

# Inovasi Pelayanan Ritmik Enerjik di RSUD Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro

Wahyu Ambar Rahmawati<sup>1\*</sup>, Arief Januwarso<sup>2</sup>, Heny Suhindarno<sup>3</sup>, Herta Novianto<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bojonegoro, Indonesia

\*Coressponding author: [wahyuambarrahmawati100@gmail.com](mailto:wahyuambarrahmawati100@gmail.com)

## RIWAYAT ARTIKEL

Diterima [10 Desember 2024]

Revisi [11 Desember 2024]

Diterbitkan [30 Januari 2025]

## KATA KUNCI

Inovasi; Ritmik Enerjik; Pelayanan

## KEYWORDS

*Inovasion; Ritmik Enerjik; Service*

*This work is licensed under a:*



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis sebuah inovasi pelayanan yang disebut Ritmik Enerjik yang diterapkan di RSUD R Sosodoro Djatikusumo Bojonegoro. Inovasi ini dianalisis dengan menggunakan teori Difusi Inovasi dari Rogers. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan Ritmik Enerjik sebagian besar memenuhi atribut inovasi menurut teori Rogers. Namun, masih ada beberapa masalah, seperti kesulitan masyarakat dalam pemahaman dan interaksi dengan program, kurangnya pemahaman esensi inovasi oleh pihak rumah sakit, kurangnya pengawasan dalam pelaksanaan program, dan ketidaksesuaian program dengan yang seharusnya. Selain itu, terdapat kekurangan dalam jumlah tenaga kerja yang diperlukan dan beberapa petugas yang belum mengikuti pelatihan. Untuk memperbaiki masalah-masalah tersebut, RSUD R Sosodoro Djatikusumo Bojonegoro perlu melakukan secara rutin agar inovasi pelayanan Ritmik Enerjik dapat memberikan pelayanan terbaik.

## ABSTRACT

*This study aims to describe and analyze a service innovation called Ritmik Enerjik which is implemented in RSUD R Sosodoro Djatikusumo Bojonegoro. This innovation is analyzed using Rogers' Diffusion of Innovation theory. The research method used is descriptive research with qualitative data analysis. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The results of the study indicate that the Ritmik Enerjik service innovation mostly meets the innovation attributes according to Rogers' theory. However, there are still some problems, such as the difficulty of the community in understanding and interacting with the program, the lack of understanding of the essence of innovation by the hospital, the lack of supervision in implementing the program, and the inconsistency of the program with what it should be. In addition, there is a shortage in the number of workers needed and some officers who have not received training. To fix these problems, RSUD R Sosodoro Djatikusumo Bojonegoro needs to do it routinely so that the Ritmik Enerjik service innovation can provide the best service.*

## Pendahuluan

Pelayanan publik merujuk pada layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Ruang lingkupnya meliputi berbagai bidang, seperti layanan kesehatan, pendidikan, keamanan, transportasi, dan administrasi. Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau kegiatan yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) hal ini terjadi akibat adanya interaksi dalam memecahkan permasalahan dan mencapai suatu tujuan yang dicapai (Septian, 2021). Tujuan utama dari

pelayanan publik adalah untuk memastikan kesejahteraan masyarakat dan memenuhi kebutuhan dasar mereka. Meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat dan efisiensi lembaga pemerintah (Pebriyanto et al., 2023; Lukito, 2021). Oleh karena itu, pelayanan publik memiliki peran kunci dalam membangun negara yang berkeadilan, kompetitif dan meningkatkan pelayanan untuk masyarakat (Saputri et al., 2024). Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Indonesia, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi 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. Undang-undang ini mengatur berbagai aspek terkait pelayanan publik, termasuk maksud, tujuan, asas, ruang lingkup, hak, kewajiban, larangan, penyelenggaraan, peran serta masyarakat, penyelesaian pengaduan, ketentuan sanksi, ketentuan peralihan, dan ketentuan penutup.

Selain itu, undang-undang ini menekankan pentingnya asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, serta perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-undang ini juga menetapkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta tata cara penyelesaian pengaduan. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) merupakan bagian integral dari sektor pelayanan publik di Indonesia. Mereka bertanggung jawab menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Standar pelayanan publik di RSUD meliputi berbagai aspek, termasuk prosedur pendaftaran rawat jalan, pelayanan administratif, dan memberikan layanan kesehatan kepada pasien/masyarakat.

RSUD diharapkan untuk mematuhi asas-asas umum pemerintahan dan prinsip-prinsip korporasi yang baik, serta memberikan perlindungan dan jaminan hukum kepada masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik mereka. Banyak RSUD yang berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka dan beberapa di antaranya telah meraih predikat sebagai pelayanan publik prima. Hal ini mencerminkan keseriusan dan dedikasi RSUD dalam meningkatkan mutu layanan demi kepuasan dan kesejahteraan masyarakat yang dilayani pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Data dari Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tahun 2015 menunjukkan bahwa sekitar 1,1 miliar orang di seluruh dunia menderita hipertensi, yang berarti 1 dari 5 orang di dunia telah didiagnosis menderita kondisi ini. Jumlah penderita hipertensi terus meningkat setiap tahunnya, dan diperkirakan akan mencapai 1,5 miliar orang pada tahun 2025. Selain itu, diperkirakan bahwa setiap tahunnya sekitar 9,4 juta orang meninggal dunia akibat hipertensi dan komplikasinya.

Hipertensi atau tekanan darah tinggi, sering disebut sebagai "the silent killer" karena sering tanpa keluhan. Hipertensi menjadi kontributor tunggal utama untuk penyakit jantung, gagal ginjal, dan stroke di Indonesia. Seseorang didiagnosis hipertensi jika hasil pengukuran tekanan darah menunjukkan hasil tekanan sistol (angka yang pertama)  $\geq 140$  mmHg dan/atau tekanan diastol (angka yang kedua)  $\geq 90$  mmHg pada lebih dari 1(satu) kali kunjungan.

**Tabel 1. Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Terlapor**

Substansi Terlapor	Jumlah Kasus Hipertensi (per tahun)	Persentase Terhadap Total Kasus
Garam berlebihan	2200	10%
Konsumsi lemak tinggi	1200	52%
Kurangnya aktivitas fisik	1549	14%
Kebiasaan merokok	5521	50%
Konsumsi alkohol	1092	6%
Stres	6721	11%
Faktor genetik	4251	4%
Obesitas	1081	9%
Konsumsi gula tinggi	2541	16%
Kurangnya konsumsi buah dan sayuran	5106	7%

*Sumber: Laporan Tribun Bojonegoro, 2024*

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa dari seluruh jumlah pengaduan masyarakat tahun 2025, kesehatan termasuk dalam posisi sepuluh besar. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan selama ini masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Begitupun yang terjadi pada proses pelaksanaan pelayanan di RSUD R Sosodoro Djatikusumo.

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis inovasi pelayanan Ritmik Enerjik di RSUD Sosodoro Djatikusumo Bojonegoro. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan pemahaman yang mendalam terkait proses implementasi inovasi, faktor pendukung dan penghambat, serta persepsi stakeholder terhadap efektivitas layanan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan tenaga kesehatan, pasien, dan pemangku kebijakan rumah sakit, serta observasi partisipatif dalam lingkungan pelayanan. Selain itu, dokumentasi dari laporan internal rumah sakit dan kebijakan kesehatan terkait juga dianalisis untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi inovasi ini. Teknik triangulasi digunakan untuk meningkatkan validitas data melalui perbandingan antara hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Data yang dikumpulkan akan dikategorikan berdasarkan tema-tema yang relevan, seperti keunggulan inovasi, tingkat penerimaan masyarakat, dan dampak terhadap kualitas layanan. Peneliti akan menggunakan teknik coding untuk mengidentifikasi pola-pola yang muncul dari data dan menarik kesimpulan berdasarkan temuan empiris di lapangan. Batasan penelitian ini meliputi fokus pada implementasi inovasi di satu lokasi rumah sakit, sehingga generalisasi hasil terbatas pada konteks RSUD Sosodoro Djatikusumo. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi pengembangan layanan inovatif serupa di fasilitas kesehatan lainnya.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Keunggulan (Superiority)

The Mahmudi (2015) menjelaskan bahwa kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (welfare society). Sesuai dengan teori tersebut, untuk terus memenuhi kebutuhan dasar masyarakat berupa kesehatan, dan kematian karena serangan jantung dan gangguan jantung memang hampir di semua daerah cukup tinggi. Maka dengan adanya inovasi layanan Ritmik Enerjik ini dapat menurunkan angka kematian yang diakibatkan oleh serangan jantung maupun kegawatdaruratan jantung yang lain.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi di lokasi penelitian bahwa, keunggulan suatu inovasi merupakan aspek yang sangat penting dalam mengimplementasikan suatu program. Dengan keunggulan suatu inovasi akan memberikan ciri khas tersendiri sehingga dengan mudahnya masyarakat dapat menggunakan inovasi tersebut dan keunggulan tersebut dapat memberikan suatu hasil yang baik sehingga tujuan dari program tersebut dapat tercapai. Hal tersebut sesuai dengan teori Everett M. Rogers (1962), inovasi adalah sebuah gagasan, ide, rencana, praktek atau benda yang diterima dan disadari sebagai sebuah hal yang baru dari seseorang, kelompok/organisasi atau instansi/lembaga untuk diimplementasikan atau diadopsi.

### 2. Kesesuaian (Suitability)

Sad Dalam berinovasi dianggap konsisten dengan nilai nilai yang ada pada masa lalu sebelumnya dan kebutuhan penerima. Dengan adanya inovasi layanan Ritmik Enerjik dapat memproses pelayanan publik secara cepat dan tanggap. Berdasarkan hasil observasi dan penelitian di lokasi penelitian bahwa secara kesesuaian sudah sesuai dilakukan dengan pelaksana inovasi Ritmik Enerjik baik dari RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro maupun yang dibawahnya terdapat Puskesmas. Adapun bentuk kesesuaian inovasi pelayanan Ritmik Enerjik ini sudah sesuai antara penyedia jasa layanan kesehatan dan pengguna jasa layanan kesehatan atau sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan teori Everett M. Rogers bahwa kesesuaian inovasi dapat dikomunikasikan melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu di antara para anggota suatu sistem social dengan menggambarkan sebuah inovasi sebagai ide baru, praktek, atau objek dianggap baru untuk individu. Dia menjelaskan bahwa teknologi adalah desain untuk tindakan instrumental yang mengurangi ketidakpastian dalam hubungan sebab akibat yang terlibat dalam mencapai hasil yang diinginkan.

### 3. Kerumitan (Complexity)

Kerumitan (complexity) adalah suatu tingkatan dimana inovasi pelayanan Ritmik Enerjik dianggap sulit digunakan dan dimengertikan. Berdasarkan hasil observasi dan penelitian, maka penulis berpendapat bahwa kerumitan dalam sebuah inovasi dalam hal ini Ritmik Enerjik ada ini tak lepas dari beberapa hal dan secara umum kerumitan atau kesulitan dari program Ritmik Enerjik lebih kepada skill sumber daya manusianya yang berbeda walaupun tersedia dan kebutuhan masyarakat apabila dalam situasi tertentu sehingga tujuan dari program tersebut tidak terganggu dan dapat tercapai. Hal tersebut sesuai dengan teori

Everett M. Rogers bahwa kerumitan dari teknologi informasi, bukan hanya peralatan. Kebanyakan teknologi memiliki komponen hardware dan software yang memerlukan sumber daya manusia untuk mengoperasikannya sehingga program inovasi tersebut dapat terlaksana dengan baik

#### 4. Kemampuan diujicobakan untuk diamati

Inovasi Ritmik Enerjik bisa diterima yang telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan sebelum adanya inovasi. Kabupaten Bojonegoro masuk daftar finalis Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2021. Inovasi yang meraih prestasi ini adalah Ritmik Enerjik yang diinisiasi oleh RSUD Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. Masuknya Bojonegoro dalam daftar finalis berdasarkan pengumuman Kemenpan-RB tgl 16 Juni 2021 nomor: B/112/PP.00.05/2021 tentang Finalis Top Inovasi Pelayanan Publik, KIPP di lingkungan Kementerian/Lembaga, PEMDA, BUMN dan BUMD Tahun 2021. Kabupaten Bojonegoro mengandalkan Inovasi Ritmik Enerjik (<https://bojonegorokab.go.id>).

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi, maka penulis berpendapat bahwa kemampuan untuk diamati dari suatu inovasi merupakan bagian yang sangat penting dalam menilai suatu inovasi. Hal tersebut sesuai dengan teori Everett M. Rogers bahwa dengan program inovasi dari segi praktek di lapangan atau hasil yang dapat dirasakan oleh masyarakat dapat terlihat secara nyata. Sehingga disimpulkan bahwa peran masyarakat dalam praktiknya inovasi bagi masyarakat selaku pengguna layanan merupakan bagian atau penentu dalam menilai inovasi Ritmik Enerjik.

#### 5. Kemampuan (Ability)

Berdasarkan hasil penelitian atau observasi di lokasi penelitian bahwa sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah khususnya bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro dan puskesmas se-Kabupaten Bojonegoro selaku pelaksana inovasi Ritmik Enerjik terdiri dari Mobil Ambulan, EKG Telemedicine, dan O2 sehingga sarana dan prasarana yang disediakan sudah memadai. Sarana dan Prasarana merupakan elemen terpenting sebagai penunjang pelaksanaan inovasi dan tidak bisa dipisahkan demi tercapainya tujuan dari inovasi Ritmik Enerjik. Hal tersebut sesuai dengan teori Everett M. Rogers bahwa Kemampuan (ability) termasuk dalam penggunaan aspek hardware terdiri dari "alat yang mewujudkan teknologi sebagai objek material atau fisik," dan aspek software terdiri dari "basis informasi untuk alat". Adanya inovasi dapat digunakan untuk menyediakan perawatan fisik, serta untuk meningkatkan kesejahteraan emosional dan mental pasien.

## Kesimpulan

Penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa Keunggulan (Superiority) memiliki manfaat relatif dari inovasi ritmik energik mengacu pada keunggulan atau kelebihan yang dimiliki oleh program inovasi ritmik energik. Inovasi tersebut memberikan karakteristik unik yang memudahkan masyarakat untuk memanfaatkan inovasi tersebut, dan manfaat tersebut dapat memberikan hasil yang positif dan mencapai tujuan program.

Kesesuaian (suitability), Kesesuaian dalam konteks inovasi mengacu pada sejauh mana suatu ide, produk, atau teknologi sesuai dengan kebutuhan, keinginan, atau kondisi melalui program inovasi yang kuat dan berirama. Bentuk adaptasi inovasi pelayanan ritmik energi ini tepat antara penyedia layanan kesehatan dengan pengguna layanan kesehatan atau memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kerumitan (Complexity), Kompleksitas inovasi mengacu pada tingkat kompleksitas atau kesulitan yang terkait dengan pengembangan atau penerapan ide, inovasi, atau teknologi baru. Peran masyarakat dalam praktik inovasi bagi masyarakat sebagai pengguna layanan merupakan bagian dari evaluasi inovasi ritmik yang enerjik, dalam kaitannya dengan praktik di lapangan dan hasil nyata di masyarakat, jelas bahwa hal ini penting.

Kemampuan diujicobakan untuk diamati, Kemampuan untuk diamati dalam konteks inovasi mengacu pada kemampuan mengenali, menganalisis, dan memahami lingkungan, tren, dan peluang inovatif. Peran masyarakat dalam praktik inovasi bagi masyarakat sebagai pengguna layanan merupakan bagian dari evaluasi inovasi ritmik yang enerjik, dalam kaitannya dengan praktik di lapangan dan hasil nyata di masyarakat, jelas bahwa hal ini penting.

Kemampuan (ability), Kapasitas inovasi meliputi sarana dan prasarana yang disediakan pemerintah khususnya bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro dan puskesmas se-Kabupaten Bojonegoro, sebagai pelaksana inovasi "ritmik energik" yang terdiri dari ambulans, telemedicine ECG, dan O2.

## Referensi

- Abdul Wahab, Solichin. (2008). Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.
- Baron Everett M. Rogers. (2003). Diffusion of Innovation. 5th edition. New York: Free Press.
- Budiani, Ni Wayan. (2007). Efektivitas program Penanggulangan Pengangguran. Jakarta: Mandar Maju Bungin.
- Campbell, J. P. (1990). Productivity in Organization. San Francisco: Joey-Bass.
- Elu, Wilfridus B. (2014). Inovasi dan Perubahan Organisasi. Tangerang.
- Halim, Abdul. 2016. Manajemen Keuangan Sektor Publik.
- Hamrun., Nurul Khamisah Rahim., dan Ahmad Taufik. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Brigade Siaga Bencana Di Kabupaten Bantaeng. Jurnal Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan, 6(1), 67 – 82.
- Hietala, Marjatta (1983). The diffusion of innovations: Some examples of finnish civil servant's professional tours in Europe, Penerbit scandinavian Journal of History.

- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Lukito, C. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bojonegoro Tahun 2019. *JIAN - Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 5(1), 25-29. <https://doi.org/10.56071/jian.v5i1.386>
- Moleong, Lexy. J. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muntaha, Neca Gemelia, Amin, Alfauzan (2023). Difusi Inovasi, Diseminasi Inovasi, Serta Elemen Difusi Inovasi, Penerbit Jurnal Pendidikan dan Konseling.
- Pebriyanto, Y.D., Suprastiyo, A., & Musta'ana. (2023). Inovasi Pelayanan Publik E-Health Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sumberrejo Bojonegoro. *JIAN - Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 7(1), 27-32. <https://doi.org/10.56071/jian.v7i1.660>
- Pratama, M. Rizki. (2020). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Rumah Sehat Lansia di Kota Yogyakarta (Analyzing Rumah Sehat Lansia (Elderly Health Clinic) Public Service Innovation in Yogyakarta City). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 17(2).
- Putri. (2022). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kejadian Hipertensi pada Ibu Hamil, Penerbit An Idea Nursing Journal, Surabaya.
- R. A. & Byrne, D. (2004). *Social Psychology (10th Edition)*. New Delhi: Pearson Education.
- Rafinzar, Rahmat dan Kismartini. (2020). Inovasi E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Faktor Pendukung Dan Penghambat Program E-Musrenbang Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2).
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations*. New York: A Division of Macmillan Publishing Co. Inc.
- Rosyiana, Iffah. (2020). Perilaku Inovatif Ditinjau Dari Budaya Inovasi, Persepsi Dukungan Organisasi, Kompetensi Inovasi Dan Kontrak Psikologis Dengan Mediator Efikasi Diri Pada Karyawan Sales Marketing Hotel. Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Saoutri, A.N., Huda, M.M., & Wulandari, S. (2024). Difusi Inovasi Program "Siap-Rs" Di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Kabupaten Bojonegoro. *JIAN - Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 8(1), 1-15. <https://doi.org/10.56071/jian.v8i1.828>
- Septian, E. (2021). Application of the Online Registration Application Service System at the General Hospital Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 53-64. <https://doi.org/10.21787/mp.5.1.2021.53-64>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sultan Syarif (2008). *Difusi Inovasi*, Penerbit UIN. Burhan. 2012. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.