

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil LAZISMU Kabupaten Jepara

1. Sejarah Berdirinya LAZISMU Kabupaten Jepara

Sebuah organisasi masyarakat lokal terkenal di Indonesia didirikan KH Ahmad Dahlan membentuk sebuah kelompok Islam Muhammadiyah. Ini memiliki tujuan utama yang menjadi prioritas utama bagi pimpinan organisasi Muhammadiyah dari yayasan organisasi., tugas pokok tersebut terwadah di dalam sebuah majelis, diantaranya terwadah di dalam majelis Pendidikan, majelis Kesehatan, dan majelis Ekonomi yang dianggap menjadi tugas pokok yang harus dikerjakan oleh pimpinan organisasi muhammadiyah.

Organisasi Muhammadiyah sendiri memiliki beberapa tingkatan sebagaimana menurut Nur Kholis berkata:

Muhammadiyah sendiri terdapat beberapa tingkatan dalam organisasi pimpinannya, tingkatan tersebut diantaranya PP (Pimpinan Pusat) tingkatan tertinggi organisasi muhammadiyah yang terletak dan terpusat di ibukota Indonesia tugasnya mencakup seluruh Indonesia/Nasional, PW (Pimpinan Wilayah) tingkatan yang terletak dan terpusat di Ibukota Provinsi tugasnya mencakup seluruh provinsi tersebut, PD (Pimpinan Daerah) tingkatan yang terletak dan terpusat di kota/kabupaten tugasnya mencakup seluruh kota/kabupaten tersebut, PC (Pimpinan Cabang) tingkatan yang terletak dan terpusat di Kecamatan tugasnya mencakup seluruh kecamatan tersebut, dan selanjutnya PR (Pimpinan Ranting) tingkatan paling bawah organisasi Muhammadiyah yang terletak dan terpusat di desa/dusun tugasnya mencakup seluruh desa/dusun tersebut.¹

Dari pemaparan kutipan di atas dapat diambil bahwa perbedaan lembaga dan majelis Muhammadiyah terlihat di dalam pembentukannya, organisasi Muhammadiyah membentuk sebuah lembaga maksimal di tingkat PD (Pimpinan Daerah) yang tugasnya di kota/kabupaten dan tidak boleh dibentuk ketingkat bawahnya yaitu di tingkatan PCM (Pimpinan Cabang Muhammadiyah) maupun PRM (Pimpinan Ranting

¹ Hasil Wawancara Dengan Ketua LAZISMU Kabupaten Jepara Bapak Nur Kholis pada Tanggal 10 Februari 2023.

Muhammadiyah), sedangkan untuk majelis sendiri terbentuk di seluruh tingkatan pimpinan organisasi Muhammadiyah dari PP (Pimpinan Pusat) sampai Tingkatan PR (Pimpinan Ranting).²

Melalui pendayagunaan zakat, infaq, wakaf, dan dana amal lainnya secara efektif dari individu, lembaga, dunia usaha, dan lembaga lainnya, LAZISMU merupakan organisasi zakat tingkat nasional yang berkomitmen untuk pemberdayaan masyarakat. Lazismu merupakan Lembaga yang bersifat membantu sebuah majelis atau suatu tugas-tugas bukan prioritas/pokok yang tidak dilakukan oleh pimpinan di organisasi muhammadiyah. Sedangkan tugas-tugas yang pokok atau prioritas yang dikerjakan oleh pimpinan organisasi muhammadiyah terwadah di dalam sebuah majelis.

Didirikan pada tahun 2002 oleh PP Muhammadiyah (pimpinan pusat), kemudian diakui sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional melalui Surat Keputusan No. 457/21 November 2002 dari Menteri Agama Republik Indonesia. Dengan dikeluarkannya Keputusan Menteri Agama RI No. 333 Tahun 2015, Peraturan Pemerintah No. 14 Tahun 2014, dan UU Zakat No. 23 Tahun 2011, maka undang-undang tersebut diresmikan. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 730 Tahun 2016 menegaskan kembali LAZISMU sebagai lembaga amil zakat nasional.³

Sifat dari Lembaga sendiri merupakan tugas yang baru dirintis, contohnya seperti Lembaga kebencanaan hasil dari muktamar di malang tugas dari Lembaga ini terfokus untuk mengatasi masalah-masalah kebencanaan yang terjadi, dan termasuk juga LAZISMU juga Lembaga yang baru dirintis yang tugasnya mengumpulkan dana ZIS (Zakat, Infaq, dan Shodaqoh), Lembaga lazismu ini pertama kali mendapatkan SK (Surat Keterangan) pada tahun 2002 di saat pimpinan organisasi Muhammadiyah di ketuai oleh Bapak Din samsudin. Terdapat dua faktor alasan dasar berdirinya LAZISMU yaitu:

- a. *Pertama*, Hal tersebut bisa disebabkan oleh berbagai faktor seperti kurangnya akses pendidikan yang merata di seluruh wilayah Indonesia, ketimpangan ekonomi yang menyebabkan

² Hasil Wawancara Dengan Ketua LAZISMU Kabupaten Jepara Bapak Nur Kholis pada Tanggal 10 Februari 2023.

³ <https://lazismu.org/view/latar-belakang> diakses pada 11 Februari 2023, pada pukul 15:38.

kesenjangan sosial yang lebar, serta lemahnya sistem keadilan sosial yang mengakibatkan pengabaian terhadap hak asasi manusia, korupsi, dan diskriminasi. Keadilan sosial yang lemah juga berdampak pada ketidakmerataan dalam pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik, sehingga sulit bagi masyarakat untuk mengakses fasilitas dan layanan yang dibutuhkan. Oleh karena itu, diperlukan upaya bersama dari seluruh elemen masyarakat dan pemerintah untuk memperbaiki tatanan keadilan sosial di Indonesia agar dapat meningkatkan kesejahteraan dan pembangunan manusia secara merata dan berkelanjutan.

- b. *Kedua*, zakat, infaq, dan wakaf dianggap memiliki kapasitas yang signifikan untuk memajukan keadilan sosial, pembangunan manusia, dan mengurangi kemiskinan. Kemungkinan ini ada di Indonesia yang berpenduduk muslim terbesar di dunia. Namun, karena potensi tersebut belum sepenuhnya terealisasi, maka belum memberikan kontribusi yang signifikan dalam penyelesaian permasalahan saat ini.⁴

Terbentuknya LAZISMU dimaksudkan untuk mewujudkan lembaga pengelola zakat dengan manajemen mutakhir yang dapat menyalurkan zakat dan menjadi bagian dari pemecah masalah sosial yang semakin meluas. LAZISMU bercita-cita menjadi Lembaga Amil Zakat yang bereputasi baik dengan menumbuhkan lingkungan kerja yang amanah, profesional, dan terbuka. Kepercayaan publik telah tumbuh dari waktu ke waktu. LAZISMU secara konsisten mengembangkan program pemberdayaan dengan semangat kreativitas dan penemuan yang mampu menjawab tantangan perubahan dan isu sosial yang berkembang di masyarakat. Saat ini LAZISMU telah tersebar hampir seluruhnya di seluruh Indonesia sehingga program penggunaan dana ZIS (zakat, infak, dan shodaqoh) dapat menjangkau setiap lokasi secara efisien dan efektif.

Di kepemimpinan LAZISMU dalam pembentukan pelaksanaannya Menggunakan sistem prioderis, yaitu model pemilihan langsung menjadi ketua lembaga yang dipilih oleh pimpinan organisasi Muhammadiyah setingkatnya, contoh jika pembentukan lembaga itu di bentuk di tingkatan pimpinan pusat maka pimpinan pusatlah yang menunjuk dan memberikan tugas

⁴ <https://lazismu.org/view/latar-belakang> diakses pada 11 Februari 2023, pada pukul 15:44.

dan wewenang untuk menjadi ketua/pelaksanaan tugas di lembaga tersebut, hal ini sejalan sesuai tingkatan hingga di tingkat maksimal pembentukan sebuah lembaga di organisasi Muhammadiyah yaitu di tingkat PDM (Pimpinan Daerah Muhammadiyah), dengan didasari wewenang priotatif dari pimpinan di setiap tingkatan organisasi Muhammadiyah.

Menanggapi pembentukan LAZISMU daerah Kabupaten Jepara Nur Kholis berkata:

Sehingga dalam menanggapi SK (Surat Keterangan) Pembentukan LAZISMU dari Pimpinan Pusat yang diteruskan ke Pimpinan Wilayah Muhammadiyah (PWM), dan dilanjutkan ke tingkatan PDM (Pimpinan Daerah Muhammadiyah) Kabupaten Jepara Terbentuklah LAZISMU Kabupaten Jepara pada tahun 2003 yang mengemban tugas untuk menghimpun dana ZIS (Zakat, Infaq, shodaqoh) maupun pendistribusiannya di tingkat Kabupaten Jepara. Dibentuk sejak 2003 oleh Lazismu Wilayah atas usul dari PDM dengan sistem priodik regulasi selama 5 tahun sesuai dengan SK dari PDM (Pimpinan Daerah Muhammadiyah), di dalam kepengurusa LAZISMU Jepara sendiri sudah melaksanakan pergantian pengurus atau yang di tunjuk sebagai pelaksana lembaga terhitung sebanyak lima kali sampai tahun 2023. Akan tetapi sistem priodik tersebut tidak berpengaruh terhadap para eksekutif dikarenakan eksekutif mengikuti kebijakan sebagai badan pengurus sesuai dengan tingkatan yang berlaku di sebuah lembaga tersebut.⁵

Dari pemaparan kutipan di atas yang dijelaskan oleh Nur Kholis dapat diambil bahwa di dalam proses pembentukan LAZISMU Kabupaten Jepara harus melalui beberapa proses di dalam pembentukannya dari memenuhi syarat pembentukan LAZISMU Pusat sampai diturunkannya SK dari LAZISMU Wilayah (Tingkat Provinsi), karna yang berhak menurunkan SK LAZISMU Daerah itu LAZISMU tingkat Wilayah dengan masa prioderisasi 5 tahun.

2. Lokasi LAZISMU di Kabupaten Jepara

Jl. AR. Hakim No. 53, Kauman, Kec. Jepara Kabupaten Jepara Jawa Tengah 59417 adalah tempat LAZISMU Jepara berada. Masyarakat dapat dengan mudah menemukannya berkat

⁵ Hasil Wawancara Dengan Ketua LAZISMU Kabupaten Jepara Bapak Nur Kholis pada Tanggal 10 Februari 2023.

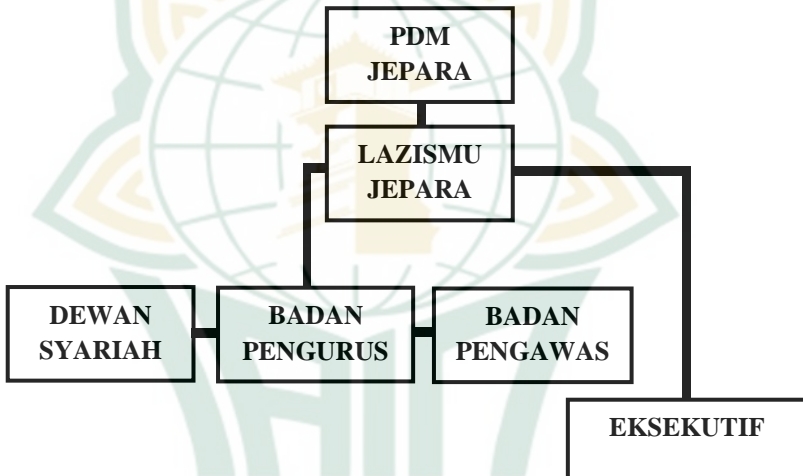
lokasinya yang strategis di sebelah masjid At-Taqwa di Jalan Simpang Ruwet, yang juga dekat dengan terminal bus dan Pantai Kartini. Karena lalu lintas harian dari kota atau terminal bus Jepara, dapat dikatakan bahwa lokasinya cukup mudah ditemukan.

3. Struktur Kepengurusan LAZISMU Kabupaten Jepara

Di dalam struktur kepengurusan LAZISMU Kabupaten Jepara sesuai SK yang telah dikeluarkan oleh PDM Jepara kepengurusannya terbagi menjadi Dewan Syariah, Badan Pengawas, Badan Pengurus, dan Eksekutif. Berikut tabel susunan pengurus LAZISMU Kabupaten Jepara:⁶

Struktur Kepengurusan LAZISMU Kabupaten Jepara

Gambar 4.1



Untuk lebih jelasnya Dewan Syariah, Badan Pengurus Dan Badan Pengawas memiliki tugas di LAZISMU Kabupaten Jepara sebagai pengambil keputusan, memberikan kebijakan dan memberikan pengarahan, Nurul Sumah menjelaskan pemaparan dari strukturnya:

Dewan Syariah, yang diduduki oleh Fachrurozi, Agus Arifin, Sadali. Badan Pengurus, terbagi menjadi beberapa posisi yaitu Ketua: Nur Kholis, Wakil: Gardana Pujakesuma, Skretaris: Rahmat Muhtada, Divisi Program: Gatot Almunib, Divisi Ambulans: Jaya Suratman. Sedangkan untuk Badan

⁶ Hasil Wawancara Bidang Pendayagunaan dan Distribusi LAZISMU Kabupaten Jepara Nurul Sumah pada Tanggal 13 Februari 2023.

Pengawas di isi oleh; Burhanudin Sukendar, Asep Sutisna, Parluhutan Lubis.⁷

Dari pemaparan kutipan di atas Nurul Sumah menekankan jikalau seorang yang ditunjuk untuk menjadi pelaksana atau pengurus di lembaga milik Muhammadiyah sendiri merasa kurang mampu dalam mengemban tugasnya, maka diperuntukan dan diberi wewenang dari PDM (Pimpinan Daerah Muhammadiyah) untuk mengangkat dan membentuk Eksekutif atau karyawan bersifat professional yang nantinya disebut sebagai amil bertugas untuk membantu tugas-tugas dari Badan Pengurus atau yang ditunjuk sebagai pelaksana/pengurus di lembaga tersebut.

Selain itu Nurul Sumah juga menjelaskan pemaparan eksekutif yang di dalamnya terdapat beberapa bidang diantaranya: ⁸ “Bidang Keuangan: Rahmi Yunawati, Bidang Kesekretariata: Dewi Nawang Wulan, Bidang Fundraising & Kerjasama: M. Imam Faktur Rhozi; Bidang Pendayagunaan & Distribusi: Nurul Sumah.”

Dari pemaparan kutipan di atas menjelaskan bahwa di dalam Lembaga LAZISMU Kabupaten Jepara terdapat dua kepengurusan yaitu bisa disebut sebagai legislatif (meliputi dewan syariah, badan pengurus, dan badan pengawas) serta eksekutif yang memiliki sifat maupun tugas berbeda yang mana legislatif ini berkerja tidak berpatokan dengan jam kerja dan tidak sering berada di kantor lazismu serta memiliki tugas sebagai perancang program-program LAZISMU Kabupaten Jepara kedepannya, sedangkan eksekutif bersifat sebagai karyawan yang berkerja sesuai jam kantor di LAZISMU Kabupaten Jepara mendapatkan gaji, serta memiliki tugas untuk melaksanakan program-program yang sudah ditentukan.

Visi dan Misi dari LAZISMU Kabupaten Jepara pada Umumnya sama dengan LAZISMU Pusat yaitu:⁹

Visi: “Menjadi Lembaga Amil Terpercaya”

⁷ Hasil Wawancara Bidang Pendayagunaan dan Distribusi LAZISMU Kabupaten Jepara Nurul Sumah pada Tanggal 13 Februari 2023.

⁸ Hasil Wawancara Bidang Pendayagunaan dan Distribusi LAZISMU Kabupaten Jepara Nurul Sumah pada Tanggal 13 Februari 2023.

⁹ Hasil Wawancara Bidang Pendayagunaan dan Distribusi LAZISMU Kabupaten Jepara Nurul Sumah pada Tanggal 13 Februari 2023.

Misi:

- a. Meningkatkan kualitas pengelolaan dana ZIS yang Amanah, professional, dan transparan.
- b. Meningkatkan pendayagunaan ZIS yang Kreatif, inovatif dan produktif.
- c. Meningkatkan pelayanan donatur.

4. Tugas Pokok LAZISMU Kabupaten Jepara

LAZISMU Kabupaten Jepara sebagai lembaga zis yang memiliki tugas untuk menghimpun dana dan merealisasikannya, dan semua peraturan yang diterapkan di LAZISMU telah diatur oleh pimpinan pusat. Dengan demikian LAZISMU Wilayah Jawa Tengah telah mengeluarkan panduan mengenai tugas pokok bagi setiap kantor LAZISMU Daerah yaitu:¹⁰

- a. Perencanaan penghimpunan, pendistribusian, dan pendayagunaan dana ZISKA (Zakat, Infaq, shodaqoh dan dana sosial keagamaan) di tingkat daerah.
- b. Pengelolaan penghimpunan, pendistribusian, dan pendayagunaan dana ZISKA (Zakat, Infaq, shodaqoh dan dana sosial keagamaan) di tingkat daerah.
- c. Pengendalian penghimpunan, pendistribusian, dan pendayagunaan dana ZISKA (Zakat, Infaq, shodaqoh dan dana sosial keagamaan) di tingkat daerah.
- d. Pelaporan pelaksanaan pengelolaan dana ZISKA (Zakat, Infaq, shodaqoh dan dana sosial keagamaan) di tingkat daerah.

5. Program Kerja LAZISMU Kabupaten Jepara

LAZISMU Jepara juga merupakan bagian dari program nasional yang dijalankan oleh pimpinan pusat LAZISMU, yang berfokus pada pengentasan kemiskinan dan memberikan kontribusi. LAZISMU prihatin terhadap Indonesia karena rakyatnya yang masih tergolong miskin dan ingin membantu pemerintah memberantasnya.

Lebih lanjut, LAZISMU berfungsi sebagai penggerak dan koordinator zakat, karena zakat dipandang sebagai sarana yang paling efektif untuk mencapai keadilan sosial. Ketiga, LAZISMU hadir untuk memecahkan masalah (problem solver), artinya LAZISMU akan menjadi pengelola zakat dengan pengelolaan

¹⁰<https://www.lazismujatim.org/wp-content/uploads/2018/03/BUKU-PEDOMAN-LAZISMU-2017.pdf> diakses pada tanggal 15 Februari 2023, pukul 20.00.

kekinian sehingga zakat dapat digunakan untuk membantu mengatasi permasalahan masyarakat. Pendistribusian dan pendayagunaan dana ZISKA (Zakat, Infaq, shodaqoh dan dana sosial keagamaan) LAZISMU mengacu pada tiga pilar utama yaitu: Pilar Pendidikan dan Kesehatan; Pilar Ekonomi; Pilar Dakwah Sosial dan Kemanusiaan.

Selain program nasional, LAZISMU Jepara memiliki program sendiri berdasarkan kebutuhan lokal. Setiap lokasi memiliki kualitas dan masalah sosial yang berbeda. Akibatnya, ada kebutuhan yang dirasakan untuk mengembangkan program yang unik dan kreatif, yang tujuannya adalah untuk mengatasi masalah sosial.

Nurul Sumah menjelaskan program LAZISMU Kabupaten Jepara diantaranya sebagai berikut:

Program-program LAZISMU Jepara itu ada program Ambulans Gratis Bagi Masyarakat Kurang mampu, program UMKM, program Beasiswa sang surya dan Mentari, program Benah Rumah, program Bantuan pengobatan, program Tebar hewan kurban, program Santunan untuk anak yatim dan dhuafa, program Bantuan sosial bagi warga/masyarakat yang terdampak bencana. Dan terdapat juga program tambahan yang hanya ada di saat bulan ramadhan yaitu meliputi: Kado Ramadhan, back to masjid, dan Santunan-santunan bagi fakir/miskin dan dhuafa.¹¹

Dari hasil pemaparan kutipan yang dijelaskan Nurul Sumah mengenai program di atas dapat diketahui bahwa LAZISMU Jepara memiliki berbagai program lokal yang menunjang pendistribusian dana zakat untuk para mustahik yang ada di kabupaten jepara, tak hanya itu di setiap keputusan pengograman selalu dimusyawarahkan kepada semua staf dan disahkan oleh ketua LAZISMU Jepara, hal ini menunjukkan bahwa LAZISMU Kabupaten jepara selalu hati-hati dalam merencanakan program yang terbaik, guna terwujudnya pendistribusian dana ZISKA yang tepat sasaran.

Di dalam menjelaskan Sejarah program Ambulans Gratis Jaya Suratman berkata:

Sejarah awal terbentuknya program pelayanan ambulans gratis LAZISMU kabupaten jepara berawal dari kami melihat

¹¹ Hasil Wawancara Bidang Pendayagunaan dan Distribusi LAZISMU Kabupaten Jepara Nurul Sumah pada Tanggal 13 Februari 2023.

dan mendengar dari berbagai masyarakat umum yang ada di jepara terkait biaya ambulans yang waktu itu terhitung mahal, di sini kami LAZISMU Kabupaten jepara melihat kasus itu merasa sangat prihatin disitulah lahir bagaimana caranya jika ada masyarakat yang memerlukan bantuan ambulans itu bisa tertolong, yang mana jika orang sakit pastinya dia menderita dan masih dibebani tanggungjawab untuk membayar sejumlah uang hanya untuk membayar orang yang mengantar dan menjemput pasien yang sakit.¹²

Dari pemaparan kutipan yang dijelaskan oleh Jaya Suratman bahwa ambulans gratis memiliki sifat diperbantukan untuk pertolongan kepada sesama masyarakat umum. Jadi jika ada masyarakat yang membutuhkan layanan untuk ambulans gratis LAZISMU maka akan kita layani dalam bentuk pengantaran maupun penjemputan pasien/jenazah. Ambulans gratis yang dikelola LAZISMU kabupaten jepara merupakan ambulans yang berbentuk transportasi bukan ambulans klinik maupun bukan ambulans emergency jadi sifatnya hanya untuk mengantar dan menjemput pasien/jenazah saja.

6. Sistem Gaji LAZISMU Kabupaten Jepara

Di dalam menjelaskan bentuk sistem gaji yang berlaku di LAZISMU Kabupaten Jepara Nur Kholis berkata:

Sistem gaji yang diberlakukan kepada badan pengurus dan para eksekutif LAZISMU Kabupaten Jepara mengikuti sistem gaji yang sudah menjadi budaya perusahaan atau korporat yang dimana sistem tersebut mengacu ke dalam undang-undang milik pemerintahan setempat yang berlaku, berarti mengikuti gaji standar umr yang diberlakukan pemerintah kabupaten/kota setempat dalam hal ini di kabupaten jepara.¹³

Dari pemaparan kutipan Nur Kholis menjelaskan bahwa kebijakan yang diambil tersebut merupakan kebijakan yang didasari atas ketentuan menurut Pasal 89 Ayat (2) UU Ketenagakerjaan, upah minimum harus didasarkan baik pada sektor dalam provinsi, kabupaten, atau kota maupun provinsi,

¹² Hasil wawancara dengan Manajer atau Kepala Devisi Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara Jaya Suratman pada tanggal 22 Februari 2023.

¹³ Hasil Wawancara Dengan Ketua LAZISMU Kabupaten Jepara Bapak Nur Kholis pada Tanggal 10 Februari 2023.

kabupaten, atau kota secara keseluruhan. Upah adalah hak pekerja/buruh yang diterima dan dinyatakan dalam bentuk uang sebagai imbalan dari pemberi kerja atau pemberi kerja kepada pekerja/buruh yang ditetapkan dan dibayar menurut suatu perjanjian kerja, kesepakatan, atau peraturan perundang-undangan, menurut pasal 1 ayat 30 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.

Serta di dalam Undang-undang Cipta Kerja Pasal 81 ayat (25) menyebutkan bahwa perusahaan dilarang memberikan gaji di bawah UMR yang telah ditetapkan pemerintah. Berdasarkan UU tersebut perusahaan wajib membayar UMR sesuai standar daerah setempat.¹⁴

7. Model Rekrutmen Driver LAZISMU Kabupaten Jepara

Perekrutan driver layanan ambulans gratis yang dilakukan oleh LAZISMU Kabupaten Jepara tidak menggunakan sistem rekrutmen secara umum akan tetapi atas dasar rekomendasi dari Pimpinan Cabang Muhammadiyah (PCM) Setempat yang memiliki kerja sama dengan LAZISMU Kabupaten Jepara, walaupun dengan dasar tersebut masih terdapat beberapa syarat yang harus dimiliki calon driver pelayanan ambulans gratis, syarat tersebut diantaranya:

- a. Beragama Islam (Muslim).
- b. Umur max.27 tahun.
- c. Tamat pendidikan SMA/ sederajat.
- d. Memiliki SIM A.
- e. Berpengalaman serta dapat menguasai teknis oprasional jenis kendaraan yang dibawanya.
- f. Lancar membaca Al-Quran.
- g. Dapat bekerja sama dengan tim karna akan dipasangkan dengan orang yang ditunjuk untuk jarak jauh.
- h. Amanah dan siap tanggung jawab terhadap resiko yang disebabkan kelalaiannya dalam bertugas.¹⁵

¹⁴ <https://uu-ciptakerja.go.id/wp-content/uploads/2020/11/Salinan-UU-Nomor-11-Tahun-2020-tentang-Cipta-Kerja.pdf>. Diakses pada tanggal 21 Februari 2023, pukul 00.41.

¹⁵ <https://lazismubelitung.or.id/open-recruitment-driver-ambulance-lazismu-belitung/> diakses pada 25 Februari 2023, pukul 21:58.

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Sistem Manajemen Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara

Kepala LAZISMU Kabupaten Jepara, Pengelola/Kepala Bidang Ambulans Gratis Kabupaten Jepara, dan Sopir Pelayanan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara diwawancarai, dilakukan studi dokumentasi, dan diamati oleh peneliti untuk mengetahui sistem pengelolaan ambulans gratis Program ambulans LAZISMU Kabupaten Jepara. Temuan penelitian berikut dicapai berdasarkan pengumpulan data. Di dalam menjelaskan program pelayanan ambulans gratis Nur Kholis berkata:

Layanan Ambulans Gratis merupakan salah satu program yang menjadi brand ambassador milik LAZISMU Kabupaten Jepara sekarang ini, yang dimana program layanan ambulans gratis milik LAZISMU Jepara pertama kalinya mulai beroperasi pada tahun 2017 yang bermula hanya memiliki satu armada ambulans yang digunakan untuk pelayanan ambulans gratis waktu itu dan akhirnya karna mendapat respon positif dari para masyarakat dengan banyaknya permintaan, armada ambulans yang dimiliki oleh LAZISMU Jepara sampai saat ini memiliki delapan armada ambulans yang tersebar di beberapa kecamatan Se-Kabupaten Jepara.¹⁶

Dari pemaparan kutipan Nur Kholis di atas menjelaskan bahwa program ambulans gratis merupakan program yang menjadi brand atau yang memiliki banya peminatnya. LAZISMU Kabupaten Jepara dengan program ambulans gratisnya yang dirintis sejak tahun 2017 dengan memiliki satu armada untuk pelayanan ambulans gratis kala itu.

Seiringnya dengan berjalannya waktu hingga sekarang ini, LAZISMU Kabupaten Jepara sudah memiliki delapan armada ambulans gratis yang tersebar di kantor layanan LAZISMU Jepara di tingkat cabang/kecamatan, diantaranya:

¹⁶ Hasil Wawancara Dengan Ketua LAZISMU Kabupaten Jepara Bapak Nur Kholis pada Tanggal 10 Februari 2023.

Jumlah Armada Ambulans Gratis Se-Kabupaten Jepara
Tabel 4.1

NO.	JUMLAH ARMADA	KANTOR LAYANAN CABANG
1.	1 Ambulans	Cabang/Kecamatan Mayong.
2.	1 Ambulans	Cabang/Kecamatan Pecangaan.
3.	1 Ambulans	Cabang/Kecamatan Tahunan.
4.	1 Ambulans	Cabang/Kecamatan Jepara Kota.
5.	1 Ambulans	Cabang/Kecamatan Pakis aji.
6.	1 Ambulans	Cabang/Kecamatan Bangsri.
7.	1 Ambulans	Cabang/Kecamatan Donorojo.
8.	1 Ambulans	Cabang/Kecamatan Keling.

Jaya Suratman menjelaskan mengenai tugas dan tanggung jawab manajer devisi ambulans gratis beliau berkata:

Devisi ambulans gratis merupakan pencetus berdirinya program pelayanan ambulans gratis di LAZISMU Kabupaten Jepara dan tugas dari devisi ambulans sendiri hanya mengawasi jalannya pelayanan ambulans gratis milik LAZISMU kabupaten jepara, di devisi ambulans tidak memiliki tugas untuk membagi driver pelayanan ambulans gratis yang terjadwal. Jadi di LAZISMU Kabupaten Jepara memiliki 3 layanan ambulans gratis diantaranya; layanan regular; layanan mandiri; emergency. Dari ketiga jenis layanan tersebut devisi ambulans memiliki wewenang di dalam memberi perintah khusus di pelayanan ambulans gratis emergency, sedangkan pelayanan regular dan mandiri itu yang mengatur dari kantor/eksekutif pelayanan ambulans gratis LAZISMU Kabupaten Jepara. Serta Tugas dari devisi ambulans: 1) Memberi tugas untuk kedaruratan atau emergency; 2) Memantau dan Memastikan tujuan serta jumlah keberangkatan ambulans gratis setiap harinya.”¹⁷

Dari pemaparan kutipan Jaya Suratman menjelaskan bahwa program layanan ambulans gratis ini awal mulanya disebut Ambulans Klinik memiliki tujuan untuk membantu pengantaran ke rumah sakit teruntuk orang yang membutuhkan dengan keadaan kurang mampu adalah salah satu inisiatif kesehatan yang disediakan oleh LAZISMU. Hal ini dianggap cukup penting

¹⁷ Hasil wawancara dengan Manajer atau Kepala Devisi Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara Jaya Suratman pada tanggal 22 Februari 2023.

karena untuk sewa sebuah mobil yang digunakan untuk membawa pasien ke rumah sakit sangatlah mahal. LAZISMU Kabupaten Jepara setake holder hadir menjadi solusi untuk permasalahan (problem solver) ini, dan program ini gratis untuk pasien yang membutuhkan maupun pasien yang termasuk kedalam 8 asnaf di seluruh wilayah jepara.¹⁸

Jaya Suratman juga menambahkan didalam percakapannya dengan penulis bahwa:

Layanan ini sangat bermanfaat bagi masyarakat sekitar yang membutuhkan namun tidak mampu menyewa mobil untuk mengantar mereka ke rumah sakit. Selain itu, program ini bertujuan untuk berdakwah, dimana kita mempraktekkan ajaran amal yang mengalir. Program pelayanan ambulans gratis yang ada di LAZISMU Kabupaten Jepara yang operasionalnya di gratiskan terdapat pada tiga pelayanan yaitu: Pelayanan orang sakit (antar jemput pasien ke rumah sakit); Pengantaran jenazah; Siaga Kebencanaan; Layanan Kesehatan (*Bakti sosial, dll*); Keadaan darurat Lainnya.¹⁹

Untuk sistem pengawasan yang dilakukan oleh devisi ambulans yaitu dilakukan dengan mendapatkan jadwal pemberangkatan dari eksekutif serta mengetahui berapa jumlah ambulans yang berangkat pelayanan, jumlah pasien serta tujuan dari pelayanan ambulans tersebut. Jaya Suratman berkata: "Devisi ambulans tidak punya kewenangan untuk memberi tugas driver akan tetapi memiliki wewenang di dalam pemantauan armada pelayanan ambulans gratis."²⁰

Dari pemaparan kutipan di atas Jaya Suratman menjelaskan bahwa manajer devisi ambulans gratis mempunyai wawenang di dalam mengawasi dan pemantauan di dalam pelaksanaan ambulans gratis pengawasannya dengan melakukan komunikasi aktif kepada para driver yang sedang melakukan pelayanan serta melakukan pemantauan jika terdapat masalah dilapangan ketika pelayanan dengan komunikasi aktif kepada para driver dan pengurus LAZISMU yang berada di luar kota lainnya.

¹⁸ Hasil Wawancara Dengan Ketua LAZISMU Kabupaten Jepara Bapak Nur Kholis pada Tanggal 10 Februari 2023.

¹⁹ Hasil Wawancara Dengan Ketua LAZISMU Kabupaten Jepara Bapak Nur Kholis pada Tanggal 10 Februari 2023.

²⁰ Hasil wawancara dengan Manajer atau Kepala Devisi Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara Jaya Suratman pada tanggal 22 Februari 2023.

Tidak hanya itu, menambahkan fakta terbentuknya program ambulans gratis LAZISMU Jepara ini, Jaya Suratman berkata:

Berawal ketidaktahuan mengenai pelayanan ambulans gratis itu apa dan pengoprasian layanan ambulans gratis yang sudah berjalan itu di daerah mana saja, meskipun begitu tetap melakukan layanan ambulans gratis dan pada akhirnya kami mengetahui daerah mana saja yang sudah mengoprasikan pelayanan ambulans gratis. Meskipun begitu program pelayanan ambulans gratis LAZISMU Kabupaten Jepara merupakan pelopor dari program pelayanan ambulans gratis LAZISMU di Karesidenan Pati yang meliputi Kabupaten Blora, Kabupaten Rembang, Kabupaten Pati, Kabupaten Kudus dan Kabupaten Jepara.²¹

Pelayanan ambulans merupakan jenis pelayanan yang operasionalnya digratiskan oleh LAZISMU Kabupaten Jepara program tersebut bisa berjalan karna pendanaan oprasional ambulans gratis diambilkan dari dana ZIS (Zakat, Infak, dan Shodaqoh) yang dihimpun di LAZISMU kabupaten jepara, dengan memaksimalkan pengelolaan dari dana infaq dan shodaqoh.

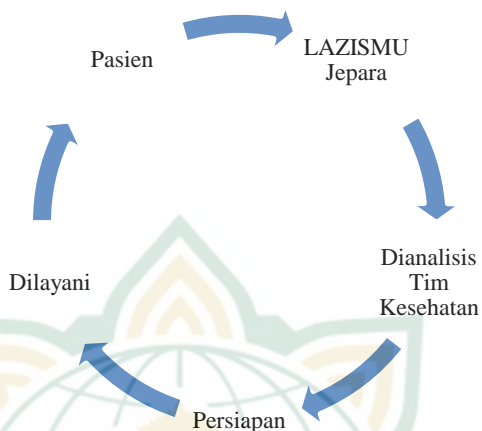
LAZISMU Kabupaten Jepara Sendiri memiliki tim Kesehatan yang bertugas menganalisis pasien tersebut layak ataukah tidak untuk dilayani sebelum menggunakan layanan ambulans gratis, jikalau pasien tersebut dinyatakan oleh tim Kesehatan kami layak untuk di layanan maka akan dilanjutkan untuk melaksanakan pelayanan ambulans gratis dengan memberitahu driver dan menyiapkan armada ambulans untuk melaksanakan pelayanan, dan sebaliknya jikalau tim Kesehatan kami setelah menganalisis pasien tersebut tidak layak untuk dilayani maka kita tidak melayani pesien tersebut. Oleh karena itu, untuk lebih jelasnya alur pemesana pelayanan ambulans gratis bisa di lihat sebagai berikut:²²

²¹ Hasil wawancara dengan Manajer atau Kepala Devisi Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara Jaya Suratman pada tanggal 22 Februari 2023.

²² Hasil Wawancara Dengan Ketua LAZISMU Kabupaten Jepara Bapak Nur Kholis pada Tanggal 10 Februari 2023.

Alur Permintaan Layanan Dengan Kasus Bisa Dilayani

Gambar 4.2



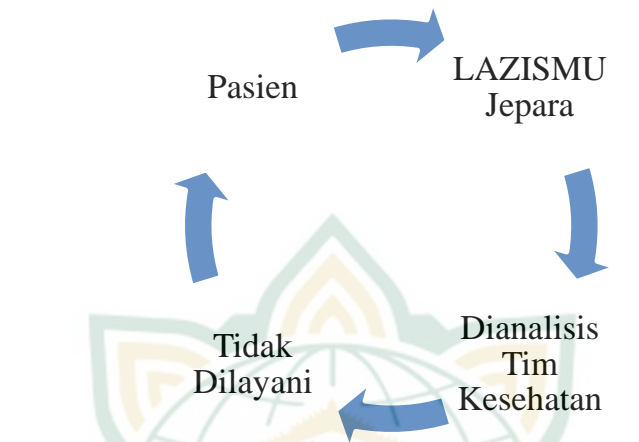
Gambar menjelaskan pelayanan ambulans gratis dengan kasus dilayani berikut pemaparan dari gambar di atas menurut Nur Kholis berkata:

Pertama, Pasien melakukan permintaan pelayanan ambulans gratis ke Kantor LAZISMU Jepara dengan memberikan data diri. *Kedua*, LAZISMU Jepara Mengisi Form Pelayanan dan mengisi jadwal online (Persetujuan Dokter/Persetujuan Medis) sesuai dengan data yang diberikan pasien meliputi; KTP, Riwayat Penyakit/penyakit yang di derita, dan lokasi rumah sakit yang akan dituju. *Ketiga*, Data tersebut dianalisis oleh Tim Kesehatan dan dinyatakan pasien tersebut bisa dilayani. *Keempat*, Setelah dianalisis LAZISMU Kabupaten Jepara menyiapkan Jadwal Pemberangkatan, Armada Ambulans, Driver, dan Pendamping Kesehatan (jika diperlukan). *Kelima*, Pemberitahuan pelayanan ambulans gratis dilakukan LAZISMU Kabupaten Jepara kepada Pasien dan Dilayani Sesuai dengan Permintaan.²³

Selain alur permintaan ambulans gratis yang dilayani, terdapat juga alur permintaan layanan ambulans gratis tidak dilayani sebagai berikut:

²³ Hasil Wawancara Dengan Ketua LAZISMU Kabupaten Jepara Bapak Nur Kholis pada Tanggal 10 Februari 2023.

Alur Permintaan Layanan Dengan Kasus Tidak Bisa Dilayani Gambar 4.3



Gambar menjelaskan pelayanan ambulans gratis dengan kasus tidak bisa dilayani berikut pemaparan dari gambar di atas menurut Nur Kholis berkata:

Pertama, Pasien melakukan permintaan pelayanan ambulans gratis ke Kantor LAZISMU Jepara dengan memberikan data diri. *Kedua*, LAZISMU Jepara Mengisi Form Pelayanan dan mengisi jadwal online (Persetujuan Dokter/Persetujuan Medis) sesuai dengan data yang diberikan pasien meliputi; KTP, Riwayat Penyakit/penyakit yang di derita, dan lokasi rumah sakit yang akan dituju. *Ketiga*, Data tersebut dianalisis oleh Tim Kesehatan dan dinyatakan pasien tersebut tidak bisa dilayani karna pertimbangan penyakit yang di derita berbahaya dan sangat beresiko tertular. *Keempat*, Setelah dianalisis LAZISMU Kabupaten Jepara melakukan pemberitahuan kepada Pasien bahwa LAZISMU Kabupaten Jepara tidak bisa melayani Permintaan.²⁴

Terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi bagi masyarakat pengguna layanan ambulans gratis LAZISMU Jepara, syarat tersebut diantaranya mengirim identitas pribadi; menunjukan surat rujukan Rumah sakit yang dituju; serta mengisi fomulir dari LAZISMU Jepara. Hal ini sesuai dengan yang di katakan oleh bapak Azam selaku salah satu masyarakat yang

²⁴ Hasil Wawancara Dengan Ketua LAZISMU Kabupaten Jepara Bapak Nur Kholis pada Tanggal 10 Februari 2023.

menggunakan layanan ambulans gratis beliau berkata “Saya merasa di dalam pemesanan layanan ambulans gratis lazismu jepara syarat-syaratnya tidak mempersulit hanya dengan mengisi form pelayanan, saya dapat langsung di layani di kemudian hari.”²⁵

Tidak hanya itu bapak Nur Ihsan juga berbicara mengenai syarat yang di perlukan dalam menggunakan layanan ambulans gratis, beliau berkata “Untuk system pemesanan ambulans gratis menurut saya sangat gampang, Cuma karna yang menggunakan orang banyak itu kan harus cepet-cepet pesen, jadi setiap kali dibuka layanan saya selalu kirim form data langsung ke lazismu, dan saya sering menggunakan jenis layanan regular untuk layanan ambulans gratis.”²⁶

Bapak Nur Ihsan juga menambahkan di dalam menjelaskan syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk menggunakan layanan ambulans gratis, beliau berkata.

Untuk syarat saya Cuma memberika ktp saya sambil memberikan bukti rujukan ke rs, serta mengisi form yang diberikan lazismu, setelah itu saya tinggal menunggu jadwal yang sudah ditentukan. Untuk layanan ambulans gratis menurut saya sangat baik dan memuaskan, karna secara tidak langsung itu sangat membantu kita-kita yang tidak memiliki biaya untuk mengantar ke rumah sakit. Bagi saya layanan ambulans gratis itu sangat dibutuhkan bagi orang orang yang tidak memiliki biaya atau keterbatasan biaya dalam berobat kerumah sakit, akan mungkin saya berbeda jika orang tersebut memiliki sebuah mobil pribadi mungkin untuk layanan ambulans gratis ini kurang dibutuhkan.²⁷

Dengan demikian syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang ingin menggunakan layanan ambulans gratis terbilang sangat mudah untuk dipenuhi bagi setiap masyarakat

²⁵ Hasil wawancara dengan Masyarakat Pengguna Layanan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara Bpk Azzam pada tanggal 23 Februari 2023.

²⁶ Hasil wawancara dengan Masyarakat Pengguna Layanan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara Bpk Nur Ihsan pada tanggal 23 Februari 2023.

²⁷ Hasil wawancara dengan Masyarakat Pengguna Layanan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara Bpk Nur Ihsan pada tanggal 23 Februari 2023.

yang ingin Menggunakan Layanan Ambulans Gratis LAZISMU Jepara.

Terdapat juga dana yang digunakan untuk operasional pelayanan, dana oprasional pelayanan ambulans gratis tersebut LAZISMU Kabupaten Jepara menggunakan dana ZIS, dengan memaksimalkan pengambilan dana-nya dari infaq dan jikalau dana infaq tidak mencukupi akan dialokasikan ke dana zakat dengan memperhatikan asnafnya. Untuk lebih jelasnya terdapat data pelayanan ambulans gratis pada tahun 2021 dan 2022 sebagai acuan pelaksanaan layanan Ketika pandemi covid-19, sebagai berikut:²⁸

Jumlah Pelayanan Ambulans Gratis LAZISMU Jepara

Tabel 4.2

Tahun	Jumlah Pelayanan			Jumlah Pasien	Total Akomodasi
	Regular	Mandiri	Emergency		
2021	1.632	94	130	1.856	Rp. 301.813.400,-
2022	2.953	3	16	2.972	Rp. 367.030.703,-

Di dalam menjelaskan mengenai pelayanan ambulans gratis Nur Kholis berkata:

Terdapat perbedaan pelayanan ambulans gratis sebelum dan pasca pandemi covid-19 melanda sampai di kabupaten jepara, perbedaan tersebut terlihat jelas di dalam pelayanannya yang mana Ketika pandemi covid-19 pelayanan ambulans gratis lebih diperketat ketimbang sebelum pandemi covid-19, yang awalnya mungkin setiap harinya terdapat pelayanan pengantaran pasien kerumah sakit karna masa pandemi covid-19 akhirnya diperketat menjadi seminggu sekali bahkan hingga tidak ada pelayanan selama seminggu guna memutus rantai penularan virus covid-19. Demi menghadapi pandemi covid-19 kita juga membekali para driver APD (Alat Pelindung Diri) yang harapannya membantu para driver supaya tidak tertular virus covid-19 di saat melaksanakan pelayanan ambulans gratis.²⁹

Dari pemaparan kutipan diatas menjelaskan bahwa LAZISMU Kabupaten Jepara bekerjasama dengan Lembaga

²⁸ Hasil Wawancara Bidang Keuangan LAZISMU Kabupaten Jepara Rahmi Yunawati pada Tanggal 13 Februari 2023

²⁹ Hasil Wawancara Dengan Ketua LAZISMU Kabupaten Jepara Bapak Nur Kholis pada Tanggal 10 Februari 2023.

MDMC (Muhammadiyah Disaster Management Center) Kabupaten Jepara yaitu Lembaga yang fokus tujuannya untuk membantu menyelesaikan masalah-masalah kebencanaan hingga bencana tersebut dinyatakan berakhir. Dengan adanya Kerjasama antara MDMC Jepara dengan LAZISMU Jepara, menghasilkan bentuk kerjasama MDMC Jepara sebagai pelaksana dilapangan yang mengetahui situasi lapangan ketika pandemi Covid-19 melanda di kabupaten jepara dan LAZISMU sebagai penyuplai bantuan baik yang berupa barang atau benda-benda yang dibutuhkan dilapangan. Di dalam penjelasannya Jaya Suratman berkata:

Pelayanan ambulans gratis yang dilakukan oleh LAZISMU Kabupaten Jepara pernah melayani pengantaran pasien dan jenazah sampai luar kota diantaranya jepara sampai Jakarta pulang pergi, jepara sampai kediri pulang pergi, jepara sampai tulungagung pulang pergi, dan terjauh pernah mengantar jenazah sampai jepara padang, bahkan pernah sampai NTT di Sumbawa untuk pengantaran logistik kebencanaan di sana. Oleh karna itu di jepara menerapkan prinsip kalau bisa sistem estafet dihindari guna memerhatikan kenyamanan pasien.³⁰

Dari pemaparan kutipan diatas menjelaskan bahwa pandemi covid-19 merupakan penyakit yang dampaknya sampai mempengaruhi kehidupan manusia bahkan mempengaruhi aktivitas-aktivitas sosial dan ekonomi di masyarakat. Oleh karna itu pelayanan ambulans gratis LAZISMU Kabupaten Jepara di dalam pelayanannya pada pandemi covid-19 juga berpengaruh di dalam pelayanan ambulans gratis bahkan sempat terhenti karna kemunculan virus tersebut, akan tetapi dengan upaya kerja sama dengan dengan berbagai pihak diantaranya BPBD kabupaten jepara, Rumah sakit terkait, serta MCCC Kabupaten Jepara (Muhammadiyah Covid-19 Command Center). Karena pandemi Covid-19, layanan ambulans gratis harus mematuhi aturan kesehatan, membatasi layanannya, dan lebih selektif menerima pasien yang mana.³¹

³⁰ Hasil wawancara dengan Manajer atau Kepala Devisi Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara Jaya Suratman pada tanggal 22 Februari 2023.

³¹ Hasil wawancara dengan Manajer atau Kepala Devisi Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara Jaya Suratman pada tanggal 22 Februari 2023.

Selain itu LAZISMU Kabupaten Jepara juga menyiapkan armada khusus untuk pengantaran jenazah akibat virus covid-19, hal ini merupakan sebuah pelayanan yang dilakukan oleh LAZISMU Kabupaten Jepara untuk tetap melayani masyarakat yang kurang mampu Ketika masih bergejolaknya pandemi covid-19.

Adapun patokan bantuan yang diberikan LAZISMU Jepara kepada para relawan sebagaimana tugas driver pelayanan ambulans gratis semua itu terstruktur dalam zonasi pengantaran pasien, berikut penjelasan mengenai zonasinya dalam menjelaskan hal itu Nurul Sumah berkata:

Bantuan pembiayaan yang kami berikan terbagi berdasarkan beberapa area pelayanan diantaranya *Pertama*, Area pelayanan ambulans gratis di kabupaten/kota mendapatkan Bysaroh Rp. 100.000/Driver; *Kedua*, Area Pelayanan ambulans gratis ke Semarang terbagi menjadi 2 jalur pemberangkatannya dari kecamatan Keling, Kembang, dan Donorojo mendapatkan Bysaroh Rp 200.000/driver dan dari kecamatan bangsri, mlonggo, pakis aji, jepara kota, tahunan, pecangaan, dan mayong mendapatkan bysaroh Rp 150.000/driver; *Ketiga*, Area Pelayanan ambulans gratis ke Solo terbagi menjadi 2 jalur pemberangkatannya dari kecamatan Keling, Kembang, dan Donorojo mendapatkan Bysaroh Rp 250.000/driver dan dari kecamatan bangsri, mlonggo, pakis aji, jepara kota, tahunan, pecangaan, dan mayong mendapatkan bysaroh Rp 200.000/driver; *Keempat* Area pelayanan ambulans gratis yang sampai antar provinsi atau bahkan sampai antar pulau mendapatkan bysaroh secara khusus.³²

Dari pemaparan kutipan yang dijelaskan Nurul Sumah menjelaskan mengenai jumlah dan aturan patokan di dalam memberikan bysaroh kepada para driver ambulans gratis, yang dimana di dalam pematokan bysaroh di atas tergantung dari jarak yang akan ditempuh oleh driver ketika melaksanakan pelayanan ambulans gratis.

Menambahi penjelasan mengenai sistem pelayanan ambulans gratis Jaya Suratman berkata:

³² Hasil Wawancara Bidang Pendayagunaan dan Distribusi LAZISMU Kabupaten Jepara Nurul Sumah pada Tanggal 13 Februari 2023.

Dengan adanya berbagai sistem pelayanan ambulans di daerah seperti demak, kudus, dan lainnya, memudahkan kita berkolaborasi di dalam pelayanan ambulans gratis dan hasil dari kolaborasi tersebut terciptanya sistem estafet pelayanan dan counter flow bersama ketika terjadi kemacetan. Sistem estafet pelayanan dan counter flow yang dilakukan ambulans gratis ini di gunakan tidak lain untuk menunjang aktivitas pelayanan ambulans gratis ke keluar kota jika mengalami masalah di jalan.³³

Dari pemaparan kutipan Jaya Suratman di atas menjelaskan bahwa di dalam pelaksanaan pelayanan ambulans gratis yang di lakukan oleh para driver ambulans gratis tidak lepas dari pengawasan devisi pelayanan ambulans gratis dengan berkerjasama antara pengurus pelayanan ambulans gratis dapat membudahkan pemantauan serta bantuan jikalau terdapat kendala secara teknis di jalan.

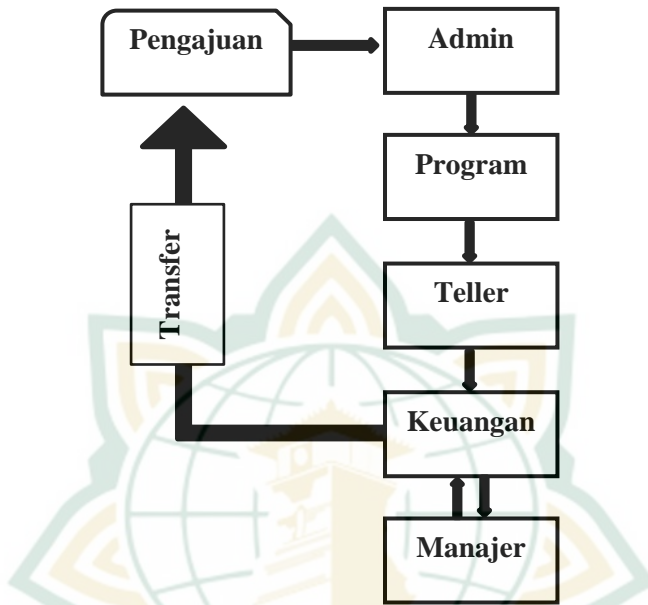
LAZISMU kabupaten jepara di dalam setiap programnya terdapat kebijakan di dalam pengawasannya. Kebijakan pengawasan tersebut bertujuan untuk mengevaluasi setiap program sehingga LAZISMU Jepara Sebagai Penghimpun dana ZISKA mendapatkan kepercayaan masyarakat terkhusus di Kabupaten Jepara. Termasuk pada pengawasan terhadap program pelayanan ambulans gratis, terdapat alur aturan di dalamnya, bentuk dari pengawasan terhadap pelayanan ambulans gratis tersebut dilakukan ketua LAZISMU dengan melihat setiap alur pengajuan dana masuk keluarnya. Oleh sebab itu, berikut gambaran proses pengajuan dana layanan ambulans gratis.³⁴

³³ Hasil wawancara dengan Manajer atau Kepala Devisi Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara Jaya Suratman pada tanggal 22 Februari 2023.

³⁴ Hasil Wawancara Dengan Ketua LAZISMU Kabupaten Jepara Bapak Nur Kholis pada Tanggal 10 Februari 2023.

Alur Pengajuan Dana Program Layanan Ambulans Gratis

Gambar 4.4



Gambar di atas menjelaskan mengenai alur yang dilakukan oleh seorang driver ambulans gratis setelah selesai melakukan pelayanan. Adapun pemaparan gambar di atas sebagai berikut sebagaimana yang dijelaskan oleh Nur Kholis:

Pertama, Driver setelah melakukan pelayanan pasien menyerahkan dokumen-dokumen penting meliputi struk pembelian bensin, nota masuk toll, dan nota lainya yang berkaitan dengan pelayanan Kepada Admin. *Kedua*, Admin mengumpulkan dokumen-dokumen penting tersebut kemudian dikelompokkan atau direkap dan diserahkan kepada divisi program. *Ketiga*, Divisi program mengkroscek atau menganalisis Kembali terhadap dokumen-dokumen tersebut, setelah dirasa sudah benar dan sesuai kemudian di serahkan ke teller. *Keempat*, Teller menerima pengajuan kebutuhan dana dari devisi program, direkap teller setelah itu teller mengajukan kebutuhannya ke bidang keuangan. *Kelima*, Bidang keuangan menerima pengajuan dana dari teller, kemudian bidang keuangan meneliti Kembali dan menganalisis kebutuhannya, jika kebutuhannya tidak lebih dari 1jt maka keuangan bisa langsung mentransfer kebutuhannya, akan tetapi jika lebih dari 1 jt maka bidang

keuangan perlu mendapatkan persetujuan/acc dari Manajer. *Keenam*, Manajer mengaprovement permintaan persetujuan dari bidang keuangan, disini manajer bisa setuju dan tidak. Jika setuju maka dilanjutkan ke proses transfer ke orang yang sudah mengajukan, jika tidak atau ditolak maka tidak akan mendapatkan transfer dana.³⁵

Mengenai kebijakan yang di ambil oleh ketua LAZISMU kabupaten jepara terhadap sistem pelayanan ambulans gratis pada masa pandemi covid-19 diperoleh data bahwa pelayanan ambulans gratis tetap berjalan akan tetapi terdapat batasan-batasan di dalam pelayanannya, hal tersebut dilakukan untuk mencegah dan memutus rantai penularan virus covid-19. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan ketua LAZISMU kabupaten jepara Nur Kholis mengatakan bahwa:

Terdapat perbedaan pelayanan ambulans gratis sebelum dan pasca pandemi covid-19 melanda di kabupaten jepara, perbedaan tersebut terlihat jelas di dalam pelayanannya yang mana Ketika pandemi covid-19 pelayanan ambulans gratis lebih diperketat ketimbang sebelum pandemi covid-19, yang awalnya mungkin setiap harinya terdapat pelayanan pengantaran pasien kerumah sakit sehingga driver kita tertapar virus covid-19 karna masa pandemi covid-19 akhirnya diperketat menjadi seminggu sekali hingga tidak ada pelayanan selama seminggu guna memotong rantai penyebaran virus covid-19.³⁶

Berdasarkan pemaparan di atas, menjelaskan pelayanan ambulans gratis LAZISMU kabupaten jepara di perketat yang artinya terdapat Batasan-batasan di dalam pelayanannya, sebagaimana yang disampaikan oleh ketua LAZISMU kabupaten jepara. Demikian juga yang diungkapkan menurut manajer/kepala devisi ambulans gratis LAZISMU kabupaten jepara Jaya Suratman mengatakan bahwa:

Dalam pelayanan ambulans gratis kami terdapat tiga pelayanan standar atau model pelayanan yaitu pelayanan reguler, mandiri, dan pelayanan emergency, dan disaat

³⁵ Hasil Wawancara Dengan Ketua LAZISMU Kabupaten Jepara Bapak Nur Kholis pada Tanggal 10 Februari 2023.

³⁶ Hasil Wawancara Dengan Ketua LAZISMU Kabupaten Jepara Bapak Nur Kholis pada Tanggal 10 Februari 2023.

pandemi covid-19 melanda di kabupaten jepara kami merubah model pelayanan ambulans gratis menjadi pelayanan khusus untuk pasien covid-19 yang dimana kami tidak membuat pelayanan sendiri akan tetapi kami bekerja sama dengan petugas penanganan covid-19 kabupaten jepara yang di dalamnya terdapat badan dan juga instansi milik pemerintah, bahkan kita sampai membuat ambulans khusus untuk pasien covid-19 dan untuk pasien yang meninggal karna covid-19.³⁷

Berdasarkan ungkapan di atas menjelaskan adanya perbedaan sistem pelayanan yang sangat signifikan terhadap pelayanan ambulans gratis LAZISMU kabupaten jepara, perbedaan sistem tersebut terlihat disaat sebelum dan Ketika pandemi virus covid-19 melanda kabupaten jepara. Hal ini sesuai dengan pendapat yang telah diungkapkan oleh seorang driver layanan ambulans gratis LAZISMU kabupaten jepara Muhammad Restu Alam yang mengatakan bahwa:

Kami sebagai driver pelayanan ambulans gratis LAZISMU kabupaten jepara menjalankan peraturan sebagaimana yang sudah ditetapkan oleh pihak kantor yang awal prosesnya pelayanan menjemput pasien ke tempat penjemputan yang sudah disepakati dan yang sudah dijadwalkan oleh pihak kantor, kemudian kami melakukan proses pelayanan menuju ke rumah sakit yang akan dituju, sesampainya kerumah sakit yang di tuju kami memastikan pasien yang kami bawa mendapatkan pelayanan dari pihak rumah sakit sampai kita tahu keadaan pasien yang kita bawa, apakah harus rawat inap atau Kembali pulang, setelah mengetahui dan memastikan keadaan pasien yang kami bawa, selanjutnya pelayanan yang kami lakukan dengan mengantarkan pasien ke tempat awal penjemputan, akan tetapi proses tersebut berbeda disaat pandemi covid-19, pelayanan yang biasanya kami lakukan harus diperketat lagi di dalam pelayanannya waktu itu, yang mungkin awalnya disaat pelayanan kita tidak menggunakan APD (Alat Pelindung Diri) Ketika covid-19 kami diwajibkan untuk terus menggunakan APD, dan jujur hal itu sangat membuat kami sebagai driver berkucuran kringat sangat deras, selain itu yang mungkin kalau pelayanan biasa sekali

³⁷ Hasil Wawancara Dengan Manajer/Kepala Devisi Ambulans LAZISMU Kabupaten Jepara Bapak Jaya Suratman pada Tanggal 22 Februari 2023.

brangkat bisa 5-8 orang sekaligus, akan tetapi disaat pandemi covid-19 diperketat hanya mengantarkan 1 orang saja atau orang yang terpapar virus saja, bahkan sempat ada diantara kami para driver yang tertular covid-19.³⁸

Berdasarkan pemaparan pada kutipan di atas maka dapat diketahui hasil wawancara menunjukkan sistem manajemen pelayanan ambulans gratis LAZISMU kabupaten jepara pada era covid-19 mengalami perubahan sistem pelayanan. Ketika pandemi covid-19 melanda di kabupaten jepara yang bermula dari pelayanan ambulans gratis seperti biasanya hingga muncul temuan-temuan kasus driver yang terpapar virus covid-19 ketika pelayanan dilapangan, mengetahui hal tersebut kepala divisi ambulans gratis melaporkan hasil temuan kasus itu kepada ketua LAZISMU kabupaten jepara sehingga keluarlah kebijakan perubahan sistem pelayanan waktu itu, yaitu pelayanan ambulans gratis berkerjasama dan wajib berdampingan dengan arahan dari tim covid-19 pemerintah kabupaten jepara.

2. Problematika Yang Dihadapi Pengelola Layanan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara

Untuk memahami permasalahan yang dihadapi oleh pengelola LAZISMU Ambulans Gratis Kabupaten Jepara, peneliti mengumpulkan informasi dengan cara mewawancarai, mendokumentasikan, dan mengamati pengelola/kepala divisi ambulans gratis di kabupaten Jepara, masyarakat pengguna layanan, pengemudi mobil ambulans gratis, dan ketua LAZISMU kabupaten Jepara. Peneliti memperoleh temuan penelitian berdasarkan pengumpulan data tersebut di atas.

Mengenai kebijakan yang di ambil oleh ketua LAZISMU kabupaten jepara terhadap problematika yang dihadapi pengelola layanan ambulans gratis LAZISMU Kabupaten Jepara, dapat diperoleh data bahwa di dalam pelayanan ambulans gratis tidak lepas dari berbagai problem atau pokok permasalahan diantaranya yang dihadapi oleh LAZISMU kabupaten jepara yaitu masalah pertama mengenai prioritas pelayanan untuk pasien, masalah yang kedua terhadap keuangan mengenai penghimpunan dana ZIS untuk pelayanan ambulans gratis sehingga pasien tidak bisa terlayani dengan baik, dan juga terdapat problem terhadap para oknum driver yang meminta

³⁸ Hasil Wawancara Dengan Driver Ambulans LAZISMU Kabupaten Jepara Muhammad Restu Alam pada Tanggal 17 Februari 2023.

kepada keluarga pasien dan juga di saat covid-19 banyaknya driver atau supir ambulans yang ketakutan tertular virus disaat pelayanan.

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan ketua LAZISMU kabupaten jepara Nur Kholis mengatakan bahwa:

Kadang-kadang karena pelayanan ambulans itu gratis kami belum bisa memprioritaskan mana pasien yang benar-bener prioritas itu yang mana, sedangkan untuk ukuran yang sekarang pendaftar yang pertama itu yang kita layani dulu. padahal jikalau terdapat pendaftar terakhir yang sifatnya sangat membutuhkan belum bisa kami layani karena tidak masuk jadwal. Sebernarnya kalau kita lihat kondisinya sama-sama sangat membutuhkan karena setiap orang sakit statusnya bisa jadi orang miskin, yang mungkin awalnya pasien tersebut terlihat mampu karna di uji penyakitnya itu ia menjadi tidak mampu. Dan mestinya pasien tersebut mampu akan tetapi pendaftar yang pertama yang kami layani terlebih dahulu, dan jika terdapat pasien yang mendaftarkan terakhir akan tetapi ia tidak mampu maka kasian. Padahal pendaftar terakhir itu sangat membutuhkan kan jadi kasian dan hal tersebut menjadi salah satu kendala bagi kami, karena kami belum bisa memprioritaskan. Dan juga terdapat kendala pada masalah keuangan. Awalnya permasalahan tersebut muncul karena banyaknya permintaan pelayanan akan tetapi tidak diimbangnya dengan banyaknya pemasukan dana ZIS hal tersebut merupakan problem yang kami hadapi hingga saat ini. Tak hanya itu problematika juga kami temui pada oknum pelayanan ambulans gratis. Masalah tersebut merupakan adanya oknum driver yang meminta uang tambahan kepada pasien yang dilayani tanpa sepengetahuan dan juga kesepakatan maupun kebijakan dari pihak kantor LAZISMU kabupaten jepara.³⁹

Berdasarkan pemaparan dari kutipan Nur Kholis tersebut di atas, menjelaskan problematika yang terdapat pada pelayanan ambulans gratis LAZISMU kabupaten jepara masih terdapat banyak yang perlu dibenahi dan direncanakan ulang untuk kedepannya, sebagaimana yang disampaikan oleh ketua LAZISMU kabupaten jepara. Pernyataan di atas berbanding

³⁹ Hasil Wawancara Dengan Ketua LAZISMU Kabupaten Jepara Bapak Nur Kholis pada Tanggal 10 Februari 2023.

terbalik dengan yang diungkapkan menurut manajer/kepala divisi ambulans gratis LAZISMU kabupaten jepara Jaya Suratman mengatakan bahwa:

Kalau soal pelayanan itu memang banyak dinamika persoalannya namun sejauh ini kita anggap wajar saja contoh kadang-kadang armada ambulans yang kita bawa pelayanan itu mengalami trouble, kalau kendala untuk pasien karna sifat ambulans kita transportasi jadi bisa dinaiki pasien lebih dari satu, kadang-kadang pasien satu sudah selesai dan yang satu belum jadi menunggu kalau menurut kami itu Namanya orang sakit, hanya itu saja tidak ada masalah apa-apa.⁴⁰

Berdasarkan ungkapan di atas menjelaskan bahwa problem yang terjadi terhadap pelayanan ambulans gratis LAZISMU kabupaten jepara seringkali munculnya permasalahan secara teknis di lapangan dan hal tersebut masih dianggap wajar-wajar saja. Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang diungkapkan oleh driver layanan ambulans gratis LAZISMU kabupaten jepara Muhammad Restu Alam yang mengatakan bahwa:

Kalau berbicara masalah problem kita tidak bisa menentukan problemnya apa, dan kita harus fleksibel untuk menyingkapi permasalahan yang ada di lapangan misalnya terjadi ban bocor, kita wajib memberitahu pasien bahwa ban nya bocor, selain ban bocor kadang juga pernah mengalami ambulans mogok disaat pelayanan ambulans gratis, selagi kita bisa mengatasi sendiri maka kita atasi sendiri, namun jika kita tidak bisa mengatasinya yang perlu kita lakukan yaitu menghubungi divisi ambulans dan berkoordinasi dengan pihak kantor LAZISMU kabupaten jepara jika ambulans mengalami mogok maupun ban bocor atau masalah lainnya, sehingga nantinya dari pihak kantor LAZISMU kabupaten jepara bisa berkoordinasi dengan pihak LAZISMU di kabupaten/kota lainnya dengan menghubungi LAZISMU terdekat dengan lokasi ambulans kita yang mengalami masalah untuk membantu proses pelayanan ambulans gratis, terkadang juga problematika terjadi Ketika kita melakukan penjemputan pasien untuk proses pelayanan ambulans gratis ternyata pasien membatalkan pemesanan yang sudah terjadwal tanpa konfirmasi ulang dengan pihak kantor,

⁴⁰ Hasil wawancara dengan Manajer atau Kepala Divisi Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara Jaya Suratman pada tanggal 22 Februari 2023.

problem juga terjadi Ketika kita sudah nyampe rumah sakit ternyata dari pihak rumah sakit tidak bisa melayani dan kita diwajibkan untuk terus mendampingi pasien sampai pasien tersebut sudah mendapat pelayanan dari rumah sakit.⁴¹

Menanggapi ungkapan mengenai persoalan-persoalan atau problematika dalam pelayanan ambulans gratis bapak Azam sebagai salah satu masyarakat yang menggunakan layanan ambulans gratis, beliau menjelaskan:

Saya melakukan pemesanan layanan ambulans gratis lazismu jepara sudah sering mas kalau tujuan rumah sakitnya di jepara, dan pernah sekali di luar kota itu di solo dengan menggunakan layanan mandiri, karna waktu itu juga armada ambulans gratis lazismu jepara kosong dalam artian pada penuh semua akhirnya dari pihak lazismu menghubungi lazismu solo untuk melakukan penjemputan pasien di jepara, karna saya menggunakan layanan mandiri maka saya harus membayar infaq wajib yang sudah ditetapkan, akantetapi yang menjadi persoalan saya infagnya sampai 800 ribu itu sangat membebani keluarga saya.”⁴²

Menanggapi mengenai ungkapan problematika sebagai salah satu masyarakat yang menggunakan layanan ambulans gratis bapak Nur Ihsan berbeda pendapat dengan bapak Azam, beliau berkata

Untuk kejadian pungli yang dilakukan supir saya tidak pernah nemui mas, bahkan saya sering memberikan sejumlah uang malah ditolak kok mas, tapi untuk ngasih makanan ringan, jajan, minuman atau dalam bentuk barang supir masih menerima, tapi yang jelas setiap saya memberikan uangpun entah nominalnya banyak atau sedikit semua supir yang saya temui tidak pernah ada yang mau nerima sepeserpun pemberian uang saya.⁴³

⁴¹ Hasil wawancara dengan salah satu Driver Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara Muhammad Restu Alam pada tanggal 17 Februari 2023.

⁴² Hasil wawancara dengan Masyarakat Pengguna Layanan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara Bpk Azzam pada tanggal 23 Februari 2023.

⁴³ Hasil wawancara dengan Masyarakat Pengguna Layanan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara Bpk Nur Ihsan pada tanggal 23 Februari 2023.

Dari pernyataan yang disampaikan oleh masyarakat yang menggunakan layanan ambulans gratis LAZISMU Jepara ini, dapat diketahui beberapa persoalan-persoalan yang mungkin perlu menjadi perhatian khusus diantaranya persoalan mengenai penetapan jumlah infaq wajib yang perlu dikaji ulang, serta pemberian fasilitas-fasilitas penunjang untuk driver-driver yang sudah melaksanakan tugas sebaik mungkin..

Berdasarkan pemaparan kutipan di atas maka dapat diketahui hasil wawancara menunjukkan bahwa problematika yang dihadapi pengelola layanan ambulans gratis LAZISMU kabupaten jepara terdapat beberapa masalah dan masalah utama yang terjadi di masa covid-19 ialah terjadinya ketakutan tertular virus covid-19 dari para driver ambulans gratis sehingga menyebabkan pelayanan ambulans gratis sempat terhenti, selain masalah utama tersebut juga terdapat beberapa masalah yang sering terjadi diantaranya miskomunikasi antara pasien yang menggunakan layanan ambulans gratis dengan para driver ambulans, masalah teknis yang terjadi di jalan disaat pelayanan diantaranya masalah ban bocor dan armada ambulans yang mogok di jalan Ketika melakukan proses pelayanan, selain itu permasalahan juga terdapat pada proses pembuatan jadwal layanan yang masih belum bisa membedakan antara pasien yang prioritas dan yang tidak menjadi prioritas, dan masalah lainnya mengenai masalah keuangan yang mana jumlah pelayanan yang tidak seimbang dengan jumlah pemasukan atau penghimpunan dana ZIS.

Tidak dipungkiri setiap kita melaksanakan kebaikan atau disaat kita berjuang selain dipermudah jalannya, akan tetapi juga pasti mendapatkan suatu masalah, hal ini tidak bisa kita hindari akan tetapi harus kita hadapi. Oleh karna itu, setelah membuat layanan ambulans gratis LAZISMU Kabupaten Jepara sejak tahun 2017 dan mendapatkan respon yang positif dari masyarakat bahkan dari tahun ketahun berikutnya permintaan semakin banyak dan signifikan, terdapat juga persoalan atau permasalahan yang dihadapi oleh LAZISMU Kabupaten Jepara, sebagaimana yang di jelaskan Nur Kholis mengenai permasalahan tersebut diantaranya:

Pertama, Karna tingginya permintaan masyarakat terhadap pelayanan ambulans gratis yang tidak berimbang dengan pemasukan dana ZISKA yang signifikan, menjadikan masalah utama LAZISMU Kabupaten Jepara yaitu kekurangan dana untuk pelayanan ambulans gratis. *Kedua*, Kendala yang kita hadapi juga berkaitan dengan prioritas

pasien yang harus kita layani dengan pelayanan ambulans gratis, terkadang jika sudah menghadapi yang Namanya pasien yang menderita penyakit kita tidak bisa membedakan mana yang mampu dan tidak mampu, sebab terkadang ada seorang pasien yang awalnya kelihatan mampu akan tetapi karna penyakitnya akhirnya dia menjadi kurang mampu. *Ketiga*, Dan terdapat juga permasalahan pasien tidak dapat dilayani dengan baik karna keterbatasan pelayanan kita, dengan munculnya oknum driver yang meminta Uang pelayanan tanpa sepengetahuan pihak kantor. *Keempat*, Persoalan juga terdapat pada saat pandemi covid-19 yang mana driver ambulans gratis banyak yang tertular virus covid-19 yang akhirnya pelayanan sempat terhenti.⁴⁴

Sedangkan menurut pendapat manajer atau kepala divisi ambulans mengatakan bahwa di dalam setiap pelayanan banyak yang Namanya dinamika-dinamika permasalahan di dalamnya dan sejauh ini LAZISMU Kabupaten Jepara menganggap wajar permasalahan tersebut diantara permasalahannya Jaya Suratman Menjelaskan:

Pertama, Armada Trouble Yaitu armada layanan ambulans gratis yang sedang dipakai layanan ternyata terdapat kerusakan pas di jalan contohnya seperti ban bocor, mesin mogok, sirene mati, dan permasalahan oprasional lainnya. *Kedua*, Kurangnya Dana Pelayanan Yaitu Karna tingginya permintaan masyarakat terhadap pelayanan ambulans gratis yang tidak berimbang dengan pemasukan dana ZIS yang signifikan, menjadikan masalah utama LAZISMU Kabupaten Jepara. *Ketiga*, Prioritas dalam Pelayanan Yaitu Kendala yang kita hadapi berkaitan dengan prioritas pasien yang harus kita layani dengan pelayanan ambulans gratis, terkadang jika sudah menghadapi yang Namanya pasien yang menderita penyakit kita tidak bisa membedakan mana yang mampu dan tidak mampu, sebab terkadang ada seorang pasien yang awalnya kelihatan mampu akan tetapi karna penyakitnya akhirnya dia menjadi kurang mampu. *Keempat*, Terdapat Oknum Driver Yaitu permasalahan pasien yang tidak dapat dilayani dengan baik karna keterbatasan pelayanan kita, dan ditambah dengan munculnya oknum driver yang meminta

⁴⁴ Hasil Wawancara Dengan Ketua LAZISMU Kabupaten Jepara Bapak Nur Kholis pada Tanggal 10 Februari 2023.

Uang pelayanan tanpa sepengetahuan pihak kantor. *Kelima* Rentanya terkena Virus Covid-19 Yaitu Persoalan yang terdapat pada saat pandemi covid-19 yang berawal banyak pasien yang tidak mau mengakui kalau dirinya itu terjangkit virus covid-19, akhirnya membuat para driver ambulans gratis banyak yang tertular virus covid-19 yang membuat pelayanan sempat terhenti. *Keenam*, Sopan Santun di jalan yang masih kurang Yaitu permasalahan yang terjadi di jalan saat pelayanan ambulans gratis karna kelalaian para driver dalam menggunakan fasilitas umum, dan juga kesalahan penyalahan lampu rotator.⁴⁵

Setiap terjadinya suatu masalah atau kendala tidak memungkiri ketua LAZISMU Kabupaten Jepara mengambil kebijakan-kebijakan guna untuk pengendalian terhadap masalah yang dihadapi, berikut pengendalian-pengendalian yang dilakukan ketua LAZISMU Kabupaten Jepara dalam Menghadapi masalah tersebut Nur Kholis menjelaskan pengendalian yang dilakukan:

Pertama, Dengan melakukan pembatasan terhadap pengeluaran dana ZIS pada program ambulans gratis, dan juga dengan melakukan pengurangan terhadap pelayanan ambulans gratis ini menjadikan pengendalian yang dilakukan oleh ketua LAZISMU Kabupaten Jepara. *Kedua*, Pengendalian yang dilakukan LAZISMU Kabupaten jepara terhadap persoalan Prioritas pasien, LAZISMU Kabupaten Jepara memberikan kebijakan kepada para pasien yang mau menggunakan pelayanan ambulans gratis kebijakan tersebut adalah dengan membawa surat lampiran (pernyataan tidak mampu dan harus dibantu) dari PCM (Pimpinan Cabang Muhammadiyah) setempat, hal ini dilakukan guna menyaring pasien yang benar-benar tidak mampu dan harus segera mendapatkan layanan ambulans gratis, dengan pasien yang mau memakai pelayanan ambulans gratis dengan membayar secara mandiri. LAZISMU Kabupaten Jepara Memberikan pengendalian tersebut dikarenakan kekurangan dana dalam pelayanannya, semua itu dilakukan demi keselamatan pasien. *Keempat* Pengendalian yang dilakukan oleh ketua LAZISMU Kabupaten Jepara terhadap para driver dengan melakukan

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Manajer atau Kepala Devisi Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara Jaya Suratman pada tanggal 22 Februari 2023.

pembinaan dan pelatihan-pelatihan yang menunjang soft skill dan penambahan kapasitas pengetahuan medis kepada para driver ambulans gratis, dalam menghadapi persoalan yang berkaitan dengan para oknum driver yang meminta uang pelayanan ambulans gratis tanpa sepengetahuan pihak kantor. *Kelima*, Pengendalian yang dilakukan ketua LAZISMU Kabupaten Jepara di dalam menghadapi persoalan driver yang terkena virus corona dengan melakukan pengawasan, pendampingan dan memberikan bantuan-bantuan kepada para driver hingga driver sembuh dari virus covid-19.

3. Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Pengelolaan Layanan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara

Peneliti mengumpulkan data dengan cara mewawancarai, mengamati, dan mendokumentasikan ketua LAZISMU Kabupaten Jepara, Pengelola/Kepala Bidang Ambulans Gratis Kabupaten Jepara, dan Sopir Pelayanan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara, serta masyarakat pengguna layanan ambulans gratis guna mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pengelolaan LAZISMU Kabupaten Jepara. Peneliti memperoleh temuan penelitian berikut berdasarkan pengumpulan data yang telah dijelaskan di atas:

Mengenai kebijakan dan keputusan yang telah di ambil oleh ketua LAZISMU kabupaten jepara terhadap Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pengelolaan layanan ambulans gratis LAZISMU kabupaten jepara pada masa covid-19, diperoleh data bahwa pelayanan ambulans gratis pada LAZISMU kabupaten jepara dapat ditemui beberapa faktor pendukung kegiatan dan juga faktor penghambat di dalam kegiatan program tersebut.

Hal ini sejalan sebagaimana hasil wawancara dengan ketua LAZISMU kabupaten jepara Nur Kholis mengatakan bahwa:

Yang pertama untuk faktor pendukung yang jelasnya dari pendanaan dari muzaki dan donatur, dan kita akan tingkatkan terus untuk faktor pendukung ini, faktor pendukung yang kedua prioritas diantaranya kami sudah meminta kepada para pasien untuk membawa surat rekomendasi dari pcm setempat agar nanti ketetapanannya pcm biar bisa tahu mana yang menjadi prioritas, faktor pendukung ketiga dari tim Kesehatan dari majelis Kesehatan milik Muhammadiyah, kami mendapatkan dukungan dari MLO (Majelis, Lembaga, dan Ortom), dan disaat masa pandemi

covid-19 kami mendapatkan dukungan dari pihak pemerintah untuk membantu menangani pemulasaran pasien covid-19. Terdapat juga faktor penghambat dalam mengelola pelayanan ambulans gratis diantaranya masih terdapat driver yang meminta imbalan kepada para pasien yang diantar, faktor penghambat lainnya terdapat pada pasien yang akan menggunakan layanan ambulans gratis akan tetapi masih belum paham menggunakan teknologi informasi, dan Ketika pandemi covid-19 banyak pasien yang menggunakan layanan ambulans gratis LAZISMU kabupaten jepara tidak mengakui kalau memiliki gejala-gejala yang di timbulkan virus covid-19 akhirnya banyak para driver yang tertular virus tersebut.⁴⁶

Berdasarkan hal tersebut di atas, menjelaskan pelayanan ambulans gratis LAZISMU kabupaten jepara di dalam pelayanannya masih terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat baik dalam pelayanan biasanya maupun pelayanan pada saat covid-19, sebagaimana yang disampaikan oleh ketua LAZISMU kabupaten jepara.

Dalam hal ini tidak sesuai dengan pendapat yang telah diungkapkan menurut manajer/kepala devisa ambulans gratis LAZISMU kabupaten jepara Jaya Suratman mengatakan bahwa:

Kalau dukungan ya Kembali lagi di saat waktu semarang macet total nah itu karna kita ada ambulans pantura iyu menjadi sangat membantu disaat jalan macetnya total kita selalu berkoordinasi dengan temen-temen karesidenan pati untuk melakukan kontraflow dan dari situ kita mendapatkan bantuan pengawalan dari kepolisian, dukungan dari berbagai pihak diantaranya polres, dishub dan dkk yang mau membantu kami disaat kami mengadakan peningkatan soft skill bagi para driver dan juga mengenai hal-hal teknis ambulans LAZISMU kabupaten jepara. Untuk selama ini tidak ada faktor penghambat menurut saya, dan pada saat pandemi covid-19 terdapat faktor penghambat pelayanan ambulans gratis hal ini dikarenakan dilema yang seharusnya relawan itu menolong karna terbentur oleh peraturan jadi kita tidak bisa melakukan pelayanan secara asal, karna dari pihak kami sudah menentukan bahwa armada untuk covid ambulans itu dengan nomor itu yang harus di pake, dan

⁴⁶ Hasil Wawancara Dengan Ketua LAZISMU Kabupaten Jepara Bapak Nur Kholis pada Tanggal 10 Februari 2023.

peraturan waktu itu dipimpin oleh pihak pemerintah khususnya BPBD kabupaten jepara.⁴⁷

Berdasarkan ungkapan di atas menjelaskan bahwa faktor pendukung tentunya didapat dari pihak pemerintah, baik itu dikemas didalam bentuk kerjasama pelatihan-pelatihan soft skill, kerjasama dalam memenuhi standar armada ambulans transportasi, dan di dalam bentuk bantuan Ketika di saat pelayanan, sedangkan untuk faktor penghambatnya kita tidak bisa asal melakukan pelayanan Ketika pandemi virus covid-19 melanda kabupaten jepara.

Hal tersebut juga tidak sejalan dengan pendapat yang diungkapkan oleh salah satu driver layanan ambulans gratis LAZISMU kabupaten jepara Muhammad Restu Alam yang mengatakan bahwa:

Kalau faktor pendukung dari driver sendiriyang utama harus sehat terlebih dahulu, yang kedua harus memastikan kendaraan yang akan digunakan untuk pelayanan aman digunakan, yang terakhir sangan atau akomodasi kita lengkap untuk beli bbm dan buat jaga-jaga kalau ada apa-apa dijalan sedangkan untuk faktor penghambatnya sendiri terdapat pada pasien yang sulit di hubungi atau pasien tidak memiliki WA itu juga menjadi kendala.⁴⁸

Terdapat faktor-faktor yang jadi pendukung di dalam pengelolaan layanan ambulans gratis LAZISMU Kabupaten Jepara pada masa Covid-19, faktor-faktor pendukung tersebut diantaranya sebagaimana yang dijelaskan oleh Nur Kholis beliau menjelaskan:

Pertama, Pendanaan untuk pelayanan ambulans gratis yaitu dana yang didapat dari para Muzzaki dan para Donatur, dana tersebut merupakan dana ZIS (Zakat, Infaq, dan shodaqoh) yang pendayagunaanya digunakan untuk pelayanan ambulans gratis milik LAZISMU Kabupaten Jepara. *Kedua*, Surat Rekomendasi dari PCM Setempat yaitu surat yang menjadikan salah satu faktor pendukung pelayanan ambulans gratis yang dikeluarkan pcm setempat dengan tujuan dari

⁴⁷ Hasil wawancara dengan Manajer atau Kepala Devisi Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara Jaya Suratman pada tanggal 22 Februari 2023.

⁴⁸ Hasil wawancara dengan salah satu Driver Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara Muhammad Restu Alam pada tanggal 17 Februari 2023.

surat tersebut digunakan untuk mengetahui apakah pasien yang menggunakan pelayanan ambulans gratis milik LAZISMU Kabupaten Jepara layak untuk mendapatkan pelayanan ambulans gratis. *Ketiga*, Analisis dari Tim Kesehatan yaitu tim medis yang ditunjuk oleh LAZISMU Kabupaten Jepara untuk menganalisis penyakit yang diderita pasien apakah pasien tersebut memiliki atau menderita penyakit Covid-19 yang menular ataukah tidak, hal tersebut dilakukan oleh LAZISMU Kabupaten Jepara untuk mempersiapkan pelayanan ambulans gratis bagi pasien yang akan dilayani dan juga termasuk pembekalan untuk para driver yang akan melaksanakan pelayanan ambulans gratis. *Keempat*, Kerjasama dengan MLO (Majelis, Lembaga, dan Ortom) terkait yaitu bentuk kerjasama antar MLO (Majelis, Lembaga, dan Ortom) yang berkaitan dengan program-program LAZISMU, hal ini menjadi salah satu faktor pendukung yang dilakukan oleh LAZISMU Kabupaten Jepara untuk menangani kasus yang sedang dihadapi, salah satunya kerjasama yang dilakukan LAZISMU Kabupaten Jepara dengan Lembaga MDMC untuk meningkatkan kapasitas para driver ambulans gratis dan lainnya.⁴⁹

Dari pemaparan kutipan di atas menjelaskan mengenai beberapa faktor yang menjadi penghambat dari program pelayanan ambulans gratis. Selain adanya faktor pendukung pelayanan ambulans gratis terdapat juga faktor yang menjadi penghambat pelayanan ambulans gratis, faktor-faktor penghambat pelayanan ambulans gratis tersebut dijelaskan oleh Nur Kholis beliau berkata:

Pertama, Kecurangan yang dilakukan Driver ambulans gratis, kecurangan tersebut dilakukan oleh driver ambulans gratis seusai melaksanakan pelayanan dengan meminta upah tambahan kepada keluarga pasien yang sudah menggunakan layanan ambulans gratis. *Kedua*, Tidak meratanya perkembangan teknologi internet, terkadang masih ditemui adanya pasien yang menggunakan layanan ambulans gratis tetapi tidak bisa menggunakan HP (HandPhone) dan internet, hal ini menyebabkan proses pelayanan ambulans gratis menjadi terhambat. *Ketiga*, Masih adanya pendapat dari

⁴⁹ Hasil Wawancara Dengan Ketua LAZISMU Kabupaten Jepara Bapak Nur Kholis pada Tanggal 10 Februari 2023.

MLO (Majelis, Lembaga dan ortom) Muhammadiyah bahwa pelayanan ambulans gratis tidak perlu dilakukan.⁵⁰

Menanggapi ungkapan mengenai faktor penghambat dalam pelayanan ambulans gratis bapak Azam sebagai salah satu masyarakat yang menggunakan layanan ambulans gratis, beliau berkata “Menurut saya faktor penghambat yang perlu dibenahi di layanan ambulans gratis lazismu jepara yaitu di peralatan-peralatan penunjang kesehatan di dalam melakukan pelayanan salah satunya peralatan untuk pasien yang menderita patah tulang saya rasa itu perlu ada di ambulans gratis milik LAZISMU Jepara.”⁵¹

Menanggapi mengenai ungkapan tentang faktor penghambat sebagai salah satu masyarakat yang menggunakan layanan ambulans gratis bapak Nur Ihsan berbeda pendapat dengan bapak Azam, beliau berkata “Ya namanya juga mobil umat, jadi emang kadang kita yang menunggu kadang juga supirnya yang menunggu, tapi saya sangat puas dengan pelayanannya karna emang benar-benar ditunggu sampai proses layanan selesai, dan saya rasa tidak ada supir yang tidak ramah, semuanya supir ambulans lazismu jepara ramah.”⁵²

Dari pernyataan yang disampaikan oleh masyarakat yang menggunakan layanan ambulans gratis LAZISMU Jepara ini, dapat diketahui beberapa faktor-faktor yang jadi penghambat bagi layanan ambulans gratis dan mungkin disepelekan diantaranya mengenai peralatan penunjang untuk armada ambulans gratis perlu dilengkapi lagi, serta waktu pelayanan yang harus lebih diminimalisir dalam keterlambatannya.

C. Analisis Data Penelitian

1. Analisis Sistem Manajemen Program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara

Manajemen adalah ilmu atau seni bekerjasama dengan orang lain, dimulai dengan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan,

⁵⁰ Hasil Wawancara Dengan Ketua LAZISMU Kabupaten Jepara Bapak Nur Kholis pada Tanggal 10 Februari 2023.

⁵¹ Hasil wawancara dengan Masyarakat Pengguna Layanan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara Bpk Azzam pada tanggal 23 Februari 2023.

⁵² Hasil wawancara dengan Masyarakat Pengguna Layanan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara Bpk Nur Ihsan pada tanggal 23 Februari 2023.

dan pengawasan agar mampu mengelola sumber daya perusahaan yang ada secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan. di mana mengelola adalah proses, seni, dan karier.⁵³

LAZISMU kabupaten jepara sendiri sudah terbentuk sejak lama pada tahun 2003 hingga sekarang masih berkembang yang dimana di dalam hal ini LAZISMU menunjukkan sudah melalui banyak proses manajemen di dalam pelayanannya dan hal tersebut dapat dilihat di dalam berbagai bentuk program yang ada di LAZISMU kabupaten jepara. Di dalam pengurusannya LAZISMU kabupaten jepara juga menunjukkan adanya manajemen yang terencana dan terorganisir hal ini ditunjukkan adanya badan pengurus, badan pengawas, dewan syariah dan juga eksekutif yaitu kelompok yang terorganisir yang dibentuk untuk melakukan serta menjalankan program-program yang sudah ditentukan di LAZISMU kabupaten jepara.

Sedangkan Secara umum, pelayanan (juga dikenal sebagai layanan pelanggan) mengacu pada setiap kegiatan yang bertujuan untuk memuaskan konsumen; melalui layanan ini, keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi.⁵⁴ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah ikhtiar untuk memenuhi kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu persiapan (memenuhi kebutuhan).⁵⁵ Dalam bentuknya yang paling dasar, layanan adalah serangkaian tindakan yang membentuk suatu prosedur. Tindakan pemenuhan kebutuhan melalui tindakan orang lain merupakan proses pelayanan yang terjadi secara teratur dan terus-menerus sepanjang hidup seseorang dalam masyarakat.

LAZISMU kabupaten jepara merupakan sebuah lembaga non profit yang memberikan berbagai pelayanan di bidang jasa dalam programnya dan tujuannya untuk menyalurkan harta ZIS (Zakat, Infaq, dan Shodaqoh) kepada 8 asnaf. Serta di dalam Visi dan Misi dari LAZISMU Kabupaten Jepara pada Umumnya sama dengan LAZISMU Pusat yaitu:

Visi: “Menjadi Lembaga Amil Terpercaya”

⁵³Hengki Mangiring Parulian, dkk. *Organisasi: Manajemen dan Kepemimpinan*. (Yayasan Kita Menulis. Cetakan 2021), 4.

⁵⁴Kasmir. *Manajemen Perbankan* (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), 22.

⁵⁵Tim penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1999), 415.

Misi:

- a. Meningkatkan kualitas pengelolaan dana ZIS yang Amanah, professional, dan transparan.
- b. Meningkatkan pendayagunaan ZIS yang Kreatif, inovatif dan produktif.
- c. Meningkatkan pelayanan donatur.

Manajemen sebagai sistem, didalam terdapat unsur-unsur yang saling berkaitan, unsur-unsur tersebut diantaranya:⁵⁶

- a. Perencanaan

Setiap organisasi perlu memiliki proses perencanaan yang kuat jika ingin mencapai tujuan manajemennya. Rencana yang baik diimplementasikan oleh sejumlah tindakan proses, seperti:

- 1) Peramalan adalah pendekatan metodis untuk perencanaan perusahaan yang menggunakan perkiraan dan perhitungan logis dari data saat ini untuk memprediksi apa yang paling mungkin terjadi di masa depan.
- 2) Objective adalah nilai yang akan dicapai atau diinginkan oleh seorang atau badan usaha.
- 3) Kebijakan, rencana tindakan, atau prinsip panduan entitas perusahaan digunakan untuk mengidentifikasi aktivitas berulang.
- 4) Pemrogram melakukan kegiatan yang tercantum dalam deskripsi kebijakan.
- 5) Pembagian program yang harus diselesaikan dalam urutan tertentu disebut jadwal. Program dan tujuan tidak bervariasi, bahkan ketika jadwal kadang-kadang berubah.
- 6) Prosedur adalah deskripsi tentang bagaimana suatu tugas atau kegiatan harus diselesaikan.
- 7) Anggaran ini merupakan proyeksi atau estimasi dari proyeksi pendapatan dan pengeluaran di masa depan.

- b. Pengorganisasian

Pengorganisasian berkaitan dengan struktur organisasi yang diterapkan dalam suatu lembaga. Struktur organisasi lembaga tersebut ditentukan oleh ukuran lembaga, variasi layanan yang diberikan, kemampuan personal, dan peraturan undang-undang yang berlaku.⁵⁷

⁵⁶Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah*. (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2015), 175.

⁵⁷Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah*. (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2015), 175.

c. Pelaksanaan

Merupakan penerapan keterampilan dan pengetahuan anggota staf lebih ditekankan selama pelatihan dan pengembangan sebagai elemen penting dalam mencapai kesuksesan. Sumber daya manusia juga harus memahami prinsip-prinsip Islam dan hukum syariah.

d. Pengawasan

Manajemen puncak (*Top management*) memiliki kepentingan utama dalam menjamin kelancaran program suatu instansi. Dengan melakukan pengawasan, para manajer dapat menilai apakah harapan mereka tercapai atau tidak. Selain itu, pengawasan ini juga membantu mereka dalam mengambil keputusan yang lebih baik.

LAZISMU Kabupaten Jepara sebagai lembaga zis yang memiliki tugas untuk menghimpun dana dan merealisasikannya, dan semua peraturan yang diterapkan di LAZISMU telah diatur oleh pimpinan pusat. Dengan demikian LAZISMU Wilayah Jawa Tengah telah mengeluarkan panduan mengenai tugas pokok bagi setiap kantor LAZISMU Daerah yaitu:⁵⁸

- a. Perencanaan penghimpunan, pendistribusian, dan pendayagunaan dana ZISKA (Zakat, Infaq, shodaqoh dan dana sosial keagamaan) di tingkat daerah.
- b. Pengelolaan penghimpunan, pendistribusian, dan pendayagunaan dana ZISKA (Zakat, Infaq, shodaqoh dan dana sosial keagamaan) di tingkat daerah.
- c. Pengendalian penghimpunan, pendistribusian, dan pendayagunaan dana ZISKA (Zakat, Infaq, shodaqoh dan dana sosial keagamaan) di tingkat daerah.
- d. Pelaporan pelaksanaan pengelolaan dana ZISKA (Zakat, Infaq, shodaqoh dan dana sosial keagamaan) di tingkat daerah.

Karena zakat dipandang sebagai cara paling efisien untuk mencapai keadilan sosial, LAZISMU berperan sebagai penggerak dan koordinator zakat. Ketiga, LAZISMU hadir untuk memecahkan masalah (*problem solver*), yang berimplikasi bahwa LAZISMU akan bekerja sama dengan manajemen yang ada untuk mengelola zakat sehingga dapat diaplikasikan untuk mengatasi permasalahan masyarakat. Tiga pilar utama

⁵⁸<https://www.lazismujatim.org/wp-content/uploads/2018/03/BUKU-PEDOMAN-LAZISMU-2017.pdf> diakses pada tanggal 15 Februari 2023, pukul 20.00.

penyaluran dan penggunaan dana ZISKA LAZISMU Zakat, Infak, Shodaqoh, dan Dana Sosial Keagamaan adalah Pendidikan dan Kesehatan, Ekonomi, serta Pilar Dakwah Sosial dan Kemanusiaan.

Tiga kelompok jenis layanan berikut didefinisikan oleh MENPAN No. 63/2004:

- a. Kelompok pelayanan administrative; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, misalnya status kewarganegaraan, kepemimpinan, penguasaan suatu barang, sertifikat kompetisi. Contoh: KTP, Akta pernikahan, Akta kelahiran, BPKB, SIM, STNK, IMB dll.
- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh public, misalnya menyediakan air bersih, tenaga listrik, jaringan telepon/internet dll.
- c. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dll.

LAZISMU kabupaten jepara termasuk sebuah Lembaga yang melayani di bidang jasa salah satunya pada program pelayanan ambulans gratis, yang melayani secara gratis masyarakat umum atau orang-orang yang termasuk di dalam delapan asnaf khususnya yang tidak mampu membayar sewa pengantaran ke rumah sakit. Dengan menggunakan dana ZIS yang dialokasikan ke pelayanan ambulans gratis LAZISMU kabupaten jepara memecahkan problem solver bagi para masyarakat yang kurang mampu dalam membayar jasa pengantaran ke rumah sakit.

Meskipun kriteria dimensi kualitas pelayanan publik dapat dijadikan tolak ukur kualitas layanan tersebut, namun tidak mungkin mengabaikan kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat luas. Lima dimensi dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan:⁵⁹

- a. Tangibel (berwujud) dengan Indikator:
 - 1) Penampilan Petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan.
 - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
 - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan.

⁵⁹Ismail Nurudin. *Kualitas Pelayanan Publik*. (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019) 57.

- 4) Kedisiplinan petugas /aparatur dalam melakukan pelayanan.
 - 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
 - 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- b. Reliability (kehandalan), dengan indikator:
- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - 5) Responsiviness (ketanggapan), dengan indikator:⁶⁰
 - 6) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - 7) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan dengan tepat
 - 8) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - 9) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - 9) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- c. Assurance (jaminan), dengan indikator:
- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - 4) Petugas dmemberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- d. Empathy (empati), dengan indikator:
- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - 2) Petugas melayani dengan sikap yang ramah
 - 3) Petugas melayanai dengan sikap sopan santun
 - 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
 - 5) Petugas melayani menghargai setiap pelanggan

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hanya menggunakan satu indikator untuk menilai kualitas pelayanan publik yang dapat diterima tidaklah cukup; melainkan harus dikombinasikan dengan sejumlah indikator lainnya. Kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh pejabat di bidang pelayanan dan

⁶⁰Ismail Nurudin, *Kualitas Pelayanan Publik*, 58.

pembangunan pemerintahan, ekonomi, pendidikan, kebidanan kesehatan, bidang sosial, kesejahteraan rakyat, dan pertahanan, antara lain, sangat dipengaruhi oleh dimensi pelayanan yang dibahas di atas.⁶¹

Di LAZISMU Kabupaten Jepara dalam melaksanakan pelayanan ambulans gratisnya terdapat beberapa ketentuan dasar dalam pengoprasian ambulans gratis diantaranya:

- a. Driver ambulans gratis hanya dapat dikendarai oleh pengemudi yang ditugaskan, diantaranya terdiri dari; Pengemudi tetap, Pengemudi cadangan (Freelance); dan Pengemudi Pengganti.
- b. Pelayanan ambulans gratis diutamakan untuk pelayanan dhuafa atau orang yang termasuk di dalam 8 golongan asnaf dan dapat digunakan seluruh masyarakat yang membutuhkan tanpa membedakan golongan, suku, ras, agama dan ormas.
- c. Penggunaan ambulans gratis milik LAZISMU Kabupaten Jepara dipergunakan untuk melayani: Antar jemput pasien dan jenazah; layanan kesehatan; siaga bencana; serta layanan medis saat terdapat event tertentu.
- d. Permohonan pelayanan ambulans gratis harus sesuai dengan ketentuan dan syarat layanan.

Sebagaimana pemaparan sebelumnya di LAZISMU Kabupaten Jepara juga menerapkan beberapa syarat layanan yang harus dipenuhi ketika menggunakan layanan ambulans gratis LAZISMU Kabupaten Jepara diantaranya:

- a. Tujuan dari penggunaan ambulans gratis LAZISMU Kabupaten Jepara digunakan untuk pengangkutan penderita yang tidak memerlukan perawatan khusus atau tindakan darurat untuk menyelamatkan nyawa dan dapat diperkirakan tidak akan timbul kegawatan selama dalam perjalanan.
- b. Pemohon layanan ambulans gratis harus memiliki identitas yang jelas.
- c. Wilayah oprasional Ambulans Gratis Lazismu Kabupaten Jepara meliputi seluruh wilayah jepara dan sekitarnya.
- d. Layanan di luar jam kerja hanya melayani dalam keadaan darurat saja.
- e. Waktu layanan diutamakan hari kerja atau jam kerja yaitu hari senin-jumat pukul 08:00-16:00, dan hari sabtu pukul 08:00-12:00, serta hari ahad dan tanggal merah libur.

⁶¹Ismail Nurudin, *Kualitas Pelayanan Publik*, 59.

- f. Layanan selain hari kerja hanya melayani kondisi darurat saja.
- g. Layanan bersifat gratis.
- h. Jika layanan hendak memberikan infaq, bisa diberikan langsung ke pihak kantor layanan di bagian kasir, atau ke dalam kencleng yang ada di armada ambulans gratis.
- i. Ketentuan lainya harus mendapatkan persetujuan dari manajemen yang berlaku di LAZISMU Kabupaten Jepara

Berikut merupakan bentuk alur pelayanan ambulans gratis yang menjadi salah satu program dari LAZISMU Kabupaten Jepara yang sering dibutuhkan oleh masyarakat Kabupaten Jepara memiliki bentuk proses pelayanan sebagai berikut:

- a. Proses Pertama, pasien melakukan pendaftaran atau pemesanan pelayanan ambulans gratis ke kantor layanan LAZISMU Kabupaten Jepara, dengan menyerahkan data diri pasien meliputi KTP, No tlpn/wa, rumah sakit yang dituju, surat rujukan (jika ada), dan data dukungan lainnya.
- b. Proses kedua, staf LAZISMU Kabupaten Jepara mengisi form pelayanan untuk pasien sesuai data yang diberikan serta mengisi jadwal pemberangkatan secara online.
- c. Proses ketiga, dari data yang sudah didapat Tim Kesehatan LAZISMU Kabupaten Jepara melakukan analisis mengenai keadaan pasien lewat data yang sudah diberikan.
- d. Proses keempat, staf LAZISMU Kabupaten Jepara menyiapkan jadwal keberangkatan, armada ambulans, driver, dan pendamping Kesehatan (jika diperlukan).
- e. Proses kelima, pemberitahuan pelayanan ambulans gratis kepada pasien dilanjutkan driver menjemput pasien sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.
- f. Proses keenam, driver melakukan proses pelayanan serta pendampingan terhadap para pasien dari titik pemberangkatan yang sudah ditentukan sampai ke rumah sakit yang dituju.
- g. Proses ketujuh, driver memastikan pasien yang didampingi mendapatkan pelayanan dari rumah sakit (antara pelayanan rawat inap atau pelayanan Kontrol/terapi saja) setelah itu driver melakukan pengantaran pasien Kembali ke rumah masing-masing.

Pelayanan ambulans gratis yang dilakukan oleh LAZISMU Kabupaten Jepara sangat diterima oleh masyarakat hingga banyak sekali permintaan pelayanan ambulans gratis, sehingga

LAZISMU Kabupaten Jepara memiliki tiga bentuk pelayanan diantaranya:

- a. Pelayanan REGULAR Ambulans Gratis Yaitu pelayanan yang sudah dijadwalkan LAZISMU Kabupaten Jepara dengan mendaftar terlebih dahulu, dengan estimasi pendaftaran 2 hari atau jauh-jauh hari sebelum hari H Pemberangkatan untuk mendapatkan pelayanan ambulans gratis.
- b. Pelayanan MANDIRI Ambulans Gratis merupakan sebuah pelayanan yang ideal dimana jikalau memang dibutuhkan disaat itu dan kebetulan ada armada ambulans tidak sedang beroperasi LAZISMU Kabupaten Jepara memberikan pelayanan dengan kesepakatan yang mana di dalam kesepakatan tersebut pengguna layanan ambulans gratis menanggung secara mandiri akomodasi operasional pelayanan ambulans gratis sesuai dengan kesepakatan.
- c. Pelayanan EMERGENCY Ambulans Gratis Yaitu pelayanan gawat darurat ambulans gratis milik LAZISMU Kabupaten Jepara yang bentuk pelayanan operasionalnya secara gratis dan juga bisa secara mandiri.

Adapun terdapat beberapa hal yang menjadikan penolakan ketika ada permintaan atau permohonan layanan dari masyarakat, penolakan tersebut diantaranya disebabkan karna armada ambulans gratis sedang dalam pemakaian, diservice, dan disaat mengalami kerusakan armada, ataupun jika pengajuan permohonan pelayanan tidak sesuai dengan syarat-syarat dan ketentuan manajemen yang berlaku.

Terdapat perbedaan pelayanan ambulans gratis sebelum dan pasca pandemi covid-19 pada tahun 2020-2022 yang melanda sampai di Kabupaten Jepara, perbedaan tersebut terlihat jelas di dalam pelayanannya yang mana Ketika pandemi covid-19 pelayanan ambulans gratis lebih diperketat ketimbang sebelum pandemi covid-19, yang awalnya mungkin setiap harinya terdapat pelayanan pengantaran pasien kerumah sakit karna masa pandemi covid-19 akhirnya diperketat menjadi seminggu sekali bahkan hingga tidak ada pelayanan selama seminggu guna memutus rantai penularan virus covid-19. Demi menghadapi pandemi covid-19 kita juga membekali para driver APD (Alat Pelindung Diri) yang harapannya membantu para driver supaya tidak tertular virus covid-19 di saat melaksanakan pelayanan ambulans gratis.

2. Analisis Problematika Yang Dihadapi Pengelola Layanan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yang dimaksud dengan “pelayanan publik” adalah pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, BUMN, atau BUMD untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau untuk melaksanakan kebutuhan hukum. Sementara itu, pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25 Tahun 2009 adalah serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang penyediaan barang, pelayanan, atau pelayanan administrasi oleh penyelenggara pelayanan publik.⁶²

Pelayanan publik diartikan sebagai mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan publik. Menurut Moenir (2006), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan faktor material dengan menggunakan sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam upaya memperjuangkan hak dan kepentingan orang lain.⁶³

Mengenai kebijakan yang di ambil oleh ketua LAZISMU Kabupaten Jepara terhadap problematika yang dihadapi pengelola layanan ambulans gratis LAZISMU Kabupaten Jepar, dapat diperoleh data bahwa di dalam pelayanan ambulans gratis tidak lepas dari berbagai problem atau pokok permasalahan diantaranya yang dihadapi oleh LAZISMU Kabupaten Jepara yaitu:

- 1) Kurangnya Dana Pelayanan Ambulans Gratis
Disebabkan karna tingginya permintaan masyarakat terhadap pelayanan ambulans gratis yang tidak berimbang dengan pemasukan dana ZIS yang signifikan, menjadikan masalah utama LAZISMU Kabupaten Jepara yaitu kekurangan dana untuk pelayanan ambulans gratis.
- 2) Memilah Pasien Prioritas
Kendala yang kita hadapi juga berkaitan dengan prioritas pasien yang harus kita layani dengan pelayanan ambulans

⁶² Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018),14

⁶³ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. 23

gratis, terkadang jika sudah menghadapi yang Namanya pasien yang menderita penyakit kita tidak bisa membedakan mana yang mampu dan tidak mampu, sebab terkadang ada seorang pasien yang awalnya kelihatan mampu akan tetapi karna penyakitnya akhirnya dia menjadi kurang mampu.

- 3) Adanya Oknum Driver Yang Meminta
Dan terdapat juga permasalahan pasien tidak dapat dilayani dengan baik karna keterbatasan pelayanan kita, dengan munculnya oknum driver yang meminta Uang pelayanan tanpa sepengetahuan pihak kantor.
- 4) Rentannya Terkena Virus Covid-19
Persoalan juga terdapat pada saat pandemi covid-19 yang mana driver ambulans gratis banyak yang tertular virus covid-19 akibat ada pasien yang tidak jujur terkena virus covid-19 yang akhirnya pelayanan sempat terhenti.
- 5) Armada Trouble
Yaitu armada layanan ambulans gratis yang sedang dipakai layanan ternyata terdapat kerusakan pas di jalan contohnya seperti ban bocor, mesin mogok, sirene mati, dan permasalahan oprasional lainnya.
- 6) Sopan Santun di jalan yang masih kurang
Yaitu permasalahan yang terjadi di jalan saat selesai pelayanan ambulans gratis karna kelalaian para driver dalam menggunakan fasilitas umum, dan juga kesalahan penyalahan lampu rotator.

3. Analisis Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Pengelolaan Layanan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara

Dengan publik mengetahui iformasi tentang masalah yang berkaitan dengan biaya, waktu pelaksanaan, dan kebutuhan pada tingkat pelayanan tertentu. Oleh karena itu, masyarakat akan menerima layanan yang lebih efektif dan efisien sebagai hasilnya. Adanya standar pelayanan ini secara tidak sengaja akan mengatasi masalah-masalah yang sering dihadapi, seperti munculnya biaya tersembunyi yang berulang, waktu pelayanan yang tidak dapat diprediksi yang seringkali berlangsung sangat lama karena tidak ada batasan waktu, dan individu yang membuang waktu karena persyaratannya tidak lengkap dan tidak ada arah yang jelas atau sebagainya.⁶⁴

⁶⁴ Ismail Nurudin, *Kualitas Pelayanan Publik*. (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 24.

Terdapat hal-hal yang harus menjadi perhatian dalam standar pelayanan yaitu:⁶⁵

- a. Sumber daya peralatan yang menyadari alur kerja mereka. Jika Sumber Daya Aparatur tidak memahami apa yang sedang dilakukan, bagaimana proses layanan bekerja, dan siapa orang yang terlibat dalam memberikan layanan, sulit untuk menuangkan proses kerja ke dalam bagan alur SOP.
- b. Pejabat menganggap penting untuk memberi tahu penerima layanan tentang ikrar atau janji implementasi. Membangun kepercayaan eksekutif pada pengumuman layanan sebagai komitmen dan bukan sekadar janji juga penting.
- c. Keterlibatan *stakeholder* dalam perbaikan standar pelayanan dan SOP adalah salah satu faktor penting untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Keterlibatan mereka menunjukkan adanya objektivitas dalam penyusunan revisi standar pelayanan ataupun SOP.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka dapat diketahui bahwa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pengelolaan layanan ambulans gratis LAZISMU Kabupaten Jepara pada masa covid-19 terdapat beberapa faktor pendukung diantaranya:

- a. Pendanaan atau dana yang di dapat dari Muzzaki dan Donatur untuk pelayanan ambulans gratis.
- b. Surat Rekomendasi dari PCM Setempat digunakan untuk mengetahui pasien yang benar-benar harus diprioritaskan.
- c. Analisis dari Tim Kesehatan.
- d. Kerjasama dengan MLO (Majelis, Lembaga, dan Ortom) terkait.
- e. Terdapat kerjasama dan Dukungan dari Lembaga pemerintah seperti Polres, Dishub, dan DKK.

Selain faktor pendukung terdapat juga faktor penghambat dari program pelayanan ambulans gratis LAZISMU Kabupaten Jepara, berikut faktor penghambatnya:

- a. Terdapat kecurangan yang dilakukan Driver ambulans gratis.
- b. Masih adanya masyarakat yang kurang tahu teknologi internet.
- c. Masih banyak masyarakat tidak mau mengakui dirinya terkena virus covid-19 disaat pandemi.
- d. Kurangnya edukasi mengenai penanganan pasien covid-19 sehingga banyak driver yang ikut tertular virus covid-19.

⁶⁵ Ismail Nurudin, *Kualitas Pelayanan Publik*. 26-27.

- e. Kurangnya peralatan penunjang kesehatan di dalam Armada Ambulans Gratis.

