

**DIFUSI INOVASI PROGRAM “SIAP-RS” DI RSUD Dr. R. SOSODORO
DJATI KOESOEMO KABUPATEN BOJONEGORO**

***DIFFUSION OF INNOVATION "SIAP-RS" PROGRAM AT RSUD Dr. R. SOSODORO
DJATI KOESOEMO BOJONEGORO REGENCY***

Alfiyan Nur Saputri¹, Muhammad Miftahul Huda², Septi Wulandari^{3*}

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Bojonegoro

Email Korespondensi: septiwuland09@gmail.com

Abstrak

Aplikasi Sistem Informasi Antrian dan Pelayanan Rumah Sakit atau disebut “SIAP-RS” menyediakan pelayanan medis dan non medis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses difusi inovasi aplikasi SIAP-RS di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Kabupaten Bojonegoro. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif dengan analisis teori difusi milik Everet M. Roger. Informan dalam penelitian ini berasal dari pihak rumah sakit selaku penyedia inovasi serta pihak pengguna layanan rumah sakit atau pasien selaku pengguna inovasi. Data diperoleh melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasilnya Aplikasi SIAP-RS sebagai sebuah inovasi telah memenuhi lima karakteristik inovasi *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Triability* dan *Observability* dengan kategori sangat baik di angka 91, 80% ditinjau dari parameter penilaian serta memberikan efek positif pada proses difusi. Namun pihak rumah sakit harus melakukan pemberitahuan berkala terkait perkembangan aplikasi secara jelas kepada user. Dalam fokus komunikasi disimpulkan bahwa penggunaan saluran komunikasi interpersonal memiliki pengaruh positif meskipun kurang efektif. Penggunaan saluran komunikasi masa yang kurang optimal serta tidak adanya sosialisasi secara masif menyebabkan proses difusi belum berjalan dengan baik. Sementara pada fokus jangka waktu indikator keputusan inovasi aplikasi berjalan sesuai tahapan. Pada fokus sistem sosial menunjukkan bahwa indikator sistem norma dan difusi, Aplikasi SIAP-RS telah menjadi wujud implementasi visi misi dan maklumat pelayanan rumah sakit.

Kata kunci : Difusi, Inovasi, Komunikasi, Jangka Waktu, Sistem Sosial

Abstract

The Hospital Queue and Service Information System application or called "SIAP-RS" provides medical and non-medical services. This study aims to determine the diffusion process of SIAP-RS application innovation at Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Hospital, Bojonegoro Regency. The research method uses qualitative descriptive with analysis of Everet M. Roger's diffusion theory. The informants in this study came from the hospital as the provider of innovation and the users of hospital services or patients as users of innovation. Data were obtained through interview, observation and documentation techniques. Data analysis uses data reduction techniques, data

presentation, and conclusions. As a result, the SIAP-RS application as an innovation has fulfilled the five characteristics of Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability and Observability innovations with very good categories at 91.80% in terms of assessment parameters and has a positive effect on the diffusion process. However, the hospital must make periodic notifications related to the development of the application clearly to users. In the focus of communication, it was concluded that the use of interpersonal communication channels had a positive influence although less effective. The use of mass communication channels that are less than optimal and the absence of massive socialization causes the diffusion process has not run well. While on the focus of the time period of the application innovation decision indicator runs according to stages. The focus of the social system shows that indicators of the norm and diffusion system, the SIAP-RS Application has become a form of implementation of the vision and mission and information on hospital services.

Keywords: *Diffusion, Innovation, Communication, Timed, Social Systems*

1. Pendahuluan

Di Indonesia hak setiap warga negara untuk mendapatkan layanan kesehatan telah tercantum pada Pasal 28 H ayat 1 UD 1945 yang berbunyi, “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Hadirnya pelayanan kesehatan yang baik dapat digunakan sebagai investasi yang berguna bagi suatu negara untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Akan tetapi masih adanya beberapa hambatan dalam masalah pelayanan kesehatan menyebabkan perlu diadakannya beberapa inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia saat ini.

Adanya perkembangan yang luar biasa dalam bidang teknologi mendorong banyak daerah melakukan inovasi pelayanan masyarakat dengan berbasis teknologi

informasi dan komunikasi modern guna Meningkatkan pelayanan untuk masyarakat. Berdasarkan data yang dimiliki oleh Menteri PANRB, jumlah inovasi pelayanan publik yang telah terdaftar pada Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik (SINOVIK) pada tahun 2022 mencapai 3.478 inovasi, yang mana jumlah ini mengalami kenaikan sebesar 9,44 persen dari jumlah inovasi yang terdaftar pada tahun sebelumnya. Sistem elektronik dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Septian, 2021).

Pemerintah kabupaten Bojonegoro melalui Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) bersama dengan RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo terus berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat kabupaten Bojonegoro khususnya di bidang kesehatan dengan

mengoptimalkan fungsi dan peran teknologi guna mensukseskan program pemerintah dalam hal pelayanan publik. Salah satunya melalui adanya Surat Keputusan Direktur RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Kabupaten Bojonegoro Nomor 445/ 012.b /412.202.1/SK/2020 tentang Pemberlakuan Aplikasi Sistem Informasi Antrian dan Pelayanan Rumah Sakit atau sering disebut dengan aplikasi “SIAP-RS”.

Aplikasi “SIAP- RS” menyediakan layanan terkait pelayanan medis dan non medis serta pendaftaran loket secara online. Aplikasi ini digunakan untuk meningkatkan akses dan teknologi pelayanan, sehingga menciptakan kemudahan akses untuk masyarakat umum dalam mengakses layanan rumah sakit. Humas RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro, drg Thomas Djaja mengungkapkan tujuan dikembangkannya aplikasi ini untuk menghadapi era digitalisasi.

Adanya aplikasi ini juga diharapkan dapat mempermudah seluruh pasien yang memerlukan layanan kesehatan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo, mereka tidak perlu pergi ke rumah sakit untuk mengantri, hal ini juga diharapkan mampu mengurangi kerumunan antrian yang terjadi di rumah sakit. Dengan aplikasi ini masing-masing pengguna sudah mengetahui berapa nomor antriannya, di loket berapa serta perkiraan waktu kapan pengguna harus

datang ke rumah sakit. Aplikasi tersebut juga menyediakan informasi biaya dokter, layanan farmasi rumah sakit, serta berita terkait informasi RSUD itu sendiri. Aplikasi “SIAP-RS” adalah salah satu dari berbagai inovasi baru yang telah hadir di Kabupaten Bojonegoro.

Difusi Inovasi merupakan salah satu teori komunikasi yang cukup banyak digunakan dalam berbagai hal terutama berkaitan dengan sosialisasi ide- ide baru (Haryadi. T, 2019). Teori difusi pertama kali dikenalkan oleh Everret M. Rogers yang menjelaskan tentang cara pengenalan dan adaptasi suatu inovasi oleh sebuah komunitas. Rogers mengungkapkan bahwa inovasi merupakan ide, praktik dan objek yang dianggap baru dan belum pernah dilakukan sebelumnya (Rorgers, 2013).

Berdasarkan uraian tersebut, aplikasi “SIAP-RS” merupakan sebuah inovasi, mengingat aplikasi tersebut merupakan sebuah ide aplikasi yang belum pernah dibuat sebelumnya di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo. Aplikasi ini dibuat pada awal tahun 2021 sehingga aplikasi ini sudah berjalan selama kurang lebih 3 tahun. Aplikasi ini dapat di unduh secara gratis melalui *Play Store* pada ponsel pintar berbasis Android dan sudah di unduh sekitar 10.000+ pengguna.

Akan tetapi pada kenyataannya banyak inovasi yang tidak mampu bertahan

sebagaimana fungsi dan tujuannya dikarenakan beberapa hambatan seperti: Keengganan menutup program yang gagal, ketergantungan berlebihan terhadap *high performer*, teknologi ada namun terhambat budaya dan penataan organisasi, tidak ada penghargaan atau insentif, tidak mampu menghadapi resiko perubahan, tekanan dan hambatan administratif dan adanya budaya *risk aversion* (menghindari resiko) (Nana. S, 2022).

Aplikasi “SIAP-RS” adalah inovasi yang dirasa cukup bagus guna meningkatkan pelayanan yang ada serta sesuai dengan visi misi di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo dengan mewujudkan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang berkelanjutan dan berdaya saing, akan tetapi berdasarkan hasil observasi sementara peneliti, 7 dari 10 orang pengguna layanan rumah sakit mengaku belum mengetahui aplikasi tersebut. Masih banyaknya masyarakat yang mengantri secara offline di rumah sakit dikarenakan belum mengetahui aplikasi “SIAP-RS” dan fungsinya juga bertolak belakang dengan tujuan adanya aplikasi ini. Seorang pengguna layanan rumah sakit mengaku harus datang pukul 06.00 pagi agar mendapatkan nomor antrian lebih awal. Selain itu masih terdapat banyak ulasan negative pada aplikasi karena penggunaan aplikasi yang tidak dapat difungsikan saat

aplikasi digunakan.

Selain hal tersebut diatas, kondisi sosial pengguna layanan rumah sakit yang notabennya berasal dari seluruh wilayah Kabupaten Bojonegoro dimana RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo merupakan rumah sakit rujukan dari seluruh puskesmas dan rumah sakit swasta lainnya di Bojonegoro juga dapat mempengaruhi tingkat adopsi aplikasi “SIAP-RS”. Adanya beberapa kendala yang diketahui peneliti selama observasi sementara berkaitan dengan proses difusi aplikasi “SIAP-RS” tersebut membuat peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian ang bertujuan untuk mengetahui bagaimana difusi inovasi program layanan kesehatan pada aplikasi “SIAP-RS” di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Kabupaten Bojonegoro pada proses difusi inovasi pada aplikasi “SIAP-RS”.

2. Kajian Pustaka

a. Teori Difusi Inovasi

Teori difusi inovasi pertama kali dipopulerkan oleh Everet M. Roger pada tahun 1964 di dalam bukunya yang berjudul “Diffusion Of Inovation”. Roger dalam bukunya mendefinisikan difusi adalah proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu ke dalam sebuah sistem sosial (Rogers, 2013). Ia juga mendefinisikan bahwa difusi inovasi

sebagai sebuah proses yang mengkomunikasikan informasi tentang ide baru yang dipandang subjektif, namun seiring dikembangkannya melalui proses konstruksi sosial mulai berubah sehingga dapat dipandang secara objektif.

Rogers meyakini bahwa inovasi yang terdifusikan ke seluruh masyarakat memiliki pola yang dapat diprediksi. Drs. Abdillah Hanafi dalam bukunya mengatakan, “Salah satu bekal yang berguna bagi usaha memasyarakatkan ide-ide baru adalah pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana ide-ide baru itu tersebar ke dalam suatu sistem sosial dan mempengaruhinya. Proses difusi memiliki elemen penting antara lain :

a) Inovasi

Tujuan utama dari difusi inovasi yaitu diadopsinya suatu inovasi yakni gagasan, ilmu pengetahuan, dan teknologi baik oleh individu atau kelompok sosial tertentu. Roger mengemukakan bahwa terdapat lima karakteristik inovasi yang dapat mempengaruhi tingkat adopsi dari individu maupun kelompok sosial tertentu yakni:

1) Keuntungan Relative (*Relative Advantage*)

Keuntungan relatif adalah bagaimana suatu inovasi yang baru ini dapat dikatakan

lebih baik dari inovasi sebelumnya atau justru tidak lebih baik dari inovasi sebelumnya. Tolak ukurannya adalah bagaimana seorang adopter merasakan langsung dampak dari inovasi tersebut yang menjadikannya puas ataupun tidak puas pada sebuah inovasi. Semakin besar keuntungan relatif yang dirasakan oleh adopter akan menjadikan inovasi tersebut semakin cepat untuk diadopsi oleh suatu kelompok.

2) Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian berkaitan dengan bagaimana suatu inovasi itu dapat dikatakan sesuai dengan kondisi masyarakat, kebudayaan dan nilai-nilai dalam masyarakat tersebut, serta tentu saja apakah sesuai dengan kebutuhan yang ada. Jika sesuai dengan apa yang disebutkan maka suatu inovasi itu akan mudah diadopsi bilamana tidak maka sebaliknya akan sulit diadopsi.

3) Kerumitan (*complexity*)

Kerumitan berkaitan dengan seberapa rumit suatu inovasi dapat dipahami dan dijalankan oleh adopter. Semakin rumit tentu saja akan semakin sulit untuk diadopsi begitu pula sebaliknya semakin mudah dipahami maka inovasi tersebut akan semakin mudah untuk diadopsi.

4) Dapat diuji coba (*triability*)

Suatu inovasi akan lebih mudah diadopsi manakala inovasi tersebut dapat di uji cobakan dalam kondisi sebenarnya.

Bahwa suatu inovasi tersebut, sesuai atau tidaknya dapat segera diketahui manakala dapat dilihat melalui suatu uji coba. Dengan uji coba para adopter dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan dari inovasi tersebut sebelum diadopsi seluruhnya.

5) Dapat Diamati (*Observability*)

Obervabilitas adalah tingkat dimana hasil-hasil suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Hasil inovasi-inovasi tertentu mudah dilihat dan dikomunikasikan kepada orang lain sedangkan beberapa lainnya tidak.

b) Saluran Komunikasi

Suatu inovasi dapat diadopsi oleh seseorang apabila inovasi tersebut dikomunikasikan atau di sampaikan kepada orang lain. Saluran komunikasi yang dimaksud disini juga disesuaikan dengan siapa yang dituju dari inovasi tersebut. Jika inovasi ditujukan kepada masyarakat secara luas maka saluran yang digunakan tentu saja saluran komunikasi masa. Jika yang dituju individu maka saluran yang digunakan adalah saluran komunikasi personal.

c) Jangka Waktu

Jangka waktu merupakan suatu dimensi waktu yang dimulai dari proses inovasi itu dikomunikasikan kepada seseorang sampai kepada keputusan untuk mengadopsi inovasi tersebut. Berdasarkan teori difusi menurut

Roger, dalam proses pengadopsian suatu inovasi terdapat lima tahap proses pengambilan keputusan yang akan dilalui oleh seseorang. Dalam penelitian ini peneliti melakukan analisis pada jangka waktu proses pengadopsian aplikasi SIAP-RS dengan lima tahap keputusan menurut roger yakni tahap seseorang mulai tahu adanya aplikasi SIAP-RS (*awereness*), tahap seseorang tertarik pada aplikasi SIAP-RS (*interest*), tahap seseorang mulai menilai aplikasi SIAP-RS (*decision*), tahap seseorang mulai mencoba aplikasi SIAP-RS (*trial*), dan tahap seseorang menerima dan mengadopsi inovasi menjadi suatu budaya baru (*adoption*) serta melalui indicator jumlah pengguna aplikasi.

d) Sistem Sosial

Menurut Johnson system sosial diartikan sebagai kumpulan dari tindakan sosial, baik dari individu maupun kelompok dalam kehidupan masyarakat. Sistem sosial ini kiranya menjadi sasaran bagi sebuah inovasi dan merekalah yang menjadi pihak yang menerima maupun menolak suatu inovasi. Pada penelitian ini sistem sosial yang dimaksud adalah pengguna layanan kesehatan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Kabupaten Bojonegoro sebagai sasaran inovasi aplikasi SIAP-RS yang ada di rumah sakit tersebut. Dalam teori difusi menurut Roger, pengguna layanan kesehatan di rumah sakit ini disebut sebagai adopter dimana adopter adalah orang yang

berada dalam suatu sistem sosial yang menerima suatu inovasi. Roger dalam teorinya mengklasifikasikan adopter dalam beberapa kelompok yakni *innovator*, *early adopter*, *early majority*, *late majority*, dan *laggard*.

3. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu “penelitian untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lainnya yang kemudian dijabarkan ke dalam laporan penelitian”. Pada penelitian ini, fenomena ada yang berupa bentuk, karakteristik, aktivitas, perubahan, hubungan, kesamaan serta perbedaan antar fenomena yang satu dengan yang lainnya. Selain itu, “penelitian deskriptif juga merupakan penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu”.

Indikator pada penelitian ini mengambil dari teori difusi inovasi milik Roger yang memiliki 4 elemen antara lain :

- a) Inovasi
- b) Saluran Komunikasi
- c) Jangka Waktu
- d) Sistem Sosial

Sumber data primer berasal dari wawancara dan observasi, sedangkan sumber data sekunder berasal dari buku, catatan, atau dokumen baik yang dipublikasikan maupun tidak. Teknik sampling dalam penelitian ini antara lain purposive sampling yaitu

informan yang dianggap mengetahui atau paham tentang topik terkait diantaranya Kepala Sub. Koordinator Litbang, Diklat dan Pemasaran dan Kepala Teknisi Instalasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS). Teknik sampling yang kedua adalah incidental sampling yaitu sepuluh pengguna layanan rumah sakit atau pengguna aplikasi “SIAP-RS” di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo. Teknik sampling yang ketiga adalah snowball sampling yaitu peneliti akan bermula mengambil satu atau dua orang saja akan tetapi ketika data yang didapatkan dirasa belum lengkap maka peneliti akan mencari informan lain untuk melengkapi data tersebut. Manajemen data dengan menggunakan editing, tabulasi, dan interpretasi data. Analisis data menggunakan model (Miles et al., 2014).

4. Hasil Dan Pembahasan

1) Indikator Inovasi

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Instalasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Adapun pertanyaan yang diajukan kepada informan adalah sebagai berikut: Apakah anda mengetahui apa itu Aplikasi SIAP-RS? Selanjutnya informan memberikan jawaban berikut:

“Aplikasi SIAP-RS itu program pelayanan secara online melalui aplikasi. Disitu bisa digunakan untuk ambil antrian online untuk

pasien rawat jalan, jadi tidak perlu antri manual terus nunggu lama. Bisa juga untuk mengetahui estimasi biaya rawat inap dan masih banyak lagi. Ya intinya Aplikasi itu ada untuk memudahkan pasien ya, pasien bisa mengajukan pendaftaran dan dapat informasi yang lain cukup lewat telepon genggam saja”. (Hasil wawancara 26 Juni 2023).

Hal tersebut dikonfirmasi oleh peneliti kepada pasien, khususnya pengguna Aplikasi SIAP-RS. Pertanyaan diajukan kepada Ibu Yuli dari Kedungadem selaku wali pasien rawat jalan di Poli Spesialis Penyakit Dalam. Adapun Pertanyaan yang diajukan peneliti adalah sebagai berikut: Apa saja keuntungan menggunakan Aplikasi SIAP-RS? Selanjutnya informan memberikan jawaban sebagai berikut:

“Ya saya jadi ndak perlu datang pagi-pagi mbak, dari rumah soalnya bisa daftar pakai aplikasi ini. Kalau pakai aplikasi ini ada jamnya jadi jelas. Ini saya tadi antrian nomor 32 ada tulisannya diperiksa jam 09.30 jadi saya datang jam 09.00. Gak usah nunggu lama berjam-jam kayak dulu”. (Hasil wawancara tanggal 26 Juni 2023).

Pertanyaan serupa juga diajukan kepada Ibu Erna dari Kampungbaru selaku wali pasien rawat jalan di Poli Syaraf. Adapun pertanyaan yang diajukan peneliti adalah sebagai berikut: Apa saja keuntungan menggunakan aplikasi SIAP-RS?

Selanjutnya informan memberikan jawaban sebagai berikut:

“Cukup membantu ya mbak, yang paling penting ambil antrian lewat online ini jadi tidak perlu mengantri cukup lama karena ada estimasi masuknya. Ya karena ibu saya struk jadi kalau harus nunggu lama kasihan ibu saya”. (Hasil wawancara tanggal 26 Juni 2023). Dari hasil wawancara yang telah disebutkan, maka dapat disimpulkan bahwa Aplikasi SIAP-RS adalah sebuah inovasi yang cukup menguntungkan jika diadopsi oleh masyarakat, khususnya masyarakat yang membutuhkan pelayanan di rumah sakit. Adapun beberapa keuntungan yang didapatkan seperti informasi ketersediaan tempoat tidur, biaya rumah sakit, loket antrian rawat jalan dan sebagainya. Beberapa produk layanan yang diberikan dalam aplikasi tersebut antara lain :

Tabel 1. Jenis Menu dan Pelayanan pada Aplikasi SIAP-RS

No	Menu Layanan	Jenis Pelayanan
1	Info Layanan	Hubungi Kami
		Ketersediaan Tempat Tidur
		Profil Layanan
		Daftar Dokter Spesialis
		Tarif Retribusi dan Kamar Rawat Inap

		Estimasi Biaya Rawat Inap
		Riwayat Kunjungan
		Alur Pelayanan
		FAQ
2	Pendaftaran Layanan	Rawat Jalan
		Penunjang Medis
		Poli Wijaya Kusuma Eksekutif
3	Pengaduan	Form Kritik dan Saran
4	Berita	Update Informasi Rumah Sakit

(Sumber: Aplikasi SIAP-RS (RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Kabupaten Bojonegoro).

Berdasarkan hasil analisis teori, hasil data wawancara, observasi dan data sekunder peneliti dapat merefleksikan bahwa diamatinya hasil-hasil inovasi menunjukkan keterlihatan adanya peningkatan signifikan dalam pelayanan secara keseluruhan sehingga dapat dilihat dari hasil survey yang telah dijelaskan pada data sebelumnya yakni dengan indeks kepuasan masyarakat yang menyentuh angka 91,80% dengan kategori sangat baik. Keterlihatan hasil negatif ditunjukkan melalui ulasan pada aplikasi yang terjadi pada tahun 2022 dikarenakan adanya maintenance aplikasi akan tetapi tidak disampaikan secara rinci batas waktu perbaikan kepada masyarakat. Baik atau buruknya keterlihatan hasil inovasi akan mudah dikomunikasikan kepada orang lain.

Menurut Roger, observabilitas inovasi yang baik berhubungan positif dengan kecepatan adopsinya.

2) Indikator Komunikasi

Saluran komunikasi memegang peranan penting dalam proses difusi. Karena melalui saluran itulah ide-ide baru itu menular dari sumber kepada anggota sistem sosial. Proses mengkomunikasikan Aplikasi SIAP-RS di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo salah satunya dilakukan melalui saluran komunikasi interpersonal yakni dengan memberikan himbauan kepada seluruh karyawan untuk mengunduh aplikasi ini lalu diinformasikan kepada para pasien atau kenalan. Selain itu sosialisasi juga telah dilakukan dengan tujuan menginformasikan inovasi ini kepada masyarakat luas.

Adapun wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Ibu Tiyas Apriliani, A.Md., selaku Kepala Instalasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan pertanyaan yang diberikan sebagai berikut: *Apakah seluruh pegawai di rumah sakit ini diwajibkan untuk mengunduh aplikasi SIAP-RS?*

Selanjutnya informan memberikan jawaban sebagai berikut:

“Oh iya, semuanya wajib mengunduh aplikasi ini dan diberitahukan kepada

orang lain. Tapi memang tidak ada aturan resmi yang mengatur itu. Namun itu himbauan langsung dari bapak direktur setelah sosialisasi dulu ya”. (Hasil wawancara tanggal 26 Juni 2023). Adanya himbauan untuk mengunduh aplikasi SIAP-RS pada seluruh karyawan juga disampaikan oleh saudari Reni Setiawan., S.Sos., sebagai salah satu karyawan RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo. Adapun pertanyaan yang disampaikan peneliti yakni: *Apakah seluruh pegawai di rumah sakit ini diwajibkan untuk mengunduh Aplikasi SIAP-RS?* Selanjutnya informan menjawab sebagai berikut:

“Dulu ada perintah untuk mengunduh, jadi ya punya aplikasinya. Diminta untuk menginformasikan aplikasi SIAP-RS ke beberapa orang yang memang mungkin memerlukan pelayanan di rumah sakit ini” (Hasil wawancara tanggal 26 Juni 2023).

Berdasarkan data hasil wawancara dan observasi peneliti merefleksikan bahwa rumah sakit masih menggunakan saluran komunikasi interpersonal dengan cara menghimbau seluruh pegawainya untuk mengunduh aplikasi ini serta menginformasikan kepada orang lain. Sehingga beberapa masyarakat mengetahui adanya aplikasi ini melalui mulut ke mulut antara sesama pasien ataupun informasi dari pegawai rumah sakit.

Dalam proses difusi inovasi Aplikasi

SIAP-RS ini, pihak rumah sakit juga mengkomunikasikan kepada masyarakat melalui media sosial. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Tiyas Apriliani., A.Md., selaku Kepala Instalasi SIMRS melalui kegiatan wawancara yang dilakukan peneliti. Adapun pertanyaan yang diajukan yakni: *Bagaimana rumah sakit menginformasikan adanya inovasi Aplikasi SIAP-RS kepada masyarakat?* Selanjutnya informan memberikan jawaban sebagai berikut:

“Melalui media sosial ya, Instagram, Facebook, whatsapp dan yang lainnya. Website resmi rumah sakit juga ada” (Hasil wawancara tanggal 26 Juni 2023).

Pihak rumah sakit telah menyebarkan informasi tentang Aplikasi SIAP-RS melalui website resmi milik RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo, website resmi milik Pemkab Bojonegoro, dan beberapa website milik berita lokal di bulan Februari tahun 2021 dan melalui website resmi milik BPJS Kesehatan pada tahun 2020.

Saluran komunikasi media masa khususnya media elektronik melalui akun media sosial milik rumah sakit merupakan cara yang dilakukan pihak rumah sakit untuk mengkomunikasikan inovasi Aplikasi SIAP-RS dan inovasi-inovasi yang lain kepada masyarakat.

3) Indikator Jangka Waktu

Pengukuran jangka waktu berdasarkan

(1) proses keputusan inovasi menunjukkan bahwa adopsi inovasi Aplikasi SIAP-RS bergantung pada tahap awal yakni tahap *awareness*. Mayoritas adopter yang ditemui peneliti menyatakan ketertarikan (*interest*) untuk mengadopsi Aplikasi SIAP-RS setelah mengetahui adanya aplikasi tersebut beserta keuntungan yang akan didapatkan. Setiap penerima inovasi memiliki pertimbangan masing-masing (*decision*) untuk akhirnya memutuskan menjadi adopter. Beberapa diantaranya telah sampai pada tahap percobaan (*trial*) karena telah berhasil menentukan keputusan untuk mencoba inovasi setelah melalui berbagai pertimbangan. Tidak sedikit pula adopter yang telah memilih untuk menerapkan atau mengadopsi Aplikasi SIAP-RS dalam kebiasaannya (*adoption*).

Pengukuran jangka waktu berdasarkan (2) keinovatifan adopter menunjukkan adanya saling keterhubungan antara tingkat keinovatifan adopter dengan proses keputusan inovasi. Keinovatifan adopter yang dimaksudkan dalam temuan ini adalah bagaimana pengguna layanan rumah sakit menjadi seseorang yang *relative* awal atau lebih lambat dalam menerima inovasi Aplikasi SIAP-RS. Sehingga peneliti dapat mengklasifikasikan tingkat keinovatifan masing-masing individu dalam

mengadopsi aplikasi SIAP-RS menjadi beberapa kategori adopter yakni *innovator*, *early adopter*, *early majority*, dan *late majority*.

Temuan peneliti dalam penelitian difusi inovasi aplikasi SIAP-RS sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh I Gst. Ngr. Agung Krisna Aditya (2022) yang mengemukakan bahwa proses difusi inovasi dimulai dari kebutuhan, pengalaman dan pengetahuan mempertimbangkan keuntungan dan kerugian dalam menentukan keputusan. Setiap pengadopsi memiliki kemampuan penentuan yang berbeda-beda tergantung dari tingkat pengetahuan (*awareness*), bujukan (*interest*), keputusan (*decision*), penerapan (*trial*), dan konfirmasi (*adoption*). Dengan hasil akhir mengelompokkan masing-masing adopter berdasarkan kecepatan adopsinya menjadi kelompok *innovator*, pengadopsi awal, kelompok penuh pertimbangan, pengikut akhir dan golongan orang kolot.

Pengukuran jangka waktu dengan indikator (3) jumlah pengguna menunjukkan bahwa proses difusi aplikasi SIAP-RS di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Kabupaten Bojonegoro belum berjalan dengan baik dimana jumlah pengguna layanan rawat jalan yang melakukan pelayanan secara online melalui Aplikasi SIAP-RS hanya sebanyak

15% dari keseluruhan jumlah pengunjung rawat jalan yang ada.

Berdasarkan hal tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa proses difusi inovasi Aplikasi SIAP-RS bergantung pada pengetahuan masyarakat tentang adanya aplikasi ini. Selanjutnya proses difusi menyesuaikan dengan pertimbangan masing-masing penerima inovasi serta karakteristik pengguna layanan rumah sakit yang heterogen. Pengklasifikasian adopter dalam proses difusi inovasi aplikasi SIAP-RS berdasarkan keinovatifan adopter hanya dapat dikelompokkan menjadi kelompok *early adopter*, *early majority*, dan *late majority*. Adanya heterogenitas tersebut juga mempengaruhi minimnya jumlah pengguna layanan rumah sakit yang melakukan pelayanan secara online melalui aplikasi SIAP-RS.

4) Sistem Sosial

Berdasarkan indikator (1) sistem norma dan difusi menunjukkan bahwa hadirnya Aplikasi SIAP-RS merupakan wujud implementasi dari visi misi dan maklumat pelayanan yang ada di rumah sakit. Dengan adanya inovasi Aplikasi SIAP-RS rumah sakit telah mewujudkan misi rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan berbasis teknologi dan informasi. Menjadi wujud implementasi dari maklumat pelayanan yakni dengan

memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus pada aplikasi SIAP-RS. Hal ini sejalan dengan temuan Debi Devia (2020) yang menguraikan bahwa adanya sistem norma difusi yang sejalan dengan perspektif dan tingkah laku pelaksana inovasi akan mempermudah keputusan adopsi begitu pula sebaliknya. Sikap pelaksana dalam pengadopsian inovasi berperan dalam menentukan keputusan untuk menolak atau menerima inovasi.

Pada indikator (2) *agent of change* menunjukkan bahwa upaya rumah sakit dalam melibatkan tokoh publik atau seorang pemuka pendapat untuk menyebarkan informasi terkait Aplikasi SIAP-RS hanya dilakukan dengan melibatkan beberapa tokoh internal rumah sakit yang bertindak sebagai inovator serta pemimpin formal atau individu yang memiliki status sosial lebih tinggi di dalam rumah sakit. Hal tersebut berefek negatif terhadap kecepatan proses difusi. Sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Debi Devia (2020) jika tidak adanya tokoh pemuka atau *agent of change* yang bersinergi menyuarakan adanya suatu inovasi, maka proses difusi menjadi relatif lambat.

5. Kesimpulan

Dalam uraian dimensi fokus inovasi dapat disimpulkan bahwa Aplikasi SIAP-RS sebagai sebuah inovasi itu sendiri telah memenuhi lima karakteristik inovasi yakni *relative advantage* berdasarkan banyaknya keuntungan yang akan didapatkan pengguna jika melakukan pelayanan melalui aplikasi SIAP-RS. *Compatibility* ditinjau berdasarkan kesesuaian aplikasi SIAP-RS dengan kebutuhan pasien atau pengguna layanan rumah sakit serta budaya masyarakat saat ini dengan adanya pelayanan secara digital atau online. *Complexity* ditinjau berdasarkan kemudahan pemahaman, pengunduhan, dan penggunaan aplikasi SIAP-RS. *Triability* ditinjau berdasarkan kemampuan aplikasi untuk diterapkan dalam kondisi yang sebenarnya oleh penguji dan masyarakat. *Observability* ditinjau berdasarkan tingkat kepuasan pengguna layanan rumah sakit yang melakukan pelayanan secara offline maupun online mendapatkan kategori penilaian sangat baik di angka 91, 80%. Fokus komunikasi dapat disimpulkan bahwa penggunaan saluran komunikasi interpersonal dalam proses difusi inovasi Aplikasi SIAP-RS masih memiliki pengaruh positif akan tetapi cara ini kurang efektif. fokus jangka waktu dapat disimpulkan bahwa indikator proses keputusan inovasi berpengaruh terhadap proses difusi aplikasi SIAP-RS. Dari temuan peneliti dapat disimpulkan bahwa mayoritas tahapan

keputusan inovasi yang dilalui oleh penerima inovasi aplikasi SIAP-RS berjalan sesuai tahapan. Akan tetapi, heterogenitas pengguna layanan rumah sakit mempengaruhi tahapan *decision* sebagai akhir fase pembuat keputusan sebelum berlanjut ke fase implementasi keputusan untuk menerima atau menolak inovasi. fokus sistem sosial menunjukkan bahwa indikator sistem norma dan difusi, Aplikasi SIAP-RS telah menjadi wujud implementasi visi misi dan maklumat pelayanan rumah sakit. Tujuan yang sejalan antara hadirnya aplikasi SIAP-RS dan visi misi serta maklumat pelayanan rumah sakit berpengaruh positif pada proses difusi aplikasi SIAP-RS di lingkungan RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo.

6. Saran (optional)

Bagi RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Dalam proses mendifusikan aplikasi SIAP-RS hendaknya rumah sakit lebih meningkatkan persuasi pada pengguna layanan rumah sakit atau pasien melalui saluran komunikasi masa secara masif. Mengingat bahwa rumah sakit telah memiliki beberapa akun media sosial yang aktif. Selain itu, rumah sakit juga dapat memaksimalkan *agent of change* dari kalangan karyawan muda atau usia produktif untuk menjadi pemuka pendapat guna keperluan persuasi kepada masyarakat. Dalam penelitian selanjutnya

disarankan untuk mengembangkan penelitian secara lebih spesifik dan mendalam mengenai masing-masing elemen difusi serta seluruh indikator yang ada dalam tiap elemen. Dikarenakan penelitian ini masih berada dalam lingkup general dan terbatas sehingga masih banyak aspek lain yang belum dapat diungkapkan. Peneliti berharap penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut sehingga dapat memberikan sumbangan ilmu khususnya mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik yang melakukan penelitian terkait difusi.

7. Daftar Pustaka

- Asnan, Furinto. (2014). Menelusuri Inovasi Esensi Berbagai Studi Untuk Inspirasi Inovasi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bojonegorokab.go.id, "Mudahkah Pasien, RSUD Bojonegoro Luncurkan Aplikasi SIAPRS". Berita//5584. 03 Februari 2021. <https://bojonegorokab.go.id/berita/5584/mudahkan-pasien-rsud-bojonegoro-luncurkan-aplikasi-siap-rs> [diakses pada 14 Oktober2022]
- Bunga Rampai Administrasi Publik, (2017). Transformasi Pelayanan Sektor Publik. Jakarta: Pusat Inovasi Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara.
- Devia, Debi, and Siti Aisyah. "Difusi Inovasi Kesehatan Masyarakat Melalui Program Jamban Arum (Antar Ke Rumah) di Kecamatan Simpangkatis Kabupaten Bangka Tengah." *JIAPI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Pemerintahan Indonesia* 1.1 (2020): 43-50.
- Intani, Friska Dwi, and Brady Rikumahu. "Penerapan Teori Difusi Inovasi Dalam Adopsi Mobile Payment Di Provinsi Jawa Barat (studi Kasus: Go-pay, Ovo, Dana, Linkaja & Jenius)." *eProceedings of Management* 7.3 (2020).
- Latip, Asep Ediana. (2019). Difusi Inovasi Pembelajaran Tematik. Jakarta: UNJ Press.
- Miles, M. B., Michael Huberman, A., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis. A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications Inc.
- Moloeng Lexy J. (2016) Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Bupati Bojonegoro No. 96 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja UPT Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovation 5th Edition. In 5th Edition (5th ed). Free Press.*
- Septian, E. (2021). Penerapan Sistem

Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online
di Rumah Sakit Umum Pusat Dr.
Sardjito Yogyakarta. *Matra
Pembaruan*, 5(1), 53–64.
<https://doi.org/10.21787/mp.5.1.2021.53-64>

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunu Astuti, and R. Slamet Santoso. "DIFUSI INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI RSUD PROF. DR. MARGONO SOEKARJO PURWOKERTO." *Journal of Public Policy and Management Review* 11.3 (2022): 29-41.