

INOVASI PELAYANAN PUBLIK E-HEALTH RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) SUMBERREJO BOJONEGORO

Doni Yesika Pebriyanto¹, Ahmad Suprastiyo^{2*}, Musta'ana³

Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Bojonegoro
Jl. Lettu Suyitno No 2 Bojonegoro
tiyopras207@gmail.com

Abstract

The main objective of this study is to describe public services based on e-health innovations at the Sumberrejo Regional General Hospital. This type of research is a type of qualitative descriptive research. The research location was at the Sumberejo Bojonegoro Regional General Hospital. The focus of the research is the implementation of e-health at the Sumberrejo Bojonegoro Regional General Hospital by analyzing the innovation theory put forward by Evertt M. Rogers (in Suwarno, 2008; 9), namely: Relative Advantage, Compatibility, Complexity or Complexity (complexity), Triability (ability to be tested), Observability (Ease of being observed). With data collection techniques using observation, interviews and documentation. The technique of testing the validity of the data in this study uses persistence of observation and triangulation, while the data analysis used is Data Reduction, Data Display, Drawing Conclusions or Verification. Testing the validity of the data can be obtained by using the technique of checking the validity of the data as proposed by Moeloeng (2005; 237). The results of this study prove that e-health applications are useful in overcoming the accumulation of patient queue volume and drug delivery processes. In implementing e-health applications, the authors found several stages in the field, namely, the e-health trial process, outreach to Bojonegoro residents.

Keywords : Innovation, Public Service, E-Health.

Abstrak

Tujuan utama penelitian ini adalah mendeskripsikan pelayanan publik berdasarkan inovasi e-health di Rumah Sakit Umum Daerah Sumberrejo. Jenis penelitian ini ialah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Sumberejo Bojonegoro. Fokus penelitian yaitu penerapan e-health di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sumberrejo Bojonegoro dengan menganalisis pada teori inovasi yang dikemukakan oleh Evertt M. Rogers (dalam Suwarno, 2008:9) yaitu: Relative Advantage (Keunggulan Relatif), Compatibility (Kesesuaian), Complexity atau Komplektisitas (Kerumitan), Triability (Kemampuan di ujicobakan), Observability (Kemudahan diamati).. Dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik menguji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan ketekunan pengamatan dan triangulasi, sedangkan analisis data yang digunakan adalah Reduksi Data (Data Reduction), Penyajian Data (Data Display), Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (Verification). Pengujian keabsahan data dapat diperoleh dengan menggunakan teknik pemeriksaan keabsahaan data seperti yang dikemukakan oleh Moeloeng (2005; 237). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa aplikasi e-health berguna dalam mengatasi penumpukan volume antrian pasien dan proses pengantaran obat. Dalam penerapan aplikasi e-health, penulis dilapangan menemukan beberapa tahapan yakni, proses ujicoba e-health, sosialisasi kepada warga Bojonegoro.

Keywords : Inovasi, Pelayanan Publik, E-Health.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia. Pelayanan publik merupakan bagian dari tugas pokok pemerintah. Hakikat pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat karena pemerintah ada dan dibentuk untuk menjadi pelayan publik. Hal ini mengindikasikan bahwa pemerintah harus berpihak pada masyarakat. Sehingga pemerintah dapat memberikan respon secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat yang dinamis.

Tuntutan akan kualitas pelayanan publik akan selalu meningkat dari masyarakat. Sehingga diperlukan adanya peningkatan pelayanan yang efektif dan efisien agar sesuai dengan standart pelayanan yang sudah diatur di dalam undang-undang. Dari adanya kesenjangan antara pelayanan dan pengguna layanan (masyarakat), maka diperlukan efisiensi pelayanan. Efisiensi pelayanan publik didefinisikan sebagai perbandingan terbaik antara input dan output. Dari sisi input, pelayanan publik dapat dikatakan efisien jika pelayanan tersebut menggunakan sumberdaya yang murah dan tidak boros, dengan prosedur pelayanan publik yang bersifat sederhana dan pengguna tidak mengeluarkan banyak energi. Sedangkan dari sisi output, pelayanan publik dikatakan efisien apabila penggunaan sumberdaya yang murah dan tidak boros tetap menghasilkan produk pelayanan yang sesuai standart dan dapat memuaskan pengguna layanan.

Untuk pelaksanaan inovasi daerah di Indonesia, Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 11 Tahun 2015 tentang Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) mengamanatkan bahwa Kemendagri melalui Badan Penelitian dan Pengembangan (BPP) Kemendagri memfasilitasi pelaksanaan inovasi daerah melalui pembinaan, fasilitasi, asistensi, dan penilaian inovasi daerah. Sepuluh tahun implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (UU 25/2009) menunjukkan sejumlah indikasi keberhasilan dan catatan kelemahan. Salah satu keberhasilan menonjol, yaitu berubahnya arah pelayanan publik, yang tak sekadar menyediakan pelayanan. Lebih dari itu, pelayanan publik menjadi lebih responsif terhadap persoalan-persoalan yang dihadapi masyarakat terkait pelayanan yang efisien dan mudah.

Menurut Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Inovasi Daerah Badan Litbang Kemendagri, masih terdapat permasalahan yang ditemui ketika pertama kali dilakukan implementasi PP 38 Tahun 2017. Salah satu di antaranya adalah belum semua daerah dapat mengakses atau melakukan pelaporan pelaksanaan inovasi daerah. Sebagaimana dalam peraturan tersebut, Kepala Daerah menetapkan keputusan Kepala Daerah mengenai inovasi daerah disertai dengan penetapan perangkat daerah yang akan melaksanakan uji coba inovasi daerah tersebut.

Selaku fasilitas pelayanan kesehatan, RSUD Sumberrejo berperan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Peningkatan derajat masyarakat, khususnya di daerah Kabupaten Bojonegoro akan berpengaruh terhadap pembangunan

daerah. Semakin tinggi tuntutan dan kebutuhan masyarakat atas bentuk dan kualitas pelayanan, perlu diakomodasikan dalam bentuk respon positif melalui pengaturan, pengendalian dan pengkoordinasian kebijakan daerah secara tepat dan cepat.

RSUD Sumberrejo sebagai pemberi pelayanan kesehatan menyelenggarakan uji coba kemanfaatan inovasi pada tanggal 11 Februari 2021 untuk mengetahui permasalahan yang nantinya akan di jadikan pertimbangan dalam mengolah dan mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis sistem E-health. Identifikasi permasalahan yang ada di RSUD Sumberrejo antara lain sebagai berikut: 1) Peralatan kesehatan dan sarana/prasarana yang kurang memadai, 2) Kurangnya Sumber Daya Manusia dari segi jumlah maupun kompetensi (terutama kebutuhan petugas Frontliner), 3) Lahan yang sangat terbatas sehingga tidak dapat dikembangkan secara maksimal. Masih perlu diadakan penambahan ruang pelayanan seiring kebutuhan, 4) Kurangnya fasilitas pendukung untuk pengunjung RSUD (fasilitas ruang tunggu poli, fasilitas keselamatan pengunjung), 5) Kurang optimal sistem rujukan berjenjang dari puskesmas ke RSUD sehingga sering mengakibatkan overloaddnya pasien RSUD, 6) Belum optimalnya penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS).

Untuk mengetahui bagaimana Penerapan e-Health di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sumberrejo Bojonegoro dengan menganalisis pada teori inovasi yang dikemukakan oleh Evertt M. Rogers (dalam Suwarno, 2008:9) yaitu: Relative Advantage (Keunggulan Relatif), Compatibility (Kesesuaian), Complexity atau

Komplektisitas (Kerumitan), Triability (Kemampuan di ujobakan), Observability (Kemudahan diamati).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berlokasi di Kabupaten Bojonegoro. Fokus penelitian ini ialah Inovasi dengan indikator Relative Advantage (Keunggulan Relatif), Compatibility (Kesesuaian), Complexity atau Komplektisitas (Kerumitan), Triability (Kemampuan di ujobakan), Observability (Kemudahan diamati). Pengambilan informan penelitian menggunakan teknik purposive dan snowball sampling, dalam proses penelitian terinventarisir sumber data primer sebanyak 17 informan. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder dengan cara observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Dalam menganalisa menggunakan teknik analisis data interaktif *Model miles and Huberman*, yang mengemukakan bahwa “aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktifitas dalam analisis data, yaitu *data reduction, data display and conclusion drawing/verifying*”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data penelitian dilakukan analisa dan interpretasi data yang dikaji berdasarkan teori atribut inovasi Everett M. Rogers. Aspek aspek tersebut yaitu :

Keunggulan Relatif (Relative Advantage)

Pengembangan inovasi E-Health Smart Hospital telah dilakukan dengan cukup signifikan, memaksimalkan teknologi dan mempermudah alur pelayanan. Masyarakat dapat dengan mudah melakukan

pendaftaran dan registrasi persyaratan untuk mendapatkan layanan kesehatan yang diberikan pihak RSUD Sumberrejo Bojonegoro. Mobilitas pengguna layanan di RSUD Sumberrejo berkurang signifikan sesuai dengan tujuan diciptakannya inovasi E- Health Smart Hospital.

Kompabilitas (Compatibility)

Pelayanan inovasi E-Health “SMASH” baik melalui tatap muka maupun online, secara Standar Operasional Pelayanan memiliki persamaan seperti persyaratan yang dibutuhkan, yang membedakan hanyalah media layanannya. Inovasi E-Health “SMASH” ini merupakan tuntutan zaman untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan teknologi digital yang semakin meningkat setiap tahunnya. Terbentuknya inovasi E-Health “SMASH” sebagai media online yang melayani pelayanan kesehatan di RSUD Sumberrejo telah terfasilitasi oleh aturan- aturan yang jelas.

Kerumitan (Complexity)

Sebuah inovasi baru cenderung dianggap memiliki kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Menurut Rogers (1995) kerumitan adalah tingkat dimana inovasi dianggap relatif sulit untuk dapat dipahami dan digunakan. Dalam hal ini, dilihat juga seberapa besar kendala yang dihadapi. Perbaikan dan pembaharuan selalu dilakukan sebagai bentuk tindak lanjut dari monitoring dan evaluasi yang telah dilaksanakan secara berkala. Tim inovasi pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah

Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro bertindak sebagai agen perubahan dalam lingkungan kerja.

Kemampuan yang diujicobakan (Triability)

Triability atau kemungkinan dicoba adalah sejauh mana inovasi dapat diujicobakan secara terbatas (Rogers, 1995). Inovasi yang ada harus diuji dan dicoba terlebih dahulu untuk dilihat keuntungan dan nilai lebih yang dimilikinya. Inovasi hanya dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti memiliki nilai lebih dibandingkan sebelumnya. Oleh karena itu, produk inovasi harus melewati uji publik, yang mana pada setiap orang memiliki kesempatan untuk menguji kualitas produk inovasi tersebut. Sebelum diluncurkan dan diperkenalkan kepada masyarakat, inovasi pelayanan public E-Health Smart Hospital telah dilakukan uji coba dahulu oleh pihak RSUD Sumberrejo Bojonegoro.

Uji coba dilakukan oleh 3 pegawai RSUD Sumberrejo Bojonegoro dan sekitar 100 orang masyarakat, hal ini dilakukan untuk melihat apakah inovasi E-Health Smart Hospital tersebut sudah layak untuk diterapkan dan digunakan. Dari tabel hasil uji coba tingkat kemudahan layanan diatas diketahui sudah layaknya inovasi pelayanan public E-Health Smart Hospital. Dari 100 masyarakat, 46 orang menyatakan bahwa inovasi SAPA-SOULMATE “Sangat mudah” dalam tingkat kemudahan, 82 orang menyatakan inovasi SI-PIPIT “Sangat mudah” dalam tingkat kemudahan, 35 orang menyatakan inovasi MAS-PIO “Sangat mudah” dalam tingkat kemudahan. Sedangkan untuk inovasi SI-DEK RISTI hanya dilakukan ujicoba kepada 12 orang masyarakat, dan 12 orang tersebut menyatakan inovasi SI-DEK RISTI “Sangat mudah/Mudah” dalam hal

kemudahan. Selain uji coba terkait tingkat kemudahan layanan, pihak RSUD Sumberrejo juga melakukan ujicoba terkait kebermanfaatan kepada 100 orang masyarakat. Dari hasil ujicoba terkait kebermanfaatan inovasi E- health Smart Hospital, semuanya menyatakan bahwa inovasi tersebut “Sangat bermanfaat/Bermanfaat”.

Kemampuan yang diamati (Observability)

Menurut Rogers (1995) observability adalah sejauh mana hasil inovasi dapat dilihat dan diamati oleh orang lain. Sebuah inovasi perlu untuk dilihat dan diamati bagaimana ia bekerja dan dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Sebuah inovasi yang mudah diamati akan lebih mudah untuk diterima dan berkembang di kalangan masyarakat.

Setelah melakukan uji coba, pihak RSUD Sumberrejo melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan di rumah sakit. Berdasarkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro Nomor 440/1412.202.41/2020 Tentang Penetapan Tim Sosialisasi Inovasi Pelayanan Publik di RSUD Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro. Dari hasil evaluasi diketahui selama periode Maret tahun 2021 sampai dengan Maret tahun 2022, perbaikan dan pembaharuan selalu dilakukan sebagai bentuk tindak lanjut dari monitoring dan evaluasi yang telah dilaksanakan secara berkala.

SIMPULAN

1. Pelayanan publik berbasis digital yang dijalankan Rumah Sakit

Umum Daerah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro merupakan sebuah langkah atau terobosan yang dapat dikatakan mampu mengatasi permasalahan pelayanan yang selama ini seringkali menjadi kendala baik itu pelayanan birokrasi yang terlalu banyak maupun pelayanan administrasi yang terlalu lama karena manajemen sistem yang manual.

2. Inovasi E-health berkontribusi memberikan pelayanan kesehatan yang modern. Hal ini dapat dilihat dari Rumah Sakit Umum Sumberrejo Bojonegoro yang mengubah sistem birokrasi secara tradisional menjadi modern dengan memanfaatkan perkembangan dan kecanggihan teknologi saat ini.
3. Rumah Sakit Umum Daerah Sumberrejo sebagai pelaksana dan monitoring (pengawasan) diuntungkan dengan adanya e-health karena e-health sangat membantu dalam hal keakuratan data rekam medis pasien. Karena data pasien yang masuk dapat dilihat secara online. Tidak seperti sistem sebelumnya yang dijalankan secara manual atau offline.
4. Implementasi E-health Smart Hospital berdampak signifikan terhadap terwujudnya kepuasan masyarakat karena inovasi ini mengembangkan konsep transformasi digitalisasi pelayanan kesehatan yang memberikan manfaat kepada pengguna layanan untuk melakukan pendaftaran rawat jalan dimana saja dan kapan saja, meminimalisir kontak langsung

antara pengguna dan pemberi layanan untuk menghindari transmisi COVID-19, memangkas waktu tunggu pendaftaran dan pelayanan penerimaan obat.

5. Dampak dari adanya penerapan e-health ialah kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Kabupaten Bojonegoro khususnya daerah Sumberrejo dan sekitarnya. Mengubah pemikiran masyarakat menjadi positif.

DAFTAR PUSTAKA

- Fredericson; George, Administrasi Negara Baru, terj. Al-Ghozei Usman, PT Pustaka LP3ES, Jakarta, 1994.
- Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Public Konsep, Dimensi, Indicator dan Implementasinya, Gava Media, Yogyakarta, 2011.
- Indrajit; Richardus Eko; Bambang N. Prastowo; Haris Muttaqin dan Abdullah, Buku Pintar Linux: Membangun Aplikasi e- Government, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2002.
- Istianto; Bambang, Demokrasi Birokrasi jilid 2, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2013.
- Miles; Mattew B dan A Michael Huberman, Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode Metode Baru, Universitas Indonesia Press, Jakarta, 2007.
- Moleong, Lexy J, Metode penelitian Kualitatif, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2012.
- Muluk; Khairul, knowledge management Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah, Bayumedia Publishing, Jawa Timur, 2008.
- Mulyadi; Dedi, Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik, CVAlfabeta, Bandung, 2015.
- Sinambela; Lijan Poltak; Sigit Rochadi; Rusman Ghazali; Akhmad Muksin; Didit Setiabudi; Djohan Bima dan Syaifudin, Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi, Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Singarimbun; Masri dan Effendi; Sofian, Metode Penelitian Survei, LP3ES, Jakarta, 2009.
- Suwarno, Yogi. Inovasi di sektor public, 2008.
- Sumarto, Hetifah Sj, Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance, Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta, 2009.
- Suprastiyo, Ahmad, et al. "Model Of Regional Public Service Implementation: Study Of Innovation Of The City Government Of Surabaya." *Multicultural Education* 8.3 (2022).
- Syafiie; Inu Kencana; dkk, Ilmu Administrasi Publik, PT Rineka Cipta, Jakarta, 1999.
- Silalahi; Ulber, Metode Penelitian Sosial, PT Refika Aditama, Bandung, 2009.