

MANAJEMEN PELAYANAN PENANGGULANGAN HIV/AIDS PADA KOMISI PENANGGULANGAN AIDS (KPA) KOTA MANADO

ALWAN RIKUN
FLORENCE DAICY LENGKONG
NOVVA N.PLANGITEN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan penanggulangan HIV/AIDS pada Komisi Penanggulangan Aids (KPA) Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan informan dari unsur Pegawai Komisi Penanggulangan AIDS (KPA) Kota sebanyak 3 orang yaitu : Ketua KPA (1 orang), dan staf/pegawai KPA (3 orang); sedangkan informan dari masyarakat penerima pelayanan sebanyak 3 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Data dianalisis secara kualitatif dengan deskriptif naratif yang didukung oleh data primer dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terkait (1) *Planning* (perencanaan) dalam hal ini dilihat dari penetapan dan penyusunan program sudah sangat baik karena keterlibatan setiap komponen KPA Kota Manado dalam penetapan dan penyusunan program kerja baik jangka panjang, jangka menengah dan jangka pendek juga visi misi yang mengacu epidemi nasional dan kondisi masyarakat Kota Manado. (2) *Organizing* (pengorganisasian) berkenaan dengan prosedur pelayanan penanggulangan HIV/AIDS juga dinilai sudah baik. Pasalnya KPA menggunakan 3 tahapan dalam prosedur pelayanannya yaitu temukan, obati dan pertahankan. Tak hanya prosedur pelayanannya, tapi prosedur penetapan personil dan struktur organisasi juga sangat diperhatikan, untuk itu KPA Kota Manado mengadakan recruitment yang ketat demi menyaring personil yang berkompeten dibidangnya sebelum kemudian ditetapkan sebagai personil dalam struktur yang ditetapkan dalam SK Walikota. (3) *Actuating* (pelaksanaan) dimana langkah utama pelaksanaan pelayanan penanggulangan HIV/AIDS KPA Kota Manado antara lain dengan pencegahan, pendayagunaan, dan advokasi serta edukasi mengenai HIV/AIDS. Hal ini juga didukung dengan usaha-usaha yang dilakukan KPA Kota Manado diantaranya bekerja sesuai dengan SOP yang ada serta penjangkauan, rujukan, pendampingan maupun pengobatan bagi masyarakat melalui FGD dan MONEV juga pertemuan rutin dengan stakeholder untuk membahas permasalahan dan membuat solusi bersama. Kemudian tak lupa pula proses penerapan program pelayanan penanggulangan HIV/AIDS dilapangan melalui supervisi dilapangan, pertemuan rutin dan melibatkan LSM untuk memastikan akses layanan kesehatan tersedia dilapangan dan mencatat temuan-temuan dilapangan. (4) *Controlling* (pengawasan) dalam hal ini berkaitan dengan monitoring dan pengawasan pelaksanaan program pelayanan penanggulangan HIV/AIDS dimana dapat dilihat bahwasanya monitoring dilakukan dengan menyesuaikan pelaporan dengan kondisi aktual serta dengan melakukan pertemuan rutin 2-3 bulan sekali.

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah salah satu bentuk hak asasi manusia yang diwujudkan melalui perlindungan hukum dan kebijakan pemerintah dengan upaya pemberian fasilitas pelayanan kesehatan kepada seluruh lapisan masyarakat. Negara Indonesia hingga saat ini masih menghadapi problematika kesehatan yang memberikan dampak sosial yang

kompleks dan menjadi kendala pembangunan yang harus segera diselesaikan.

Masalah kesehatan yang masih mengkhawatirkan yang ada di Indonesia bahkan negara-negara lain di dunia adalah fakta berkembangnya epidemi yang disebabkan HIV/AIDS. *Acquired Immuno Deficiency Syndrome* (AIDS) adalah sekumpulan gejala penyakit yang disebabkan

menurunnya sistem kekebalan tubuh manusia akibat infeksi HIV yang menyerang sel darah putih manusia (Purnomo : 2008).

Masalah HIV/AIDS sekarang ini sudah lama menjadi perhatian dunia. Penyakit ini menjadi masalah kesehatan yang perlu mendapat penanganan serius. Hal ini dikarenakan penanganan penyakit ini masih belum ada obatnya serta tingkat laju perkembangan kasusnya secara global yang terus mengalami peningkatan. Data dari *United Nations Programme on HIV/AIDS* (UNAIDS) di akhir tahun 2014 diperkirakan sebanyak 2 juta kasus baru terinfeksi HIV dan sebanyak 1,2 juta meninggal akibat komplikasi AIDS. Penderita HIV/AIDS akan berkurang kekebalan tubuhnya dan rentan terkena infeksi oportunistik. Penyebaran HIV/AIDS melalui hubungan seks bebas, transfusi darah, jarum suntik yang terkontaminasi dan kontak lain dengan cairan tubuh (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia : 2013).

Selain itu dari segi masalah sosial penyakit ini memberikan dampak serta kendala dalam pembangunan suatu negara dikarenakan penyakit ini juga menyerang usia produktif yang menyebabkan keterlambatan dalam pertumbuhan ekonomi nasional.

Indonesia adalah salah satu negara di Asia dengan epidemi yang berkembang paling cepat dengan kasus infeksi HIV/AIDS baru yaitu 166.874 kasus. Hampir setiap tahunnya Indonesia mengalami peningkatan jumlah HIV/AIDS. berikut ini adalah jumlah kasus penyebaran HIV/AIDS yang ada di Indonesia.

Jumlah kumulatif pengidap HIV/AIDS terhitung masih dalam jumlah yang sangat besar dan mengkhawatirkan, maka dari itu perlu segera dilakukan penanggulangan secara serius baik oleh pemerintah maupun masyarakat. Menteri Kesehatan Indonesia telah berupaya melakukan tindak pencegahan dan penanggulangan HIV/AIDS dengan menerbitkan Permenkes Nomor 21 Tahun 2013 tentang Penanggulangan HIV dan AIDS. Upaya tersebut sebagai bentuk komitmen

pemerintah untuk menjadikan Indonesia bebas dari penyakit menular pada tahun 2015 yang menjadi kesepakatan bersama dalam *Millenium Development Goals* (MDGs) pada Konferensi Tingkat Tinggi (KTT) di New York dimana salah satu isinya adalah memerangi penyebaran HIV/AIDS, malaria, dan penyakit menular. Pemerintah juga bekerjasama dengan para *stakeholders* untuk melakukan pelayanan promotif/edukasi, preventif/pencegahan, diagnosis, pengobatan/perawatan, dukungan, dan rehabilitasi pada penderita HIV/AIDS.

Kasus HIV/AIDS di Kota Manado dilaporkan sampai dengan mei 2018 menurut Data dari Dinas Kesehatan Sebanyak 1.031 warga Kota Manado, Sulawesi Utara (Sulut) terinfeksi Human Immunodeficiency Virus (HIV) Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS). Kasus HIV/AIDS di Kota Manado ini masuk dalam 1 dari 10 Kabupaten/Kota di Indonesia yang menjadi terbanyak dan menjadi prioritas program akselerasi penanggulangan HIV/AIDS.

Seiring munculnya isu tentang HIV/AIDS di Indonesia, pemerintah harus bergegas membentuk suatu unit pelayanan penanggulangan penyakit tersebut sebagaimana diketahui bahwa penyakit HIV/AIDS belum diketahui obatnya. Dan sebagai negara berkembang Indonesia juga harus waspada karena pertumbuhan penyakit ini cenderung besar di negara-negara berkembang. Merujuk pada Perpres No. 75/2006, salah satu ketentuan yang ditetapkan di dalamnya adalah pemerintah propinsi dan kabupaten/kota wajib membentuk Komisi Penanggulangan AIDS (KPA) di wilayahnya. Hal tersebut dipertegas lagi dengan Permendagri No. 20/2007 tentang pedoman pembentukan KPA di tingkat propinsi dan kabupaten / kota. Dengan melihat beberapa sebab di atas maka dari itu dibentuklah Komisi Penanggulangan AIDS (KPA) Kota Manado.

Sebagai organisasi pemerintah, Komisi Penanggulangan AIDS (KPA) Kota

Manado berkewajiban memberi pelayanan kesehatan terkait penanggulangan HIV/AIDS. Pemberian pelayanan penanggulangan HIV/AIDS dan pelayanan kesehatan lainnya juga harus membutuhkan manajemen pelayanan yang optimal menyangkut rencana, pengorganisasian, implementasi dan evaluasi proses jalannya pelayanan terhadap masyarakat. Hal inilah yang sering disebut dengan manajemen pelayanan di dalam suatu organisasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Manajemen

Dalam suatu organisasi diperlukan manajemen untuk mengatur proses penyelenggaraan organisasi hingga tercapainya tujuan dari organisasi tersebut. Pada instansi pemerintah khususnya menyangkut soal pelayanan publik, diperlukan manajemen yang efektif dan efisien dalam proses penyelenggaraan pelayanan agar tercapainya tujuan dari pelayanan itu sendiri yakni kepuasan masyarakat.

Secara etimologis kata manajemen berasal dari bahasa Perancis Kuno *ménagement*, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Sedangkan secara terminologis para pakar mendefinisikan manajemen secara beragam, diantaranya:

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Adapun unsur-unsur manajemen yang terdiri dari 6M yaitu *man, money, mothode, machines, materials*, dan *market*. Manajemen adalah suatu cara/seni mengelola sesuatu untuk dikerjakan oleh orang lain. Untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien yang bersifat masif, kompleks dan bernilai tinggi tentulah sangat dibutuhkan manajemen. Sumber daya manusia merupakan kekayaan (asset) organisasi yang harus didayagunakan secara optimal sehingga diperlukannya suatu manajemen untuk mengatur sumber daya manusia sedemikian rupa guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sejak awal.

2.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Sedangkan menurut Groonros dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan publik telah diatur di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Untuk memahami definisi pelayanan publik, peneliti mengutip beberapa definisi pelayanan publik dari beberapa ahli dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Konsep Manajemen Pelayanan

Seiring dengan pengertian pelayanan publik yang telah dijelaskan diatas, manajemen pelayanan publik (Winarsih dan Ratminto, 2012 : 36) dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. Atau dengan kata lain, manajemen pelayanan publik berarti suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan.

Menurut Moenir (2006 : 186) manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.

Konsep Penanggulangan HIV/AIDS

HIV atau *Human Immunodeficiency Virus* secara fisiologis adalah virus yang menyerang sistem kekebalan tubuh penderitanya. Dalam buku "*Pers Meliput AIDS*", virus HIV adalah retrovirus yang termasuk dalam family lentivirus, yaitu virus yang dapat berkembang biak dalam darah manusia. Pasien yang sudah terinfeksi HIV dan mengalami stress yang berkepanjangan, akan mempercepat menyebarnya AIDS. HIV menyerang salah satu jenis sel darah putih (limfosit / sel-sel T4) yang bertugas menangkal infeksi. Replikasi virus yang terus menerus mengakibatkan semakin berat kerusakan sistem kekebalan tubuh dan semakin rentan terhadap *infeksi oportunistik* (IO) sehingga akan berakhir dengan kematian (Bruner & Suddarth, 2002).

Secara struktural morfologinya, virus HIV sangat kecil sama halnya dengan virus-virus lain, bentuk virus HIV terdiri atas sebuah silinder yang dikelilingi pembungkus

lemak yang melingkar-melebar. Dan pada pusat lingkaran terdapat untai RNA atau *ribonucleic acid*. Bedanya virus HIV dengan virus lain, HIV dapat memproduksi *selnya* sendiri dalam cairan darah manusia, yaitu pada sel darah putih. Sel-sel darah putih yang biasanya dapat melawan segala virus, lain halnya dengan virus HIV, virus ini justru dapat memproduksi sel sendiri untuk merusak sel darah putih (Harahap, 2008: 42).

HIV dapat menyebabkan sistem imun mengalami beberapa kerusakan dan kehancuran, lambat laun sistem kekebalan tubuh manusia menjadi lemah atau tidak memiliki kekuatan pada tubuhnya, maka pada saat inilah berbagai penyakit yang dibawa virus, kuman dan bakteri sangat mudah menyerang seseorang yang sudah terinfeksi HIV. Kemampuan HIV untuk tetap tersembunyi adalah yang menyebabkannya virus ini tetap ada seumur hidup, bahkan dengan pengobatan yang efektif (Gallant, 2010: 16).

AIDS atau *Acquired Immunodeficiency Syndrom* disebut sebagai sindrom yang merupakan kumpulan gejala-gejala berbagai penyakit dan infeksi akibat menurunnya sistem kekebalan tubuh oleh virus (HIV). Bruner (2002), dalam "*Buku Ajar Ilmu Keperawatan Medikal Bedah*" menjelaskan bahwasanya AIDS adalah tahap akhir dari HIV, di mana perjalanan HIV menuju AIDS membutuhkan waktu sekitar 10 sampai 13 tahun.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Bogdan dan Taylor (Moleong, 2006) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Williams (Moleong, 2006) menulis bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode

alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Penelitian kualitatif sering juga diartikan sebagai penelitian yang menggunakan pendekatan naturalistik untuk mencari dan menemukan pengertian atau pemahaman tentang fenomena dalam suatu latar yang berkonteks khusus (Moleong, 2006).

Fokus Penelitian

Fokus penelitian bersifat tentatif seiring dengan perkembangan penelitian. Moleong (2004:237) menyatakan bahwa fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif, sekaligus membatasi penelitian guna memilih data yang relevan dan yang baik. Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitian pada manajemen pelayanan penanggulangan HIV/AIDS di Kota Manado yang menitik beratkan pada manajemen pelayanan publik dimana kita ketahui bahwa menurut Manajemen Pelayanan Publik (Noverman Duadji, 2013 : 33) berkenaan dengan tata-kelola pelayanan yang berpangkal dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi

Jenis dan Sumber Data (Informan)

Salah satu sifat penelitian kualitatif ialah tidak mementingkan jumlah sumber data/informan, tetapi yang lebih dipentingkan ialah *content*, relevansi, dan sumber yang benar-benar dapat memberikan informasi, baik mengenai orang, peristiwa atau hal. Sumber data atau informan pada penelitian ini diambil dari unsur pegawai Komisi Penanggulangan AIDS (KPA) Kota Manado dan unsur masyarakat (penerima/pengguna jasa pelayanan). Informan dari unsur Pegawai Komisi Penanggulangan AIDS (KPA) Kota sebanyak 3 orang yaitu : Ketua KPA (1 orang), dan staf/pegawai KPA (3 orang); sedangkan informan dari masyarakat penerima pelayanan sebanyak 3 orang, yang diwawancarai saat mereka selesai berurusan pelayanan di kantor Komisi Penanggulangan AIDS (KPA) Kota Manado. Dengan demikian

jumlah seluruh informan ada sebanyak 6 orang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Ringkasan Hasil Penelitian

Berdasarkan wawancara dari 6 orang responden atau informan terhadap pertanyaan seputar manajemen pelayanan penanggulangan HIV/AIDS pada Komisi Penanggulangan Aids (KPA) Kota Manado, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Planning* (perencanaan) dalam hal ini dilihat dari penetapan dan penyusunan program sudah sangat baik. Pasalnya dalam penuturan para responden kebanyakan mengatakan dalam penetapan dan penyusunan program dibagi menjadi tiga jenis yaitu program jangka panjang antara lain memastikan tidak adanya infeksi baru pada masyarakat, tidak adanya kematian karena AIDS, tidak adanya diskriminasi terhadap ODHA melalui getting three zero, meningkatkan kesadaran masyarakat dan ODHA untuk patuh ARV, meningkatkan kualitas hidup ODHA dan edukasi menyeluruh serta peningkatan tes HIV pada ponci, di wilayah dengan epidemi HIV. Untuk program jangka menengahnya membuat masyarakat memeriksa status dan orang yang terinfeksi diberikan ARV dengan peningkatan cakupan dan retensi pengobatan ARV. Lalu untuk program jangka pendeknya sendiri memberi edukasi mengenai HIV/AIDS untuk mengendalikan dan menurunkan penyakit IMS dan menurunkan angka stigma dan diskriminasi bagi ODHA. Tak hanya itu keterlibatan setiap komponen KPA Kota Manado dalam penetapan dan penyusunan program kerja juga sangat baik sehingga dapat mendukung telaksananya semua program yang sudah ditetapkan. Hal ini kaena dalam Penetapan visi misi KPA Manado

sendiri itu mengacu epidemi nasional dan kondisi masyarakat Kota Manado juga visi misi ketua KPA Kota Manado dalam hal ini Walikota Kota Manado.

2. *Organizing* (pengorganisasian) berkenaan dengan prosedur pelayanan penanggulangan HIV/AIDS dinilai sudah baik menurut para responden. Pasalnya KPA menggunakan 3 tahapan dalam prosedur pelayanannya yaitu temukan yaitu mencari masyarakat yang terinfeksi melalui sosialisasi dan pembangunan jaringan dengan mitra kerja dan LSM, obati mengerahkan setiap tenaga medis dan stakeholder dalam bidang ini untuk mencoba mengobati dan merawat masyarakat yang terinfeksi dan pertahankan yaitu pemberian pendampingan dan pemerhatian serta perawatan tingkat lanjut. Tak hanya prosedur pelayanannya, tapi prosedur penetapan personil dan struktur organisasi sangat diperhatikan. KPA Kota Manado mengadakan recruitmen yang ketat demi menyaring personil yang berkompeten dibidangnya sebelum kemudian ditetapkan sebagai personil dalam struktur yang ditetapkan dalam SK Walikota. Hal inilah yang membuat pegawai KPA mampu bekerja dengan baik sesuai dengan bidang dan kompetensinya seperti yang dikatakan kebanyakan responden yang diwawancarai.
3. *Actuating* (pelaksanaan) berkaitan dengan langkah utama pelaksanaan pelayanan penanggulangan HIV/AIDS KPA Kota Manado antara lain dengan pencegahan, pendayagunaan, dan advokasi serta edukasi mengenai HIV/AIDS. Langkah awal ini dinilai dan disambut dengan baik terutama bagi masyarakat selaku responden dan penerima layanan. Hal ini juga didukung dengan usaha-usaha yang dilakukan KPA Kota Manado diantaranya bekerja sesuai dengan SOP yang ada serta

penjangkauan, rujukan, pendampingan maupun pengobatan bagi masyarakat melalui FGD dan MONEV juga pertemuan rutin dengan stakeholder untuk membahas permasalahan dan membuat solusi bersama. Kemudian tak lupa pula proses penerapan program pelayanan penanggulangan HIV/AIDS dilapangan melalui supervisi dilapangan, pertemuan rutin dan melibatkan LSM untuk memastikan akses layanan kesehatan tersedia dilapangan dan mencatat temuan-temuan dilapangan

4. *Controlling* (pengawasan) dalam hal ini berkaitan dengan monitoring dan pengawasan pelaksanaan program pelayanan penanggulangan HIV/AIDS dimana dapat dilihat bahwasanya monitoring dilakukan dengan menyesuaikan pelaporan dengan kondisi aktual serta dengan melakukan pertemuan rutin 2-3 bulan sekali. Sedangkan pengawasan sendiri dilakukan melalui pengauditan internal dan eksternal kerja secara periodik dan dilakukan juga proyeksi dan portal serta data, program dan keuagnan yang dilakukan oleh provinsi dan pusat.

PENUTUP

Kesimpulan

Tujuan penelitian untuk mengetahui manajemen pelayanan penanggulangan HIV/AIDS pada Komisi Penanggulangan Aids (KPA) Kota Manado. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penderita HIV/AIDS seringkali tidak mau membuka status mereka ke orang lain karena mereka takut dan khawatir orang-orang akan menjauhi bahkan mengucilkan mereka dari lingkungan sekitarnya. Sebaliknya bagi mereka yang bersedia untuk open status, biasanya mereka yang

telah mendapatkan dukungan dari keluarga dan teman-teman dekat mereka, sehingga mereka tidak khawatir akan pengakuan keberadaan mereka.

2. Penatalaksanaan HIV secara klinis pada kehamilan terus dikembangkan untuk menekan transmisi secara vertikal. Salah satunya dengan pemberian antiretrovirus yang bertujuan untuk mengurangi viral load serendah mungkin. Penatalaksanaan yang efektif untuk mengurangi risiko penularan HIV dari ibu ke anak tergantung pada saat kapan wanita tersebut mengetahui status HIV-nya sehingga dapat ditentukan penatalaksanaan secepatnya. Oleh karena itu, peranan konseling dan tes HIV bagi ibu hamil sangat penting sebagai deteksi dini terhadap infeksi HIV.
3. Untuk menghilangkan stigma dan diskriminasi masyarakat terhadap ODHA perlu diadakannya penyuluhan dan edukasi yang benar tentang apa itu HIV/AIDS dan bagaimana cara penularannya sehingga masyarakat tidak perlu sampai mengucilkan ODHA tetapi justru dapat memberikan dukungan dan motivasi kepada mereka untuk dapat bertahan hidup dan berdaya di lingkungan masyarakat.
4. Sejalan dengan Visi Pemerintah Kota Manado, yakni Manado Kota Model Ekowisata, & Misi : Menjadikan Manado Kota yang Menyenangkan. Maka KPA Kota Manado mempunyai misi yang sama yakni Menjadikan Manado Kota Menyenangkan: bebas HIV – AIDS. Tugas utama KPA Kota Manado sesuai amanat Peraturan Presiden R.I adalah : memimpin dan mengkoordinasikan upaya penanggulangan AIDS di Kota

Manado maka perlu juga di tata dalam anggaran tahunan APBD setiap tahun

SARAN

1. Masyarakat membutuhkan edukasi tentang bahaya penyakit HIV/AIDS dan bagaimana cara penularannya yang benar agar stigma dan diskriminasi terhadap ODHA dapat diluruskan. Untuk itu perlu diadakannya seminar dan penyuluhan tentang HIV/AIDS serta diselenggarakannya acara testimonial dari para ODHA untuk pelajar dan mahasiswa.
2. ODHA butuh mendapat perhatian dan dukungan dari masyarakat dan pemerintah, selain itu Dukungan Kawan Sebaya juga dapat memberikan semangat hidup bagi penderita HIV/AIDS

DAFTAR PUSTAKA

- Arsyad, Azhar M.A. 2002. *Media Pembelajaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Atik,dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Brunner & Suddarth, 2002, *Buku Ajar Keperawatan Medikal Bedah*, alih bahasa: Waluyo Agung., Yasmin Asih., Juli., Kuncara., I.made karyaasa, EGC, Jakarta.
- Bungin, B,M.H. 2009. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group

- Duadji, Noverman. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik (Wacana Konsep, Teoridan Problema Pelayanan Publik)*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Dwiyanto Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Gallant J. 2009, *100 Question & Answers About HIV and Aids*, Jones Bartlett Publishers, Sudbury.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS19 Edisi Kelima*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, Sofyan Syafri. 2008. *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ibrahim. 2010. *Model Pembelajaran Think Pair and Share*.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : BumiAksara.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta :PT. Bumi Aksara
- Moleong. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Redoskarya .
- Pasolong, Harbani.2010. *Teori Administrasi Publik*,Alfabeta, Bandung
- Purnomo B. 2008. *Patofisiologi Konsep Penyakit Klinis*. Jakarta : EGC
- Schein, E. H. 2008. *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco: Jossey-Bass
- Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: PustakaPelajar
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : BumiAksara
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabetha.
- Supranto. 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Terry, George dan Leslie W. Rue. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Cetakan kesebelas. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Terry, George R., 2009, *Prinsip-Prinsip Manajemen*. cetakan 10,PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Wijayanti, W. A. 2008. *Pengelolaan Tanaman Tebu (Saccharum Officinarum L.) di Pabrik Gula Tjoekir Ptpn X, Jombang, JawaTimur*. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Sumber-sumber lain :**
- Kemenkes RI. 2013. Riset Kesehatan Dasar; RISKESDAS. Jakarta: BalitbangKemenkes Ri
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Kesehatan No 21 Tahun 2013 tentang Penanggulangan HIV dan AIDS

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75
Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan
Masyarakat. 2014.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor
25 Tahun 2009 tentang Pelayanan
Publik.