemputan Pasien atas nama:

No	Nama	Alamat	Tujuan
1.	Sarofah	Adiwerna	RSUP Kariadi Semarang
2.	Rosinah	Lebaksiu	RSUP Kariadi Semarang
3.	M. Zaenal Muttaqin	Margasari	RSUP Kariadi Semarang

Demikian surat tugas ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pada tanggal : 20 September 2023
Manajer Lazismu Kab. Tegal


lazismu
Kabupaten Tegal

Gedung Dakwah Muhammadiyah Kab.
Tegal Jl. Ahmad Yani KM 02 Tegal
WA: 0858 774 775 39
Email : lazismutegal@gmail.com
www.lazismutegal.org



Lampiran 3.3

Front Office LAZISMU Kabupaten Tegal



Lampiran 3.4

Visi LAZISMU Kabupaten Tegal



Lampiran 3.5
Misi LAZISMU Kabupaten Tegal



Lampiran 3.6
Mobil Layanan LAZISMU Kabupaten Tegal



Lampiran 3.7
Mobil Ambulans LAZISMU Kabupaten Tegal



Lampiran 3.8
Wawancara dengan Manager Eksekutif LAZISMU Kabupaten Tegal



Lampiran 3.9

Foto bersama Manager Eksekutif LAZISMU Kabupaten Tegal Bapak Khoirun Nizar



Lampiran 3.10

Wawancara dengan Driver Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal Bapak Imam Ghozali



Lampiran 3.11

Foto bersama Driver Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal Bapak Imam Ghozali



Lampiran 3.12

Wawancara dengan Mustahik Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Tegal



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Khalifia Nahdhiatul Azmi
Tempat, Tanggal Lahir : Tegal, 1 Juli 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Nomor Handphone : 082325159443
Email : knahdhiatulazmi@gmail.com
Alamat : Jl. Raya Kesambi, Kelurahan Prupuk Selatan, RT 06 RW 02, Kecamatan Margasari, Kabupaten Tegal
Orang tua : Bapak Damukti S.Pd., dan Ibu Dra. Siti Komariyah

Jenjang Pendidikan Formal

Tahun 2007-2013 : SDN Prupuk Selatan 03
Tahun 2013-2015 : SMP Muhammadiyah Margasari
Tahun 2015-2019 : MAN 2 Banyumas
Tahun 2019-2023 : UIN Walisongo Semarang

Pengalaman Organisasi

1. Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM) UIN Walisongo Semarang 2019-2023
2. Sekretaris Bidang Riset dan Pengembangan Keilmuan Pimpinan Cabang IMM Kota Semarang 2022/2023
3. Relawan LAZNAS Nurul Hayat 2022

Semarang, 6 September 2023

Yang menyatakan

Khalifia Nahdhiatul Azmi

1901036052