

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Beberapa dekade terakhir, negara-negara berkembang termasuk Indonesia menaruh perhatian yang serius dalam usaha melakukan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi diupayakan untuk melakukan perubahan yang menuju pada penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas dan efektif selaras dengan tuntutan masyarakat serta perkembangan zaman yang dinamis. Hal ini menjadi penting sebab pergerakan perubahan yang ada harus ditangani dengan bijak demi terwujudnya tatanan negara dan masyarakat yang tertib dan teratur. Peran birokrasi dalam hal ini adalah untuk melaksanakan kewajiban negara pada rakyatnya.

Guna memastikan reformasi birokrasi terkelola dengan efektif, pemerintah menuangkan perencanaan serta pengelolaan reformasi birokrasi melalui dokumen perencanaan yang bisa dimengerti serta dijalankan oleh semua pihak & pemangku kepentingan yang terlibat. Pemerintah menerbitkan PP No. 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025, yang terbagi atas 3 periode, yakni *Road Map* RB tahun 2010-2014, tahun 2015-2019, dan tahun 2020-2024. *Grand Design* RB 2010-2025 disajikan pada gambar berikut:



Gambar 1. 1 Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025

Sumber: Perpres No. 81 Tahun 2010

Berdasarkan gambar 1.1, Indonesia telah memulai reformasi birokrasi pada periode ketiga (2020-2024), mengacu pada *Grand Design* Reformasi Birokrasi Nasional. Tahap ini tercantum dalam Permen PAN-RB No. 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Permen PAN-RB No. 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024. Regulasi ini mempertajam *Road Map* RB 2020-2024 menjadi “birokrasi yang bersih, efektif, dan berdaya saing mendorong pembangunan nasional dan pelayanan publik”.

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi satu dari 8 area perubahan sebagaimana tercantum dalam *Road Map* RB 2010-2025. Di Indonesia, terselenggaranya pelayanan publik mengacu pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Regulasi tersebut memaparkan bahwa negara bertanggung jawab terhadap penyediaan pelayanan publik prima bagi masyarakat. Pelayanan publik sudah seharusnya berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik memiliki korelasi terhadap sikap dan tindakan instansi pemerintah dalam memenuhi tanggung jawab dan kewenangannya terhadap masyarakat, serta memberikan kepuasan kepada mereka untuk mencapai peningkatan kesejahteraan secara berkelanjutan (Abror & Hidayah, 2022). Tuntutan serta harapan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas semakin bertambah seiring berjalannya waktu. Tuntutan tersebut kian bertambah selaras dengan meningkatnya kesadaran akan hak setiap warga negara mendapatkan pelayanan. Guna memenuhi hak-hak masyarakat ini, diperlukan kinerja yang efektif dari pemerintah selaku penyelenggara layanan publik.

Permen PAN-RB No. 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah hadir sebagai salah satu jawaban atas berbagai tuntutan yang ada guna mendukung percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, yakni dengan pembentukan inovasi pelayanan publik. Regulasi ini menjadi terobosan dalam menghadapi situasi birokrasi yang kompleks, lambat, dan membosankan, serta untuk menentang segala bentuk kekakuan dan kenyamanan yang selama ini menyebabkan terbentuknya budaya kerja yang kurang produktif. Inovasi menjadi penting agar birokrasi dapat lebih memahami kebutuhan masyarakat serta aktif melakukan perbaikan. Hadirnya inovasi dalam pelayanan publik diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas fungsi layanan publik (Arofah dalam Khasanah et al., 2023).

Inovasi menurut KKBI diartikan sebagai suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya, berupa gagasan, metode,

maupun alat. Everett M. Rogers dalam (Magdalena et al., 2024) mendefinisikan inovasi sebagai ide, objek, gagasan, serta tindakan yang diakui sebagai hal yang baru oleh individu maupun kelompok guna diterapkan. Inovasi dapat diartikan sebagai sebuah konsep yang melibatkan penciptaan atau adopsi sesuatu yang baru, yang dapat menghasilkan perubahan signifikan dalam berbagai konteks, mulai dari teknologi hingga proses sosial.

Inovasi dianggap penting sebab dapat memecahkan permasalahan patologi birokrasi, peningkatan kualitas pelayanan publik, mengoptimalkan kapasitas aparatur, dan memulihkan kepercayaan masyarakat (Andhika dalam Sofianto, 2020). Inovasi yang berkembang saat ini didorong oleh perkembangan zaman yang begitu dinamis. Tentunya, seluruh sektor menginginkan suatu perubahan yang lebih baik serta efektif. Inovasi terus mengalami perkembangan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, kualitas sumber daya yang tersedia, serta infrastruktur yang ada.

Inovasi juga menjadi faktor krusial dibalik kemajuan suatu negara. Inovasi berkelanjutan akan menggerakkan pertumbuhan ekonomi yang kemudian akan memperkuat daya saing negara serta persaingan internasional. Daya saing sebuah negara mengacu pada kemampuannya untuk meningkatkan kesejahteraan warganya melalui penciptaan dan pemberdayaan. Persaingan global ini mendorong pemerintah untuk menjadi lebih dinamis dalam menciptakan inovasi yang beragam.

Indeks Inovasi Global menjadi sebuah alat untuk mengukur perkembangan inovasi pada suatu negara. Indikator penilaiannya yakni mencakup SDM, teknologi,

lembaga, hasil kreatif, serta wawasan pasar dan bisnis. Adapun Indeks Inovasi Global negara-negara ASEAN pada tahun 2021-2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Indeks Inovasi Negara-Negara ASEAN Tahun 2021-2023

No.	Nama Negara	Indeks 2022	Peringkat 2022	Indeks 2023	Peringkat 2023
1.	Singapura	57.3	7	61.5	5
2.	Malaysia	38.7	36	40.9	36
3.	Vietnam	34.2	48	36	46
4.	Thailand	34.9	43	37.1	43
5.	Filipina	30.7	59	32.2	56
6.	Brunei Darussalam	22.2	92	23.5	87
7.	Indonesia	27.9	75	30.3	61
8.	Kamboja	20.5	97	20.8	101
9.	Laos	17.4	112	18.3	110
10.	Myanmar	16.4	116	-	-

Sumber: WIPO Tahun 2021, 2022, dan 2023

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa Indeks Inovasi Global Indonesia (IIG) dalam waktu 3 tahun terakhir mengalami peningkatan. Tahun 2021 Indonesia menduduki peringkat 87 dengan skor 27.1, kemudian pada tahun 2022 Indonesia menduduki peringkat 75 dengan skor 27.9, dan pada tahun 2023 Indonesia berhasil merangkak naik menduduki peringkat 61 dengan skor 30.3. Kenaikan skor dan peringkat IIG Indonesia ini memberikan suatu indikasi positif bagi negara ini. Hal ini menunjukkan bahwa upaya-upaya dalam mendorong inovasi, baik dari sektor publik maupun swasta telah membawa hasil yang cukup signifikan. Meskipun demikian, apabila dikomparasikan dengan negara-negara ASEAN lain, kedudukan IIG Indonesia masih cukup rendah. Masih diperlukan upaya-upaya strategis untuk mengembangkan inovasi yang lebih kuat agar Indonesia dapat mencapai posisi

yang lebih baik dalam kompetisi global dan memberikan kontribusi besar untuk kemajuan negara.

Sebagaimana tercantum dalam Permen PAN-RB No. 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, inovasi pelayanan publik di Indonesia menekankan aspek pembinaan inovasi. Dalam hal ini, pembinaan inovasi dilaksanakan melalui beberapa kegiatan yakni penciptaan yang menjadi upaya menemukan dan mengembangkan pengetahuan serta menerapkan ide-ide dari suatu inovasi, pengembangan yang menjadi upaya peningkatan kualitas serta difusi inovasi, dan pelembagaan inovasi yang menjadi upaya untuk memperkuat inovasi secara berkesinambungan. Pembinaan inovasi pelayanan publik menitikberatkan pada peningkatan kualitas layanan publik yang implikasinya terasa langsung bagi masyarakat.

Mengacu pada UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dengan adanya desentralisasi, pemerintah daerah diberikan kewenangan guna mengelola rumah tangganya sendiri, termasuk dalam pengembangan inovasi daerah. Pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk melakukan banyak terobosan inovatif serta gagasan-gagasan baru khususnya dalam pelayanan publik. Lebih lanjut, PP No. 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah menerangkan inovasi daerah dimaksudkan guna peningkatan performa pelaksanaan pemerintah daerah yang difokuskan untuk terciptanya kesejahteraan masyarakat. Implementasi inovasi diharapkan dapat menyebar dan implikasinya dapat dirasakan oleh masyarakat secara langsung serta dapat diadopsi oleh instansi lainnya.

Difusi menurut KBBI dimaknai sebagai penyebaran atau perembesan sesuatu (kebudayaan, teknologi, ide) dari satu pihak ke pihak lainnya. Everett M. Rogers (dalam Muntaha & Amin, 2023) menjelaskan bahwa difusi adalah proses yang mana sebuah inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu sepanjang waktu antara anggota suatu sistem sosial. Esensi teori difusi inovasi yakni tentang bagaimana sebuah ide serta gagasan baru dapat disampaikan pada suatu kebudayaan. Ide dan gagasan baru melalui difusi inovasi dapat disebarluaskan, diterapkan, hingga ditolak yang pada akhirnya akan berdampak tertentu dan memengaruhi terjadinya perubahan (Cahyani et al., 2022). Difusi inovasi dapat dilaksanakan oleh individu dan lembaga/instansi baik pemerintah maupun swasta.

Everett M. Rogers memiliki keyakinan inovasi yang terdifusikan pada keseluruhan masyarakat mempunyai pola yang bisa terprediksi. Everett M. Rogers turut memaknai difusi inovasi sebagai suatu proses pengkomunikasian informasi mengenai gagasan baru yang dipersepsikan secara subjektif. Inovasi lambat laun berkembang lewat suatu proses konstruksi sosial. Salah satu modal penting untuk memasyarakatkan berbagai gagasan baru yakni pemahaman mendalam tentang bagaimana gagasan baru tersebut terdifusi dalam suatu sistem sosial serta mempengaruhinya (Hanafi dalam Saputri et al., 2024). Hal ini berarti bahwa difusi inovasi juga merupakan sebuah usaha untuk berbagi pengetahuan atau *knowledge sharing* pada pihak lain.

Provinsi Jawa Tengah sempat menyandang predikat sebagai daerah dengan skor Indeks Inovasi Daerah tertinggi di Indonesia dan menempati peringkat pertama pada tahun 2020. Hal ini menarik sebab pencapaian tersebut menunjukkan bahwa

Jawa Tengah memiliki potensi serta kapasitas yang besar dalam mengembangkan berbagai inovasi pada berbagai sektor. Namun, dinamika perkembangan inovasi juga harus ditinjau pada tahun-tahun berikutnya guna menilai konsistensi serta keberlanjutan dari upaya inovasi yang telah dilakukan.

Tabel 1. 2 Indeks Inovasi Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2020-2023

No.	Tahun	Skor Indeks	Peringkat
1.	2020	36,357	1
2.	2021	62,57	5
3.	2022	71,32	3
4.	2023	65,4	8

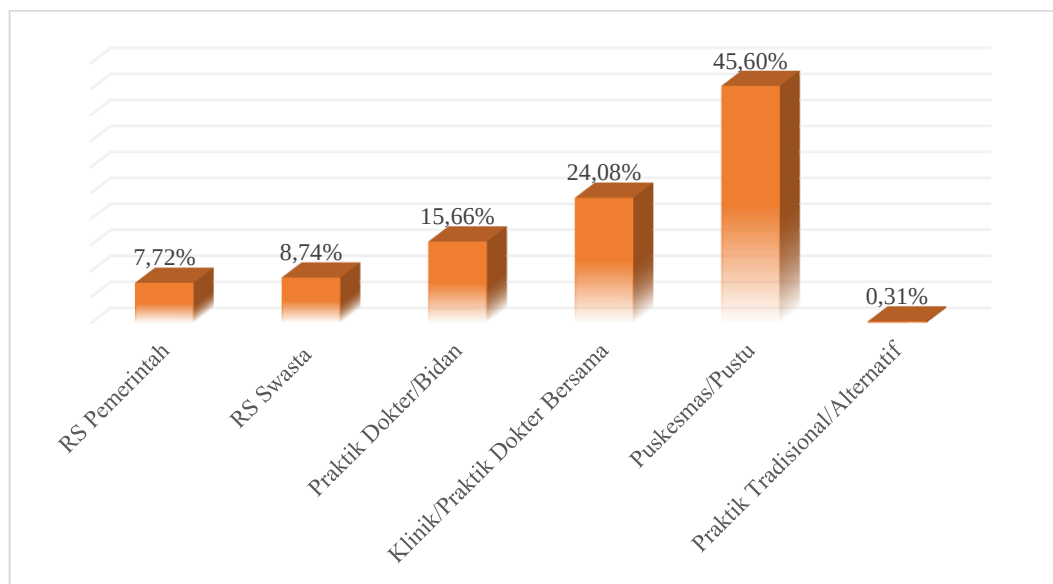
Sumber: Kepmendagri No. 100-4672 Tahun 2020, Kepmendagri No. 002.6-5848 Tahun 2021, Kepmendagri No. 400.10.11 – 6301.A Tahun 2022, dan Kepmendagri No. 400.10.11-6287 Tahun 2023

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa pada rentang waktu 2020 hingga 2022, Provinsi Jawa Tengah berhasil mencatat peningkatan yang konsisten dalam skor Indeks Inovasi Daerah. Namun pada tahun 2023, skor Indeks Inovasi Daerah (IID) Provinsi Jawa Tengah mengalami penurunan yang cukup signifikan yakni dari 71,32 menjadi 65,4. Begitu pula dengan peringkat yang mengalami penurunan dari peringkat 3 menjadi peringkat 8 nasional. Adanya penurunan skor dan peringkat IID tersebut mengindikasikan bahwa terdapat rintangan atau kendala yang dihadapi Provinsi Jawa Tengah dalam menjaga momentum peningkatan Indeks Inovasi Daerah. Perlu adanya perbaikan serta konsistensi untuk mendukung perkembangan inovasi di Jawa Tengah.

Kota Semarang sebagai ibukota Provinsi Jawa Tengah dalam hal pengembangan inovasi justru menunjukkan tren positif. Berdasarkan Kepmendagri No. 400.10.11-6287 Tahun 2023, Kota Semarang memperoleh skor Indeks Inovasi

Daerah senilai 65,80 yang menjadikannya berada pada peringkat 10 kategori kota di Indonesia dengan predikat sangat inovatif. Skor IID ini mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2022, yang berada pada angka 60,79. Indeks Inovasi Daerah tersebut menjadi sebuah motivasi bagi Kota Semarang untuk terus melakukan inovasi dalam pelayanan publik, termasuk pada sektor kesehatan.

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat sebagai pondasi terwujudnya masyarakat yang sejahtera. Dalam hal ini pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang merata serta berkeadilan. Dalam hal ini, kemudahan akses terhadap sarana & prasarana kesehatan yang memadai menjadi sangat penting sebagai upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat.



Gambar 1. 2 Persentase Penduduk yang Berobat Jalan menurut Fasilitas Pelayanan Kesehatan Kota Semarang Tahun 2022

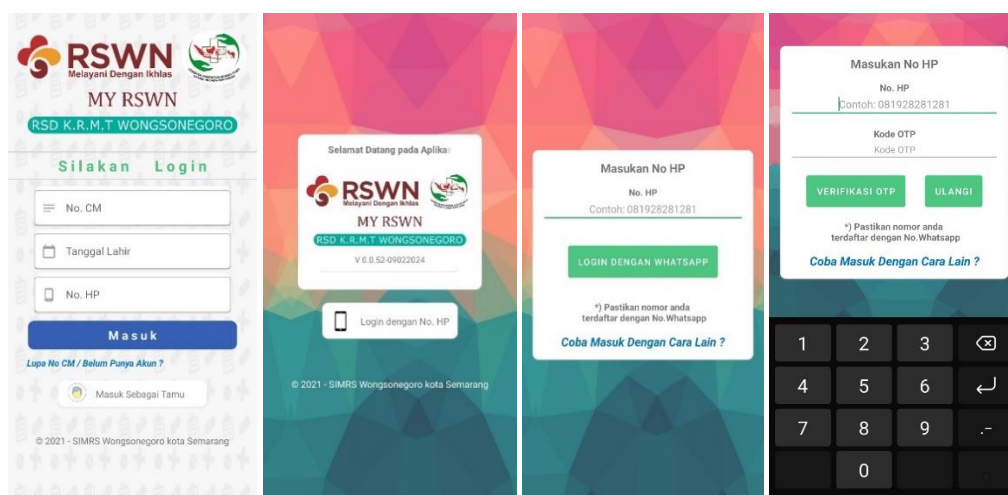
Sumber: BPS Kota Semarang, 2023

Gambar 1.2 memperlihatkan fasilitas kesehatan yang paling banyak dikunjungi masyarakat untuk berobat. Hal ini cukup menarik perhatian, sebab Rumah Sakit Pemerintah yang harapannya dapat memainkan peran sentral dalam sistem kesehatan di Kota Semarang, pada data tersebut menunjukkan bahwa hanya 7,72% masyarakat yang memilih RS Pemerintah sebagai tempat berobat, yang mana persentase ini lebih rendah jika dibandingkan dengan fasilitas kesehatan lainnya. Hal ini turut merepresentasikan bahwa terdapat tantangan yang perlu untuk mendapatkan upaya lebih serius agar Rumah Sakit Pemerintah dapat meningkatkan peran serta kontribusinya dalam pelayanan kesehatan masyarakat, tentunya dengan segala fasilitas terbaik yang dimilikinya.

Kota Semarang memiliki Rumah Sakit Umum Daerah, yakni RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang, yang merupakan rumah sakit tipe B. Berdasarkan Perwal Kota Semarang No. 445/0174/2007, RSUD K.R.M.T Wongsonegoro menjalankan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PKK-BLUD). BLU merupakan unit kerja pada pemerintah daerah yang ditujukan guna mewujudkan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang berpedoman pada prinsip produktivitas serta efisiensi. Tujuannya yakni meningkatkan kinerja serta mutu pelayanan kesehatan dalam rangka pengelolaan kewajiban Pemerintah Kota Semarang dengan fleksibilitas dalam pengelolaan sumber daya dan keuangan.

RSWN Kota Semarang melakukan banyak inovasi pelayanan kesehatan untuk menuju pada *smart hospital*. RSWN Kota Semarang berusaha untuk menemukan berbagai ide baru guna menciptakan perubahan positif yang efektif

dengan penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang senantiasa berkembang. Berkaitan dengan hal tersebut, melalui SK Direktur No. 548 Tahun 2018 tentang Pendaftaran *Online* dan Anjungan Pendaftaran Mandiri untuk Mempermudah Pasien dan Mengurangi Antrian di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang, ditetapkan sebuah sistem pendaftaran *online* melalui *website* dan aplikasi *My RSWN*. Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus kajian yakni inovasi pendaftaran *online* melalui aplikasi *My RSWN*.

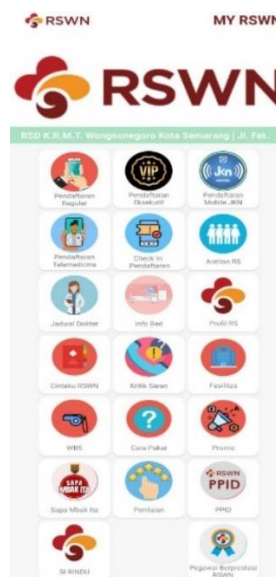


Gambar 1. 3 Tampilan Aplikasi My RSWN

Sumber: Aplikasi My RSWN

Aplikasi *My RSWN* merupakan sebuah sistem baru pada internal RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Sebelum adanya aplikasi *My RSWN*, sebetulnya telah ada sistem pendaftaran *online* versi *website* yang dibentuk pada tahun 2016 lalu berdasarkan SK Direktur No. 364 Tahun 2015 tentang Kebijakan Pelayanan Rekam Medis RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Sistem pendaftaran *online* di RSWN dilatarbelakangi oleh berbagai permasalahan yang muncul pada bagian pendaftaran seperti antrean yang lama, tidak jelas, serta saling

terjadi salip menyalip. Permasalahan dalam pendaftaran dapat mengakibatkan situasi pada bagian pendaftaran menjadi tidak kondusif yang pada akhirnya menjadi penghambat dalam pelayanan di fasilitas kesehatan (Wijaya et al., 2023). Sistem pendaftaran *online* versi *website* kemudian dikembangkan menjadi aplikasi *My RSWN* pada tahun 2019.



Gambar 1. 4 Fitur-fitur pada Aplikasi *My RSWN*

Sumber: Aplikasi My RSWN

Aplikasi *My RSWN* merupakan inovasi yang mengadopsi konsep pelayanan kesehatan berbasis digital yang sebelumnya telah diterapkan di berbagai institusi pelayanan publik. Sebagaimana dijelaskan dalam Permen PAN-RB No. 89 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Jaringan Inovasi Pelayanan Publik bahwa inovasi pelayanan publik dapat berupa ide orisinil maupun adaptasi/modifikasi yang membawa manfaat secara langsung maupun tidak langsung bagi masyarakat. Artinya, inovasi pelayanan publik tidak harus selalu berupa ide yang sepenuhnya baru, melainkan dapat berasal dari modifikasi atau adaptasi dari inovasi yang telah

berhasil di lembaga publik lain. Salah satu rumah sakit yang lebih dahulu meluncurkan aplikasi sebagai bentuk digitalisasi pelayanan kesehatan yaitu RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta, dengan aplikasi android RSCMKu pada tahun 2017 lalu. Aplikasi RSCMKu menyediakan pendaftaran *online* yang dilengkapi dengan fitur tambahan dan terintegrasi dengan media sosial RSCM untuk edukasi kesehatan kepada masyarakat. RSCM memiliki *volume* pasien yang tinggi karena merupakan pusat rujukan nasional RS Pemerintah, sehingga aplikasi RSCMKu menitikberatkan pada efisiensi administrasi dan pengelolaan waktu tunggu. Di lain sisi, aplikasi *My RSWN* milik RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang hadir sebagai inovasi yang mengembangkan konsep serupa yang dimodifikasi dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat di lingkup Kota Semarang.

Pada dasarnya, aplikasi *My RSWN* dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus pendaftaran secara *online* serta dilengkapi dengan berbagai fitur tambahan yang memudahkan akses pelayanan kesehatan di RSWN Kota Semarang. Dikutip dari *website* resmi Pemerintah Kota Semarang pada 2021 lalu, Wakil Direktur Umum dan Keuangan RSWN, Eko Krisnarto menyatakan dengan adanya *My RSWN*, masyarakat tidak perlu untuk mengantre dan bisa untuk langsung ke poli yang dituju. Inovasi ini diciptakan guna memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan yang diharapkan mampu diterapkan pada sistem sosial, terutama pada pelayanan kesehatan di RSWN Kota Semarang.

Pengetahuan masyarakat terkait aplikasi *My RSWN* merupakan kunci guna menilai apakah inovasi telah terdifusikan dengan baik serta dapat diaplikasikan oleh

masyarakat untuk mempermudah dalam proses pendaftaran dalam rangka akses terhadap layanan kesehatan di RSWN Kota Semarang. Keberadaan inovasi *My RSWN* perlu untuk dikomunikasikan pada masyarakat agar terdifusikan secara luas. Melalui berbagai saluran komunikasi yang tersedia, terjadi pertukaran informasi yang mana dapat mempengaruhi kondisi inovasi tersebut. Salah satu jenis saluran komunikasi yang seringkali diperuntukkan guna menyebarluaskan inovasi yaitu melalui sosialisasi. Penelitian (Dinata et al., 2020) menyatakan bahwa sosialisasi yang masih kurang dari pihak RSWN Kota Semarang menyebabkan masyarakat pengguna sistem pendaftaran *online* masih minim. Terdapat dugaan difusi inovasi aplikasi *My RSWN* belum terlaksana dengan optimal sebab banyak dari masyarakat yang masih belum tau aplikasi *My RSWN*.

Sebuah inovasi idealnya harus membawa nilai tambah bagi masyarakat penggunaannya. Artinya, sebuah inovasi harus membawa kebaikan serta keunggulan dibandingkan dengan sebelum adanya inovasi. Berdasarkan Laporan Akhir Survei Kepuasan Pelanggan Eksternal RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang semester 1 tahun 2023, terdapat saran serta masukan dari masyarakat terkait pendaftaran *online* melalui aplikasi *My RSWN* pada aspek waktu tunggu.

Tabel 1. 3 Saran dan Masukan Aspek Pendaftaran Berdasarkan Laporan Akhir Survei Kepuasan Pelanggan Eksternal RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang Semester 1 tahun 2023

No.	Saran Masukan	Lokasi
1.	<i>Aplikasi RS kadang lemot</i>	Farmasi
2.	<i>Untuk pemberitahuan aplikasi terlalu mepet untuk pasien diluar semarang, biasanya pemberitahuan h-3 hari sebelum kontrol, tetapi sekarang pemberitahuan h-1 sebelum kontrol</i>	Laboratorium

3.	<i>Aplikasi online masih awam dan sulit untuk pengguna baru</i>	Radiologi
4.	<i>Antrian pendaftaran lama, menunggu hingga 3 jam, AC kurang dingin</i>	Rehab Medik
5.	<i>Tolong saat ada masalah pendaftaran karena HP lemot dan pihak satpam sudah tau, jangan dilempar ke bagian Informasi lalu satpam lagi. Terlalu lama sampai 1 jam lebih</i>	Klinik Gigi Sp Bedah Mulut
6.	<i>Untuk pendaftaran bisa disesuaikan/diberi nomer antrian sesuai dengan nomer antrian pada pendaftaran online</i>	Klinik Gyneкологи Kebidanan
7.	<i>Web sangat lemot saat digunakan pada pagi hari</i>	Klinik MCU
8.	<i>Tidak bisa mengaplikasikan pendaftaran melalui web</i>	Klinik Mata Gatotkaca

Sumber: PT. Pranata Kualita Semarang

Tabel 1.3 memuat saran serta masukan pada aspek waktu tunggu pendaftaran *online*. Masukan pertama menyatakan bahwa antrean pendaftaran lama hingga memakan waktu 3 jam. Kemudian masukan kedua menyatakan bahwa terdapat masalah pendaftaran karena ponsel lemot dan dari satpam dialihkan ke bagian informasi kemudian kembali diarahkan kepada satpam sehingga memakan waktu 1 jam. Alur tersebut turut menunjukkan kurangnya pemahaman mendalam di kalangan pegawai mengenai proses serta prosedur yang harus diikuti guna menyelesaikan permasalahan dalam penggunaan aplikasi *My RSWN* oleh masyarakat pengguna yang pada akhirnya membutuhkan waktu yang lama. Sementara itu, Kepmenkes No. 129/Menkes/SK II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal menyatakan waktu tunggu ideal pada poli rawat jalan yakni ≤ 60 menit. Hal ini mengindikasikan bahwa inovasi aplikasi *My RSWN* belum sepenuhnya memberikan keunggulan relatif bagi masyarakat pengguna.

Masyarakat sebagai pengguna inovasi juga membutuhkan jangka waktu mulai dari mengetahui aplikasi *My RSWN* hingga memutuskan untuk menggunakan aplikasi tersebut. Berdasarkan data dari Laporan Akhir Survei Kepuasan Pelanggan

Eksternal RSWN Kota Semarang Semester 1 Tahun 2023, meskipun aplikasi My RSWN menawarkan kemudahan dalam pendaftaran online, namun petugas RSWN memberikan konfirmasi bahwa masih terdapat banyak pasien yang lebih memilih mendaftar secara langsung ke RS dibandingkan melakukan pendaftaran *online* melalui aplikasi My RSWN, terutama bagi pasien-pasien yang sudah lanjut usia. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat indikasi bahwa penerimaan terhadap inovasi aplikasi My RSWN bagi kelompok tertentu tergolong lambat.

Inovasi yang baik adalah inovasi yang mudah untuk dipahami dan digunakan oleh masyarakat pengguna. Hal ini dapat ditinjau dari respon masyarakat dalam penggunaan aplikasi My RSWN yang dapat direpresentasikan dalam ulasan serta kritik dan saran dari masyarakat pengguna melalui ulasan *Google Playstore* maupun aplikasi My RSWN itu sendiri. Terdapat masyarakat yang memberikan respon positif terhadap Aplikasi My RSWN, sebagaimana yang disampaikan oleh Nabila Azzura pada 25 Juni 2023 pada ulasan *Google Playstore* sebagai berikut:

“Pelayanan bagus lebih mudah pakai *online*”

Respon serupa disampaikan oleh Syaifulrisa pada tanggal 27 Agustus 2023 sebagai berikut:

“Memudahkan pasien dalam mendaftar *online*, fitur cukup bagus, dan pelayanan saat di lapangan juga ramah”

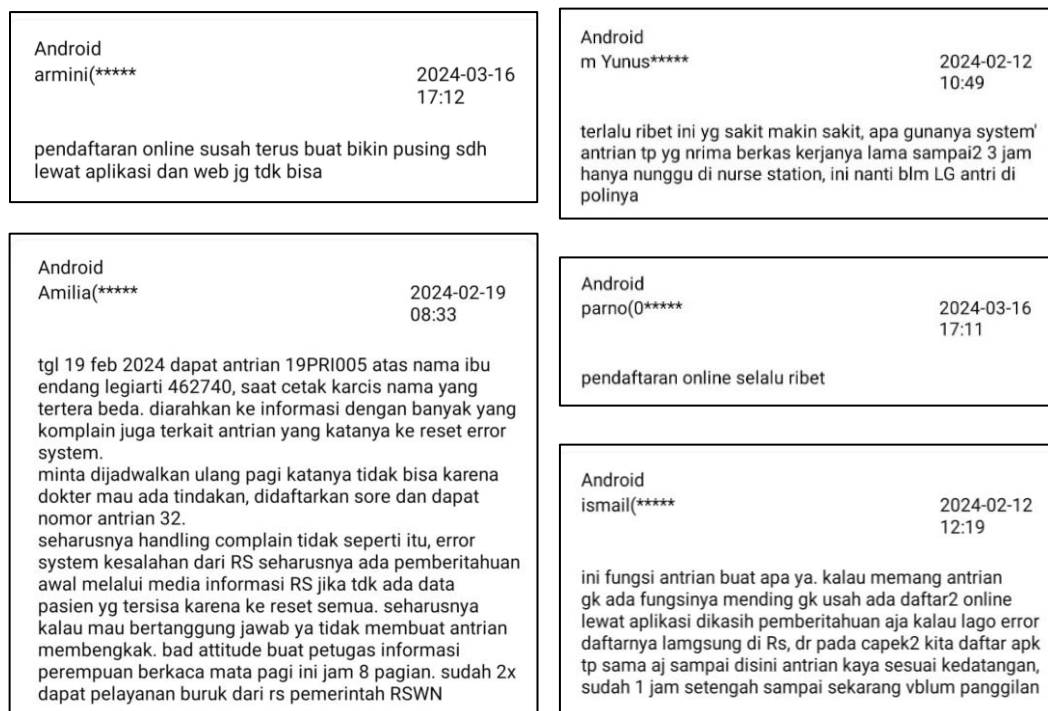
Pada menu kritik dan saran Aplikasi My RSWN periode Januari-Juni 2024, setidaknya terdapat 4 pujian yang diberikan oleh masyarakat pengguna, dan 1 diantaranya ditujukan untuk aplikasi My RSWN dinilai memberikan kemudahan. Hal ini menunjukkan bahwa bagi sebagian orang, aplikasi My RSWN telah memberikan kemudahan dalam akses pelayanan di RSWN. Meskipun demikian,

ternyata masih banyak pula keluhan yang muncul dari masyarakat terkait penggunaan aplikasi My RSWN sebagai berikut.



Gambar 1. 5 Ulasan dari Google Playstore

Sumber: Google Playstore



Gambar 1. 6 Kritik dari Aplikasi My RSWN

Sumber: Aplikasi My RSWN

Gambar 1.4 dan 1.5 menunjukkan bahwa masyarakat masih mengalami berbagai kesulitan dalam memahami serta menggunakan aplikasi *My RSWN*. Hal ini berkaitan dengan kompleksitas dari inovasi *My RSWN* yang mana menimbulkan banyak sekali keluhan dari masyarakat, mulai dari gangguan sistem pada aplikasi *My RSWN* yang mengharuskan masyarakat melakukan pendaftaran manual yang mana memakan waktu berjam-jam, masyarakat yang masih kesulitan dalam menggunakan aplikasi *My RSWN* untuk pendaftaran *online*, dan lain sebagainya. Inovasi yang terlalu sulit dan rumit untuk digunakan justru akan membuat masyarakat sebagai pengguna menjadi kurang tertarik dalam menggunakannya. Hadirnya inovasi sebagai suatu solusi untuk memecahkan suatu permasalahan dapat dilihat dari sejauh mana masyarakat siap menghadapi dan menerima inovasi tersebut.

Seiring berjalannya waktu, inovasi disesuaikan dengan kebutuhan serta tuntutan zaman, sehingga suatu inovasi tidak stagnan pada satu ide maupun gagasan tertentu. Inovasi yang baik seharusnya dapat dikomunikasikan dan diperkenalkan kepada masyarakat agar dapat menjadi inspirasi pengembangan inovasi lain atau bahkan menjadi titik awal bagi kemunculan inovasi baru. RSWN Kota Semarang melalui aplikasi *My RSWN* terus melaksanakan berbagai pembaharuan inovasi agar sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat akan akses terhadap pelayanan kesehatan. Namun, berdasarkan pengamatan dari peneliti, masih terdapat berbagai permasalahan terkait difusi inovasi aplikasi *My RSWN* dalam pelayanan kesehatan

di RSWN Kota Semarang. Menggunakan teori difusi inovasi menurut Everett M. Rogers, peneliti berusaha menggali lebih dalam mengenai sejauh mana inovasi aplikasi *My RSWN* disebarluaskan serta diadopsi oleh masyarakat. Teori difusi inovasi menurut Everett M. Rogers sangat relevan digunakan dalam penelitian ini karena menyoroti indikator penting yang berkaitan erat dengan identifikasi masalah pada penggunaan aplikasi *My RSWN* dalam pelayanan kesehatan di RSWN Kota Semarang.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka pertanyaan penelitian yang akan dijawab pada penelitian ini yakni “Mengapa Difusi Inovasi Aplikasi *My RSWN* dalam Pelayanan Kesehatan di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang belum berjalan dengan optimal dan faktor apa yang menjadi penghambat keberhasilan difusi inovasi ini?”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat tentang aplikasi *My RSWN* karena kurangnya sosialisasi.
2. Penerimaan aplikasi *My RSWN* bagi sebagian kelompok masyarakat tergolong lambat.
3. Pemahaman pegawai mengenai prosedur yang harus diikuti untuk menyelesaikan permasalahan dalam penggunaan aplikasi *My RSWN* masih kurang.
4. Aplikasi *My RSWN* belum sepenuhnya memberikan nilai tambah bagi masyarakat penggunanya.

5. Tingkat kerumitan aplikasi *My RSWN* menyebabkan masyarakat kesulitan dalam menggunakannya.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses difusi inovasi aplikasi *My RSWN* dalam pelayanan kesehatan di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat proses difusi inovasi aplikasi *My RSWN* dalam pelayanan kesehatan di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis proses difusi inovasi aplikasi *My RSWN* dalam pelayanan kesehatan di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.
2. Menganalisis faktor penghambat proses difusi inovasi aplikasi *My RSWN* dalam pelayanan kesehatan di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam memperluas wawasan di bidang ilmu administrasi publik yang nantinya dapat dikembangkan lebih lanjut untuk penelitian-penelitian selanjutnya serta sebagai sarana untuk penerapan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang diperoleh.

1.5.2 Kegunaan Praktis

- a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan peneliti sekaligus sebagai penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan.

b. Bagi Instansi Terkait

Sebagai bahan evaluasi serta masukan positif bagi RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang guna peningkatan pelayanan kesehatan melalui aplikasi *My RSWN*.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan maupun informasi mengenai bagaimana difusi inovasi aplikasi *My RSWN* dalam pelayanan kesehatan di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.

1.6 Kerangka Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah beberapa penelitian telah dilaksanakan sebelumnya oleh peneliti lain serta memiliki korelasi dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti guna melakukan perbandingan dan menemukan sumber inspirasi baru untuk penelitian yang akan dilaksanakan. Disamping itu, penelitian terdahulu juga digunakan sebagai penjas bahwa penelitian ini tidak mengandung plagiasi terhadap penelitian yang sebelumnya telah dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan difusi inovasi pelayanan yakni:

Tabel 1. 4 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti, Tahun, dan Judul	Pendekatan dan Teori	Hasil Penelitian
1.	Alfiyan Nur Saputri, dkk., (2024) Difusi Inovasi Program “SIAP-RS” di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Kabupaten Bojonegoro	Pendekatan: Deskriptif Kualitatif Teori: Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers	Hasil penelitian menunjukkan bahwa difusi inovasi aplikasi SIAP-RS pada elemen inovasi telah memenuhi 5 atribut inovasi dengan predikat sangat baik pada angka 91,80%. Namun, elemen saluran komunikasi masih belum optimal karena tidak ada sosialisasi. Pada elemen jangka waktu, keputusan inovasi telah berlangsung selaras tahapan. Sementara elemen sistem sosial, norma serta difusi sudah mencerminkan pelaksanaan visi misi serta maklumat pelayanan rumah sakit.
2.	Prita Veronica Putri Oktaviana, dkk., (2024) Proses Difusi Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Boyolali	Pendekatan: Deskriptif Kualitatif Teori: Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers	Hasil penelitian menunjukkan proses difusi inovasi IKD di Kab. Boyolali yang dikaji melalui tahap pengetahuan, persuasi, pengambilan keputusan, implementasi, serta konfirmasi belum berjalan optimal. Hambatan psikologi yang dihadapi yakni tingkat kepercayaan, khawatir pada keamanan data, pengalaman negatif berpengaruh pada sikap serta minat penggunaan. Hambatan praktis yang dihadapi yakni SDM yang terbatas, literasi teknologi kurang, penggunaan aplikasi sulit, dan kerumitan persyaratan.
3.	Rizki Ardhi Rahman, dkk., (2023) Strategi Difusi Inovasi Puskesmas Purwokerto Utara 2 dalam Diseminasi Program Antenatal Care Terpadu	Pendekatan: Kualitatif Deskriptif Teori: Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers	Hasil penelitian menunjukkan difusi inovasi oleh Puskesmas Purwokerto 2 telah berjalan dengan baik. Pertimbangan masyarakat dalam pengadopsian inovasi didasarkan pada <i>relative advantage</i> , <i>compatibility</i> , <i>complexity</i> , <i>trialability</i> , & <i>observability</i> . Saluran komunikasi yang digunakan yakni penggabungan antara interpersonal, kelompok, dan media massa. Jangka waktu yang diperlukan sejak awal penerapan hingga memahami dan menggunakan inovasi yakni 3 bulan. Sistem sosial

No.	Peneliti, Tahun, dan Judul	Pendekatan dan Teori	Hasil Penelitian
			yang ada telah menguasai teknologi, dengan norma yang dianut yakni literasi digital.
4.	Hairun Nissa & Jamalullail, (2023) Difusi Inovasi Pembelajaran Berbasis Teknologi Melalui Pemanfaatan Bantuan Kuota Internet	Pendekatan: Deskriptif Kualitatif Teori: Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers	Hasil penelitian menunjukkan mayoritas guru telah menerima kuota internet dari Kemendikbudristek yang digunakan untuk keperluan pembelajaran siswa. Difusi inovasi yang dijalankan yakni melalui saluran komunikasi interpersonal, media massa, serta media sosial. Dukungan dari Kemendikbudristek, pemimpin daerah, kepala dinas, hingga kepala sekolah penting untuk mendorong difusi inovasi ini. Adapun indikator keberhailannya dapat ditinjau berdasarkan tingkat keterlibatan siswa, keaktifan, atmosfer belajar riang, serta keterpenuhan belajar siswa.
5.	Deo Budhi Anggitlistio, dkk., (2023) Difusi Inovasi SI'DnOK dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Semarang	Pendekatan: Deskriptif Kualitatif Teori: Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers	Hasil penelitian menunjukkan belum maksimalnya difusi inovasi SI D'nOK. Indikator jangka waktu pada tahap konfirmasi menunjukkan masyarakat serta pegawai masih mengeluhkan rumit dan lambatnya pelayanan. Difusi inovasi di dukung oleh aspek <i>relative advantage</i> , <i>observability</i> , dan saluran komunikasi interpersonal serta media massa. Keputusan penerimaan inovasi didukung oleh peran otoritas dan kerjasama antar lembaga. Adapun hambatan yang dihadapi adalah <i>knowledge of innovation</i> dan <i>reinvention</i> karena pekerjaan pegawai secara multi-tasking, <i>external accountability</i> karena kurangnya SDM, dan hambatan psikologis karena penggunaan database terpusat yang mengakibatkan lambatnya layanan.
6.	Anis Rizki Fadhilah, dkk., (2023)	Pendekatan: Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan proses difusi inovasi SEMEDI yang dianalisis melalui elemen inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem

No.	Peneliti, Tahun, dan Judul	Pendekatan dan Teori	Hasil Penelitian
	Difusi Inovasi Pelayanan Sedino Mesti Dadi (SEMEDI) Kabupaten Sragen	Teori: Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers	sosial telah optimal. Terdapat faktor pendukung difusi inovasi yakni <i>knowledge of innovation and ieinvention, external accountability</i> , serta <i>organizational structure</i> . Adapun kendala yang dijumpai yakni komunikasi secara struktural serta struktur organisasi secara hierarkis yang belum efisien.
7.	Deady Suryadilaga Juyansyah & Aris Sunarya, (2023) Implementasi Elemen Difusi Inovasi Rogers dalam Sosialisasi Literasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pasuruan	Pendekatan: Deskriptif Kualitatif Teori: Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers	Hasil penelitian menunjukkan Program Kulitmas dan Koplingmas membawa keberhasilan dalam peningkatan terhadap minat baca serta kesadaran literasi. Keberhasilan difusi inovasi dapat diamati dari beragamnya saluran komunikasi yang digunakan, kesesuaian pengaturan waktu, serta adanya dorongan dari komunitas dan instansi pendidikan. Faktor pendukung dalam penelitian ini yaitu respon positif masyarakat pada komunikasi modern, sinergitas kolaborasi, serta fleksibilitas pelaksanaan. Adapun faktor penghambatnya yaitu tantangan pada sumber daya dan teknologi.
8.	Bella Lulu Sofania & Palti M.S., (2023) Analisis Minat Pengguna Fitur QRIS sebagai Media Pembayaran Pajak PBB Online (FINTECH) Menggunakan Teori Difusi Inovasi (Studi Kasus pada Wajib Pajak di Kota Bandung)	Pendekatan: Kuantitatif Teori: Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers	Hasil penelitian menunjukkan secara parsial, variabel <i>relative advantage</i> , <i>trialability</i> , <i>complexity</i> , dan <i>observability</i> memiliki pengaruh positif yang signifikan. Secara simultan, variabel <i>relative advantage</i> , <i>complexity</i> , <i>trialability</i> , <i>compatibility</i> , serta <i>observability</i> secara signifikan mempengaruhi minat wajib pajak untuk menggunakan inovasi QRIS untuk membayar PBB via <i>online</i> .

No.	Peneliti, Tahun, dan Judul	Pendekatan dan Teori	Hasil Penelitian
9.	Rio Nanda Pratama & Adianto, (2022) Difusi Inovasi Program <i>Electronic Traffic Law Enforcement</i> (ETLE) di Kota Pekanbaru	Pendekatan: Kualitatif Teori: Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers	Hasil penelitian menunjukkan difusi inovasi program ETLE belum berjalan optimal karena masih dilakukan dalam lingkup kecil melalui media sosial serta media masa, yang menyebabkan masyarakat belum paham akan program ETLE. Dijumpai pula beberapa kendala yakni belum memadainya anggaran, kesadaran masyarakat rendah, serta kriteria komunikator kurang.
10.	Merinda Ulfatiyana & Herwan Parwiyanto, (2021) Difusi Inovasi Pelayanan Program Angkutan Sekolah Gratis di Kota Madiun	Pendekatan: Deskriptif Kualitatif Teori: Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers	Hasil penelitian menunjukkan difusi inovasi program ASG yang dianalisis melalui elemen inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, serta sistem sosial telah berjalan baik dimana telah berkesesuaian dengan standar pelayanan publik.
11.	Brady D. Lund, dkk., (2020) <i>Perceptions toward Artificial Intelligence (AI) among Academic Library Employees and Alignment with the Diffusion of Innovations' Adopter Categories</i>	Pendekatan: Kuantitatif Teori: Difusi Inovasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya penerimaan dari pustakawan akademik pengintegrasian <i>artificial intelligence</i> terhadap operasional perpustakaan dan menunjukkan bahwa mereka pada umumnya merupakan pengguna awal dari teknologi informasi dan informasi baru. Terdapat indikasi baik bahwa teknologi <i>artificial intelligence</i> akan memainkan peran utama dalam layanan perpustakaan pada tahun-tahun mendatang.

No.	Peneliti, Tahun, dan Judul	Pendekatan dan Teori	Hasil Penelitian
12.	Muna Al-Razgan, dkk., (2021) <i>Using Diffusion of Innovation Theory and Sentiment Analysis to Analyze Attitudes towards Driving Adoption by Saudi Women</i>	Pendekatan: Kuantitatif Teori: Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers	Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan tahapan difusi inovasi yang dianalisis melalui platform <i>Twitter</i> , masyarakat Saudi menunjukkan kecenderungan untuk mendukung hak mengemudi pada wanita. Penelitian ini menunjukkan adanya kontribusi difusi inovasi khususnya pada penggunaan media sosial untuk mengkaji pendapat tentang permasalahan sosial penting yang belum terselesaikan.
13.	Alana Dillette & Sandra Sun-Ah Ponting, (2021) <i>Diffusing Innovation in Time of Disasters: Considerations for Event Management Professionals</i>	Pendekatan: Kualitatif Teori: Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers	Hasil penelitian menunjukkan difusi inovasi ini bersifat unik karena dipicu oleh Covid-19 dan diperlambat oleh sifat pandemi yang tidak menentu. Tingkat komunikasi hanya dimungkinkan melalui platform virtual dan inovasi masih berada pada tahap awal. Perlunya pengembangan teori inovasi jenis baru untuk <i>event industry</i> yang dapat diterapkan pada saat terjadi bencana luar biasa yang belum pernah terjadi sebelumnya.
14.	Ali Junaid Khan, dkk., (2022) <i>Adoption of Sustainability Innovations and Environmental Opinion Leadershi: A Way to Foster Environmental Sustainability</i>	Pendekatan: Kuantitatif Teori: Difusi Inovasi	Hasil penelitian menunjukkan atribut difusi inovasi yakni <i>relative advantage, compatibility, simplicity, trialability, & innovativeness</i> harus diperhatikan ketika mengadopsi inovasi berkelanjutan di rumah sakit Pakistan. Implikasi praktis dan teoritis dari penelitian ini signifikan terhadap peningkatan kelestarian lingkungan di Pakistan.

No.	Peneliti, Tahun, dan Judul	Pendekatan dan Teori	Hasil Penelitian
	<i>through Diffusion of Innovation Theory</i>		
15.	Manish Putteeraj, dkk., (2022) <i>Assesing E-Health Adoption Readiness Using Diffusion of Innovation Theory and the Role Mediated by Each Adpoter's Category in a Mauritian Context</i>	Pendekatan: Kuantitatif <i>Cross-Sectional</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kecenderungan kuat terhadap penerapan E-Health di Mauritius, karena dianggap sebagai modernisasi manajemen layanan kesehatan, peningkatan efisiensi kerja melalui pengurangan duplikasi, dan layanan kesehatan yang lebih cepat. Temuan pada penelitian ini juga memvalidasi penggunaan atribut difusi inovasi <i>relative advantage, compatibility, complexity, trialability, dan observability</i> terhadap adopsi E-Health. Peran dokter dan manajer keperawatan sangat penting dalam sistem sosial untuk memfasilitasi difusi teknologi dan mempengaruhi adopsi inovasi.

Sumber: Data Diolah Peneliti

Berdasarkan penelitian terdahulu, penelitian ini memiliki kesamaan yakni fokus terhadap difusi inovasi. Namun pada penelitian ini menitikberatkan terhadap difusi inovasi pelayanan publik pada bidang kesehatan. Selain itu, pembaharuan penelitian ini juga terletak pada lokasi khusus yang akan dikaji, yakni di RSUD. K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang yang membedakannya dengan berbagai penelitian terdahulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Adapun penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi menurut Everett M. Rogers dengan 4 indikator yakni inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, serta sistem sosial untuk mengkaji proses difusi inovasi aplikasi *My RSWN* dalam pelayanan

kesehatan di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Guna mengidentifikasi faktor penghambat difusi inovasi, peneliti menggunakan teori menurut Ananda & Amiruddin, yang terdiri dari hambatan psikologi, hambatan praktis, dan hambatan nilai.

1.6.2 Administrasi Publik

Chandler dan Plano (dalam Supriyadi, 2021) menyatakan bahwa administrasi publik merupakan proses pengordiniran personel publik serta dilakukan koordinasi guna melakukan formulasi, implementasi, serta pengelolaan berbagai keputusan pada kebijakan publik. Menurut Henry (dalam Nurhapani, 2020), administrasi publik menjadi gabungan yang komprehensif antara teori serta praktik, dengan maksud untuk meningkatkan pemahaman terkait masyarakat yang mereka layani, serta memacu kebijakan publik yang lebih responsif pada kebutuhan publik. Keban (dalam Supriyadi, 2021) berpendapat bahwa administrasi publik menjadi sebuah tatanan yang kompleks dalam mengelola sektor publik dengan tujuan menyediakan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Peran administrasi publik menjadi sangat penting dengan berbagai dinamika tuntutan dari masyarakat dalam hal pelayanan yang memenuhi ekspektasi masyarakat. Menurut Waldo (dalam Nurhapani, 2020) administrasi publik merupakan pengelolaan serta individu-individu dan perangkatnya guna mewujudkan tujuan pemerintahan. Berdasarkan berbagai pandangan tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi publik ialah suatu kegiatan yang dijalankan oleh lembaga negara dalam pelaksanaan tugas-tugas di sektor publik guna melakukan pemenuhan terhadap pelayanan yang dibutuhkan oleh publik atau masyarakat. Administrasi publik mencoba untuk

mengorganisasikan berbagai praktik manajemen supaya relevan dengan nilai efisiensi, efektivitas, serta pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat dengan lebih optimal.

Administrasi publik sebagai salah satu sarana guna penyelesaian berbagai persoalan publik, sejalan dengan kajian administrasi publik yang ditujukan guna merancang kebijakan publik yang memiliki daya guna untuk masyarakat. Menurut Gray (dalam Basuki, 2021) administrasi publik memiliki peran bagi masyarakat yakni:

- a. Memastikan meratanya penyaluran pendapatan nasional pada komunitas masyarakat;
- b. Mengamankan hak pribadi masyarakat terhadap kepemilikan kekayaan dan memastikan kebebasan individu untuk mengemban tanggung jawab mereka dalam hal pendidikan, kesehatan, serta layanan bagi golongan masyarakat lansia;
- c. Memelihara berbagai nilai kultural masyarakat yang beragam dari satu generasi ke generasi selanjutnya sekaligus menyalurkan dukungan untuk pertumbuhan serta adaptasi berbagai nilai tersebut sejalan dengan berkembangnya zaman serta mampu berdampingan secara damai, harmonis, dan seimbang dengan budaya lain di sekitarnya.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Kata paradigma menurut KBBI didefinisikan sebagai model pada teori ilmu pengetahuan serta kerangka berfikir. Maka, paradigma administrasi publik dapat didefinisikan sebagai model pada teori ilmu pengetahuan serta kerangka berfikir

yang berkaitan dengan administrasi publik. Menurut Nicholas Henry (dalam Keban, 2019), terdapat enam paradigma administrasi publik, yaitu:

1. Paradigma 1: Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1926)

Paradigma ini dicetuskan oleh Frank J. Goodnow dan Leonard D. White. Goodnow, yang mana politik memiliki keharusan memfokuskan perhatian terhadap kebijakan atau representasi dari apa yang dikehendaki rakyat, sementara administrasi memfokuskan perhatian terhadap implementasi kebijakan tersebut. Penggolongan antara politik serta administrasi tercermin dalam pembagian tugas antara badan legislatif yang mewujudkan aspirasi rakyat, badan eksekutif melaksanakan keinginan tersebut, serta badan yudikatif memberikan bantuan badan legislatif menerapkan tujuan serta melakukan perumusan kebijakan. Paradigma ini membawa implikasi bahwa administrasi harus dipandang sebagai sesuatu yang bebas nilai serta difokuskan guna menciptakan efisiensi dan ekonomi dalam birokrasi pemerintahan. Namun, paradigma ini hanya menitikberatkan pada lokus, yang menyebabkan kurang jelas serta detailnya fokus.

2. Paradigma 2: Prinsip-Prinsip Administrasi (1927-1937)

Paradigma ini dicetuskan oleh Willoughby, Gullick & Urwick, yang mana menyampaikan bahwa fokus dari administrasi publik yaitu prinsip-prinsip administrasi. Prinsip-prinsip tersebut dikenal sebagai POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting dan Budgeting*), yang pelaksanaannya bisa dilakukan di semua tempat atau memiliki sifat yang universal. Karena sifatnya yang universal maka

berdampak pada ketidakjelasan pengungkapan lokus administrasi publik, sehingga penekanan pada paradigma ini yaitu pada fokusnya.

3. Paradigma 3: Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Pada paradigma ini, para ahli mengkritisi mengenai administrasi & politik yang tidak mungkin terpisahkan serta kritik akan tidak konsistennya prinsip administrasi dan menganggap prinsip itu tidak bersifat universal. Dalam hal ini, administrasi publik tidak bebas nilai, melainkan terpengaruh oleh berbagai nilai tertentu. Berdasarkan hal tersebut lahir paradigma baru yang melihat administrasi publik sebagai ilmu politik dengan lokus birokrasi pemerintahan, sementara fokusnya samar sebab adanya kelemahan pada prinsip-prinsip administrasi publik. Berlakunya paradigma ini pada saat itu menimbulkan krisis identitas pada administrasi publik sebab terlalu dominannya ilmu politik.

4. Paradigma 4: Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi

Paradigma ini melakukan pengembangan terhadap prinsip-prinsip manajemen secara ilmiah serta intens. Fokusnya pada analisis manajemen, analisis sistem, perilaku organisasi, pengaplikasian teknologi contohnya metode kuantitatif, riset operasi, dan lain sebagainya. Terdapat dua orientasi perkembangan, yakni yang memiliki orientasi pada kemajuan ilmu administrasi murni yang didorong bidang psikologi sosial serta memiliki orientasi terhadap kebijakan publik. Seluruh pengembangan fokus pada paradigma ini diyakini dapat diaplikasikan bukan hanya pada dunia bisnis

melainkan pula pada dunia administrasi publik, sehingga mengakibatkan ketidakjelasan lokus.

5. Paradigma 5: Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970-sekarang)

Telah ada kejelasan pada paradigma ini pada fokus & lokus. Kebijakan publik, teori manajemen serta teori organisasi menjadi fokus administrasi publik pada paradigma ini, sementara berbagai permasalahan serta kepentingan publik menjadi lokusnya.

6. Paradigma 6: *Governance* (1990-sekarang)

Paradigma ini memfokuskan pada prosedur serta proses, masyarakat dapat mengutarakan kepentingannya, menengahi berbagai perbedaan, serta menunaikan hak dan kewajiban. Pemerintah harus berperan aktif dalam mewujudkan kondusifitas politik dan hukum, sektor privat menjalankan peran membentuk lapangan pekerjaan, dan masyarakat sipil menjalankan interaksi sosial politik yang sehat. Esensi paradigma ini yakni menguatkan interaksi tiga aktor tersebut.

Berdasarkan pemaparan mengenai paradigma administrasi publik diatas, penelitian ini mengacu pada paradigma ke-5, yakni Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik. Paradigma ini memiliki fokus pada konsep manajemen publik, dimana inovasi menjadi bagian dari konsep manajemen publik. Adapun lokus dalam paradigma ini yakni berbagai permasalahan serta kepentingan publik, termasuk dalam pelayanan publik. Inovasi diupayakan oleh pemerintah guna

peningkatan serta penyelesaian masalah pada pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi.

1.6.4 Manajemen Publik

Manajemen secara umum adalah serangkaian proses yang terorganisir secara sistematis guna mengarahkan individu serta kelompok menuju pencapaian pada tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Hasibuan (dalam Veronika et al., 2021) manajemen merupakan ilmu serta seni dalam mengorganisir penggunaan SDM ataupun sumber daya lainnya, untuk pencapaian tujuan melalui metode yang efektif serta efisien. Manajemen menjadi tugas yang melekat pada setiap pemimpin eksekutif (Davis dalam Hamim & Suryandartiwi, 2022).

L.F. Keller (dalam Keban, 2019) memandang administrasi publik sebagai *a system of management for complex publik administration*. Dapat dimaknai bahwa manajemen publik menjadi bagian yang tak terpisahkan guna pengelolaan administrasi publik yang kompleks. Menurut Overman (dalam Firdausijah, 2023), manajemen publik yaitu sebuah studi indisipliner dari berbagai aspek umum organisasi serta menjadi kombinasi fungsi manajemen diantaranya *planning, organizing, & controlling* pada satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi, serta politik pada sisi lainnya. Sementara menurut Ghofur (dalam Suriani, 2023), manajemen publik merupakan manajemen pemerintahan, yang dimaknai bahwa manajemen publik dimaksudkan guna melaksanakan aktivitas perencanaan, pengorganisasian, serta pengontrolan terhadap penyelenggaraan pelayanan pada masyarakat. Pelaksanaan manajemen publik dimaksudkan guna pemenuhan tujuan

organisasi dan memiliki orientasi jangka panjang dalam pencapaian visi misi organisasi (Mahmudi dalam Kismartini & Yusuf, 2023).

Menurut Alison (dalam Kismartini & Yusuf, 2023), manajemen pada sektor publik memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Fungsi Strategi
 - a. Penetapan tujuan serta skala prioritas bagi organisasi
 - b. Merancang rencana operasional guna pencapaian tujuan
2. Fungsi Komponen Internal
 - a. Strukturisasi pegawai
 - b. Pengarahan & pengelolaan SDM
 - c. Pengawasan kinerja karyawan
3. Fungsi Konstituen Eksternal
 - a. Koneksi unit luar organisasi
 - b. Koneksi organisasi lain
 - c. Koneksi pers serta publik

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen publik ialah bidang studi yang melibatkan berbagai aspek organisasi serta fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, serta pengawasan dalam mengelola sektor publik secara sistematis dalam rangka pencapaian tujuan dalam kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik. Manajemen memainkan peran signifikan dalam pelayanan publik, dimana inovasi menjadi bagian dari pelayanan publik sehingga diperlukan manajemen yang optimal guna tewujudnya kesejahteraan masyarakat.

1.6.5 Pelayanan Publik

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilaksanakan pemerintah guna memenuhi kebutuhan warga negara serta penduduk atas barang, jasa, atau layanan administratif sesuai ketentuan hukum. Selaras dengan hal tersebut, menurut Mahmudi (dalam Sulistiyowati et al., 2022) pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dijalankan penyedia layanan publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat & menjalankan aturan undang-undang.

Sinambela (dalam Putra et al., 2023) pelayanan publik ialah upaya dari penyelenggara negara untuk memenuhi keinginan serta apa yang dibutuhkan masyarakat. Sementara Pasolong (dalam Tumewu et al., 2022) memaknai pelayanan publik sebagai seluruh aktivitas yang dijalankan pemerintah pada sekelompok individu yang mempunyai kegiatan yang bermanfaat bagi kelompok maupun keseluruhan, serta memberikan kepuasan tanpa tergantung pada hasil dalam bentuk fisik. Fungsi pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik berkaitan erat dengan tujuan negara, yakni mengelola segala kepentingan masyarakat (D. C. Sari et al., 2020).

Dalam pelayanan publik, penting untuk menciptakan hubungan yang setara antara penyelenggara layanan dengan masyarakat (Ratminto & Winarsih dalam Purba, 2020). Hal tersebut dapat dilaksanakan yakni melalui:

1. Memperkuat posisi tawar bagi pengguna layanan publik
2. Pengaktifan sistem *voice* atau hak menyampaikan keluhan ketidakpuasan layanan

3. Tersedianya birokrat yang memiliki orientasi pada kepentingan publik
4. Terbangun kultur pelayanan yang berkualitas
5. Diterapkan sistem pelayanan yang mengedepankan kepentingan publik

Berdasarkan berbagai penjelasan diatas, dapat disimpulkan pada hakikatnya pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku, sebagai representasi pemenuhan kewajiban pemerintah kepada warga negara. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, inovasi merupakan sebuah pendekatan yang digunakan untuk meningkatkan serta mengembangkan layanan supaya lebih efektif, efisien, dan relevan dengan perkembangan zaman.

1.6.6 Inovasi Pelayanan Publik

Menurut West & Farr (dalam M Baribin et al., 2021) inovasi adalah pengenalan serta realisasi terhadap suatu ide, tahapan, produk, maupun mekanisme baru dalam unit yang menjalankannya, yang dimaksudkan guna memberikan manfaat bagi individu, organisasi, kelompok, maupun masyarakat secara umum. Sementara menurut Woodman (dalam Rahman, 2023), inovasi merupakan transformasi yang terjadi pada suatu organisasi yang mencakup kreativitas dalam mengembangkan gagasan, produk, pelayanan, maupun tahapan baru.

Rogers (dalam Melinda et al., 2020) mendefinisikan inovasi sebagai gagasan, praktik, ataupun objek yang dipandang sebagai sesuatu yang baru oleh seseorang maupun unit adopsi lainnya. Menurut Beck & Whistler (dalam Prabowo et al., 2022), inovasi memiliki kaitan dengan suatu hal baru bagi individu, organisasi, masyarakat, maupun keadaan tertentu. Lebih lanjut, Kimberly &

Evanisko (dalam Prabowo et al., 2022) menyatakan bahwa inovasi berkorelasi dengan adopsi namun tidak menentu penerimaan inovasi berasal dari penyebaran gagasan maupun proses yang dikembangkan pada tempat lain kepada kondisi baru yang menyertakan modifikasi atau adaptasi dalam tahapan inovasi.

Menurut Suwarno (dalam Prabowo et al., 2022), inovasi tidak dapat dipisahkan dari:

1. Pengetahuan baru, kehadiran inovasi sebagai wawasan baru bagi masyarakat pada sistem sosial.
2. Cara baru, inovasi bisa menjadi cara baru untuk seseorang maupun kelompok dalam pemenuhan kebutuhan/menyelesaikan masalah.
3. Objek baru, sebuah inovasi menjadi objek baru untuk penggunaannya, dapat berupa benda fisik ataupun berwujud/tak berwujud.
4. Teknologi baru, inovasi diidentikkan dengan teknologi yang maju, melalui tolak ukur yang pada umumnya dikenali melalui beragam fitur yang menempel.
5. Penemuan baru, hampir seluruh inovasi ialah hasil dari temuan baru, sebagai proses dari tahapan yang dilakukan seluruhnya dengan sadar dan sengaja.

Permen PAN-RB No. 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik pada pasal 1 ayat 5 menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan berupa gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat langsung atau tidak langsung bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik merupakan prestasi dalam pencapaian,

peningkatan, serta perbaikan efektivitas, efisiensi serta akuntabilitas pelayanan publik melalui penggunaan pendekatan, metodologi, maupun peralatan baru dalam pemberian layanan kepada masyarakat (Mirnasari dalam Turahmawati & Suryani, 2022).

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik ialah sebuah pembaharuan gagasan maupun modifikasi oleh lembaga/instansi pemerintah dalam aspek pelayanan publik sebagai usaha peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat. Sebagai lembaga pemerintah, RSWN Kota Semarang merancang serta menerapkan aplikasi *My RSWN* sebagai suatu gagasan baru dalam rangka menciptakan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan.

1.6.6.1 Tipologi Inovasi

Menurut Buku Direktori Inovasi LAN Tahun 2014 (dalam Marsono et al., 2017) menguraikan delapan jenis inovasi, yakni:

1. Inovasi Proses, sebagai upaya peningkatan kualitas sistem kerja *internal* serta *eksternal* organisasi, yang bertujuan menciptakan hasil yang lebih efektif dan efisien. Ruang lingkup inovasi proses yakni SOP, tata laksana, serta ketentuan;
2. Inovasi Metode, berfokus pada pengembangan cara, teknik, serta strategi baru guna pencapaian tujuan. Ruang lingkup inovasi metode yakni teknik, strategi dan cara baru;
3. Inovasi Produk, transformasi suatu produk, dapat memvariasikan bentuk, manfaat, serta kegunaan guna peningkatan mutu serta nilai tambah pada

barang maupun jasa. Ruang lingkup inovasi produk yakni produk berwujud fisik, non-fisik, serta jasa;

4. Inovasi Konseptual, cara mengubah perspektif dalam memahami sebuah permasalahan serta menyelesaikan permasalahan tersebut. Ruang lingkup inovasi konseptual yakni memunculkan keterbaruan paradigma, gagasan, ide, serta penalaran terhadap sesuatu;
5. Inovasi Teknologi, berfokus pada pemanfaatan teknologi baru guna menghasilkan *output* yang efektif dan efisien sekaligus menyelesaikan berbagai permasalahan yang ada. Ruang lingkup inovasi teknologi yakni pengenalan serta penerapan *e-government* serta peralatan penunjang pekerjaan;
6. Inovasi Struktur Organisasi, pengidentifikasian ragam organisasi baru sejalan dengan berkembangnya organisasi. Ruang lingkup inovasi struktur organisasi yakni pembaruan struktur organisasi yang dijalankan melalui berbagai bentuk serta model diantaranya pengembangan, restrukturisasi, serta penyederhanaan struktur;
7. Inovasi Hubungan, perampingan interaksi antara berbagai pihak yang ditujukan bagi kepentingan bersama serta pemecahan masalah yang ada. Ruang lingkup inovasi hubungan yakni partisipasi masyarakat, *partnership*, *networking*, dan *relationship*;
8. Inovasi Pengembangan SDM, pembaruan kebijakan untuk menciptakan manajemen sumber daya manusia yang efektif. Ruang lingkup inovasi

pengembangan SDM yakni tata nilai (kultur, tindakan, etika, dan perspektif), profesionalisme, pemberdayaan, serta kepemimpinan.

Berdasarkan penjelasan diatas, Inovasi yang dijalankan oleh RSWN Kota Semarang dapat diklasifikasikan sebagai inovasi produk dan inovasi teknologi, dapat diamati dari hasil inovasi yang menitikberatkan pada pengembangan sistem baru dalam penanganan permasalahan dan pembaruan sistem melalui kreadi teknologi.

1.6.6.2 Faktor Pengembangan Inovasi

Dalam Pengembangan Sistem Inovasi Publik menurut Muluk (dalam Husna et al., 2024), terdapat faktor penting dalam pengembangan inovasi yang meliputi:

- a. Pengembangan kepemimpinan inovasi
- b. Pengembangan kelompok kerja
- c. Pengembangan karyawan
- d. Pengembangan kinerja inovasi
- e. Pengembangan jejaring inovasi

Sementara Cook & Irwin (dalam Farah & Astuti, 2020) menguraikan faktor pendorong berhasilnya inovasi, yakni:

- a. *Leadership* (Kepemimpinan)

Pemimpin memegang peran sekaligus tanggung jawab yang sangat signifikan guna menggerakkan organisasi. Peran pemimpin menjadi penting dalam mewujudkan tahapan serta lingkungan yang menjadi pendorong kemunculan gagasan kreatif. Pemimpin harus memiliki kemampuan membangun kepercayaan pegawai, mengenalkan tahapan perbaikan,

memberi arahan dalam pengambilan inisiatif, serta mewujudkan kerjasama pada seluruh bagian. Fokus utama kepemimpinan yakni merancang kebijakan serta prosedur guna memfasilitasi inovasi, mendukung kepemimpinan serta inovasi pada seluruh level.

b. *Management/Organizations* (Manajemen/Organisasi)

Organisasi, penetapan visi misi, strategi, serta nilai organisasi menjadi signifikan guna pembentukan identitas serta kultur organisasi. Organisasi perlu untuk memiliki kultur serta lingkungan yang mendorong pada perkembangan inovasi serta kemampuan untuk beradaptasi dengan lingkungan yang berubah. Budaya inovatif penting untuk dibangun melalui pengembangan staff, inovasi kelompok, serta kinerja inovatif termasuk meningkatkan jejaring inovasi.

c. *Risk Management* (Manajemen Risiko)

Manajemen risiko menjadi elemen mendasar dalam proses inovasi. Pengukuran risiko melalui penggabungan antara dampak dengan probabilitas, yang ditandai dengan adanya ketidakpastian. Guna memfasilitasi inovasi, diperlukan identifikasi manajemen risiko, kebijakan, serta prosedur dengan mempertimbangkan informasi yang ada. Kultur penghindaran risiko pada sektor publik dapat menghambat inovasi. Mengelola risiko akan lebih baik dibandingkan menghindarinya.

d. *Human Capital* (Kemampuan Sumber Daya Manusia)

Potensi SDM yang bermutu tinggi serta berkompeten sangat penting guna menghadapi kompetisi pasar, bukan hanya informasi teknologi namun

dukungan serta komitmen dari seluruh anggota sangat diperlukan. Pelatihan serta pendidikan karyawan menjadi peluang guna peningkatan kapasitas inovatif pada sebuah organisasi. Penting untuk melakukan identifikasi keterampilan staff sebagai sumber daya paling baik, yang harus menjadi fokus utama organisasi.

e. *Technology* (Teknologi)

Pemanfaatan teknologi yang maju dapat memudahkan pengelolaan difusi inovasi bagi masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dapat mendorong pengembangan inovasi pada aspek pelayanan. Teknologi menjadi perangkat antara penyedia dengan pengguna layanan yang menyediakan kemudahan bagi pengguna untuk akses terhadap informasi.

Lebih lanjut, Mulgan & Alburi (dalam Prabowo et al., 2022) memaparkan setidaknya terdapat delapan faktor yang menghambat inovasi pelayanan publik, yakni:

- a. Ketidakmauan untuk menghentikan program yang tidak berhasil
- b. Terlalu bergantung pada sosok yang mempunyai kinerja tinggi
- c. Tersedia teknologi namun terhalang oleh kultur serta struktur organisasi
- d. Tidak adanya *reward* atau insentif
- e. Tidak mampu berhadapan dengan risiko serta perubahan
- f. Finansial jangka pendek serta perencanaan
- g. Tekanan serta kendala administratif
- h. Kultur penghindaran risiko

1.6.7 Difusi Inovasi Pelayanan Publik

Everett M. Rogers memperkenalkan teori *Diffusion of Innovations* pada tahun 1964, yang mana menguraikan tentang bagaimana, mengapa, serta seberapa cepat gagasan baru serta teknologi tersebar secara luas melalui berbagai budaya (dalam Wibowo, 2019). Rogers (dalam Muntaha & Amin, 2023) menguraikan definisi difusi, yakni “*the process by which an innovation is communicated through certain channels overtime among the members of a social system*”. Maknanya, difusi inovasi ialah proses dimana sebuah inovasi dikomunikasikan melalui saluran serta jangka waktu tertentu dalam anggota sistem sosial.

Charles R. Berger (dalam Wibowo, 2019) menyatakan bahwa difusi inovasi merupakan landasan pendukung pengambilan keputusan para pemangku kepentingan guna mengadopsi suatu inovasi dengan mengkombinasikan pengaruh yang saling seimbang antara individu, subkelompok, serta sistem, yang menguraikan transformasi pada suatu organisasi serta meminimalisir ketidakpastian. Difusi juga dianggap sebagai bentuk komunikasi khusus yang mana pesannya mencakup ide-ide baru. Suatu proses difusi diinterpretasikan sebagai model komunikasi khusus yang bertujuan menyebarkan inovasi (Sucianti dalam Wibowo, 2019). Di lain sisi, difusi dipandang sebagai model perubahasn sosial yakni sebuah tahapan perubahan yang terjadi pada struktur serta fungsi sistem sosial (Nisrokha, 2020).

Berger et al. (dalam Wibowo, 2019) menyatakan komunikasi merupakan saluran utama dalam menyebarkan inovasi, mengindikasikan bahwa cara inovasi digunakan lebih bergantung pada mekanisme pengaruh sosial dibandingkan dengan berbagai aspek objektif inovasi tersebut. Definisi komunikasi dalam hal ini

menekankan pada makna terjadinya pertukaran informasi (interaksi dua arah), antara individu secara sentralis (konvergen), ataupun terpecar (divergen) yang terjadi secara alami. Melalui komunikasi maka dapat terbentuk pendapat yang seragam antara masyarakat terkait inovasi.

Everett M. Rogers (dalam Priono & Widrati, 2019) menguraikan elemen-elemen penting dalam proses difusi inovasi, diantaranya yakni:

1. Inovasi

Inovasi ialah ide, tindakan, maupun produk yang dipandang baru oleh seseorang. Tingkat kebaruan inovasi dinilai secara subjektif berdasarkan perspektif individu yang menerima inovasi tersebut. Keterbaruan pada sebuah inovasi bukan hanya tentang pengetahuan baru. Seorang individu mungkin telah memiliki pengetahuan mengenai inovasi dalam jangka waktu tertentu namun belum bisa untuk mengembangkan pemberian dukungan maupun tidak memberi dukungan dalam menerima atau menolak sebuah inovasi. Keterbaruan dari sebuah inovasi diungkapkan dalam wujud pengetahuan, persuasi atau keputusan adopsi. Pada sebuah inovasi, terdapat atribut inovasi yang merupakan karakteristik atau sifat pembentuknya. Adapun atribut difusi inovasi menurut Rogers (dalam Priono & Widrati, 2019) yakni:

- a. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*): tingkat dimana suatu ide baru dipandang lebih membawa kebaikan serta keunggulan dari ide sebelumnya. Masyarakat semakin cepat untuk mengadopsi inovasi apabila keuntungan relatif yang dirasakan semakin besar.

- b. Kesesuaian (*Compatibility*): sejauh mana inovasi yang akan disebarkan berkesesuaian dengan nilai, pengalaman masa lampau, serta kebutuhan penerima inovasi.
- c. Kompleksitas (*Complexity*): sejauh mana inovasi dipandang sulit untuk dipahami serta diterapkan. Individu, masyarakat, hingga sistem sosial pada umumnya akan kurang tertarik apabila penggunaan inovasi dianggap terlalu rumit dan sulit, begitu juga sebaliknya.
- d. Kemampuan Diuji Coba (*Trialability*): tingkat sebuah inovasi memungkinkan untuk di uji coba dalam skala terbatas. Melalui uji coba, calon adopter dapat mengamati potensi keberhasilan dari inovasi yang akan diadopsi.
- e. Kemampuan Diamati (*Observability*): seberapa jelas hasil dari inovasi bagi orang lain. Hasil inovasi yang dapat diamati menggunakan mata memungkinkan seseorang untuk melakukan pertimbangan untuk mengadopsi inovasi, dibandingkan dengan inovasi yang berbentuk abstrak serta hanya ada dalam pikiran maupun hanya bisa diandaikan saja.

2. Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi ialah sarana guna menyampaikan berbagai pesan inovasi dari sumber ke penerima. Menurut Pribadi (dalam Priono & Widrati, 2019), saluran komunikasi bukan hanya berperan sebagai sarana untuk menyebarkan atau memberikan informasi suatu pesan, namun juga memiliki peran dalam memotivasi dan memberikan pembelajaran kepada

audiens yang dituju. Pada tahapan awal difusi, saluran komunikasi bertugas memberi informasi kepada masyarakat bahwa terdapat inovasi yang perlu mereka ketahui serta digunakan oleh masyarakat. Tahapan berikutnya saluran komunikasi bertugas dalam memberikan komunikasi pada masyarakat untuk pengadopsian inovasi tersebut dengan memengaruhi sikap, penanaman nilai, serta mewujudkan emosi agar mereka mau menerimanya. Pada tahapan akhir, saluran komunikasi digunakan untuk menyampaikan penerapan penggunaan perangkat baru sebagai bagian dari inovasi yang akan disampaikan kepada masyarakat.

Rogers (dalam Muntaha & Amin, 2023) mengklasifikasikan saluran komunikasi menjadi dua jenis, yakni saluran komunikasi massa dan interpersonal. Jika komunikasi ditujukan guna memperkenalkan sebuah inovasi pada audiens dengan kuantitas banyak serta tersebar secara luas, maka saluran komunikasi yang lebih efisien, cepat, serta tepat yakni media massa. Namun, jika komunikasi ditujukan guna mengubah sikap maupun perilaku pengguna secara personal, maka saluran komunikasi yang paling sesuai yakni interpersonal.

Berdasarkan penjelasan diatas, saluran komunikasi dalam difusi inovasi, dapat diamati dengan sub gejala:

a) Jenis saluran komunikasi yang diterapkan

Mengingat pentingnya peran saluran komunikasi terhadap difusi inovasi, perlu untuk melihat jenis saluran komunikasi apa yang diterapkan dalam penyebaran sebuah inovasi. Agen pembaharu

harus memperhatikan pemilihan saluran komunikasi yang tepat, karena kesalahan dalam pemilihan saluran komunikasi dapat mengakibatkan tidak efektifnya proses difusi inovasi (Muntaha & Amin, 2023).

b) Bentuk difusi inovasi yang dijalankan

Bentuk difusi inovasi yang dijalankan menjadi sangat penting untuk menentukan keberhasilannya. Untuk mengetahui bagaimana bentuk difusi inovasi yang dijalankan, perlu mengetahui peran dari saluran komunikasi yang diterapkan, apakah saluran komunikasi hanya berperan menyebarkan atau memberikan informasi suatu pesan atau bahkan dapat memotivasi dan memberikan pembelajaran kepada audiens yang dituju.

3. Jangka Waktu

Jangka waktu merujuk pada tahapan keputusan inovasi, mulai dari individu tau adanya inovasi hingga mereka memutuskan untuk menerimanya atau menolaknya (Rogers dalam Muntaha, 2023). Setidaknya, jangka waktu pada difusi inovasi dapat tercermin dalam tahapan pengambilan keputusan inovasi, tingkat keinovatifan individu (apakah mereka menerima inovasi lebih awal atau lebih lambat), serta kecepatan adopsi inovasi dalam suatu sistem sosial.

Berikut merupakan tahapan yang dilewati individu pada proses pengambilan keputusan inovasi.

- a. Tahap Pengetahuan: terjadi pada saat seseorang mempelajari eksistensi inovasi serta mendapatkan pemahaman terkait cara kerja inovasi.
- b. Tahap Persuasi: terjadi pada saat seseorang mengalami pembentukan sikap menyukai atau tidak menyukai terhadap inovasi.
- c. Tahap Keputusan: terjadi pada saat seseorang yang terlibat pada pemanfaatan inovasi mencapai pada titik dimana mereka harus membuat pilihan mengadopsi atau menolak inovasi.
- d. Tahap Implementasi: terjadi pada saat seseorang menerima sebuah inovasi serta akan menggunakannya.
- e. Tahap Konfirmasi: terjadi pada saat seseorang tidak menemukan dukungan untuk keputusan inovasi yang telah diambilnya, namun mereka memiliki kesempatan untuk mengubah keputusan sebelumnya apabila mereka menghadapi pesan yang berlawanan dengan inovasi.

Berdasarkan penjelasan diatas, jangka waktu dalam difusi inovasi, dapat diamati dengan sub gejala:

- a) Waktu yang diperlukan dalam pembentukan inovasi

Waktu yang diperlukan dalam pembentukan inovasi berkaitan dengan kecepatan penciptaan inovasi yang juga menjadi salah satu indikator dalam Indeks Inovasi Daerah. Kecepatan penciptaan inovasi dapat dipertanggungjawabkan melalui dokumen atau laporan yang memuat tahapan dalam penciptaan inovasi, mulai dari

inisiasi hingga penetapan (BRIDA Prov. Sulawesi Tengah). Penting untuk mengetahui waktu yang diperlukan dalam pembentukan inovasi oleh agen pembaharu, untuk melihat apakah inovasi yang tercipta melalui jangka waktu yang ideal atau bahkan sebaliknya.

b) Cepat atau lambat penerimaan atau penolakan inovasi

Dalam hal tingkat kecepatan individu dalam adopsi inovasi, kian pendek waktu yang digunakan individu guna adopsi inovasi maka individu tersebut semakin inovatif dibandingkan dengan yang lainnya (Muntaha & Amin, 2023). Oleh karenanya, penting untuk mengetahui cepat atau lambatnya penerimaan maupun penolakan inovasi oleh individu untuk melihat apakah inovasi telah terdifusikan dengan baik atau bahkan sebaliknya serta mengidentifikasi faktor-faktor penyebabnya.

4. Sistem Sosial

Sistem sosial ialah gabungan unit memiliki perbedaan fungsional serta memiliki keterikatan dalam kerjasama guna pemecahan permasalahan sebagai upaya pencapaian tujuan bersama. Anggota sistem sosial terdiri atas individu, kelompok tidak formal, organisasi, serta sub sistem.

Berdasarkan penjelasan diatas, sistem sosial dalam difusi inovasi, dapat diamati dengan sub gejala:

a) Peran Pemimpin

Peran pemimpin dalam suatu organisasi menjadi sangat penting untuk mendorong keberhasilan inovasi. Peran pemimpin menjadi

penting dalam mewujudkan tahapan serta lingkungan yang menjadi pendorong kemunculan gagasan kreatif (Cook & Irwin dalam Farah & Astuti, 2020). Oleh karenanya, penting untuk melihat peran pemimpin pada sistem sosial dalam hal difusi inovasi, apakah pemimpin dalam suatu organisasi turut mendorong difusi inovasi secara luas atau justru menghambat proses difusi inovasi.

b) Jejaring kerjasama

Proses difusi inovasi terjadi pada sistem sosial yang mana mempunyai beragam unit sistem serta mempunyai struktur sosial yang beragam (Muntaha & Amin, 2023). Struktur sosial inilah yang akan mewujudkan keselarasan serta kestabilan pada anggota sistem sosial, sehingga agen pembaharu harus paham dengan betul struktur sosial yang terdapat pada unit sistem sosial. Terdapat dua jenis struktur sosial yakni struktur formal & informal. Struktur sosial ini nantinya akan memberikan kerangka kerja bagi terbentuknya jejaring kerjasama dalam sebuah inovasi. Penting untuk mengetahui jejaring kerjasama yang ada pada proses difusi inovasi karena didalamnya terjadi *sharing knowledge* yang dapat menentukan keberhasilan difusi inovasi.

c) Bentuk perilaku pegawai dalam menerima inovasi

Suatu keputusan inovasi baik itu penerimaan maupun penolakan dapat dilakukan secara individu maupun kelompok, mengingat dalam sistem sosial terdiri atas unit sistem (Muntaha & Amin, 2023).

Keputusan inovasi baik penerimaan maupun penolakan seringkali dipengaruhi oleh dinamika yang ada pada unit-unit tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan difusi inovasi adalah suatu proses penyebaran gagasan maupun ide baru sebagai upaya untuk mengubah kondisi masyarakat serta menyelesaikan permasalahan yang ada. Proses difusi inovasi terdiri dari beragam tahapan serta elemen-elemen penting yang bisa mempengaruhi keputusan individu terhadap pengadopsian inovasi maupun tidak. Alasan penulis memilih teori difusi inovasi menurut Everett M. Rogers sebab pada teori tersebut terdapat penjelasan secara rinci terkait proses difusi inovasi mulai dari inovasi yang ada, saluran komunikasi yang diterapkan, jangka waktu yang dibutuhkan untuk menerima atau menolak inovasi, hingga sistem sosial yang ada. Selain itu, adanya permasalahan di RSWN Kota Semarang terkait dengan penggunaan aplikasi *My RSWN* turut menjadi dasar penggunaan teori tersebut.

1.6.8 Faktor Penghambat Difusi Inovasi

Proses difusi inovasi tidak selalu berjalan dengan lancar, namun seringkali terhambat oleh berbagai faktor yang menyebabkan inovasi sulit diterima oleh masyarakat. Ananda & Amiruddin (2017) dalam bukunya yang berjudul *Inovasi Pendidikan: Melejitkan Potensi Teknologi dan Inovasi Pendidikan*, menyebutkan terdapat beberapa hambatan yang muncul pada proses difusi inovasi dalam suatu organisasi, diantaranya yaitu:

1. Hambatan Psikologis

Hambatan psikologis ini muncul pada saat kondisi psikologis seseorang menyebabkan penolakan pada sebuah inovasi. Sebagai contoh

yaitu keamanan, kepercayaan serta kenyamanan dan ketidakamanan, ketidakpercayaan, serta ketidaknyamanan. Disamping itu, faktor psikologis lain yang juga bisa menyebabkan penolakan pada inovasi yakni keengganan karena telah merasa puas dengan kondisi sekarang, tidak mau direpotkan, maupun kurangnya pengetahuan tentang masalah yang ada.

Pada sebuah sistem sosial, ada individu yang mempunyai pengalaman negatif terhadap inovasi di masa lalu, yang dapat mempengaruhi kemampuan dan keberanian mereka untuk menghadapi perubahan. Kurangnya kontrol atas situasi dapat membuat seseorang melihat perubahan sebagai ancaman, bukan sebagai peluang perbaikan. Perubahan tersebut sering dirasakan sebagai kemunduran, bukan kemajuan.

2. Hambatan Praktis

Hambatan praktis yakni penyebab penolakan inovasi yang sifatnya fisik. Penyebab tersebut meliputi sumber daya, waktu, dan sistem yang seringkali menjadi penghalang atau menyebabkan perlambatan terhadap perubahan. Semakin praktis sebuah bidang, maka kian mudah individu meminta penjelasan terkait penolakan praktis. Diyakini bahwa hambatan praktis yang sebenarnya sudah dirasakan oleh banyak orang dalam aktivitasnya sehari-hari, yang menjadi penghambat kemajuan serta pembaruan praktik, disebabkan oleh keterbatasan sumber daya material, ekonomi, serta teknis.

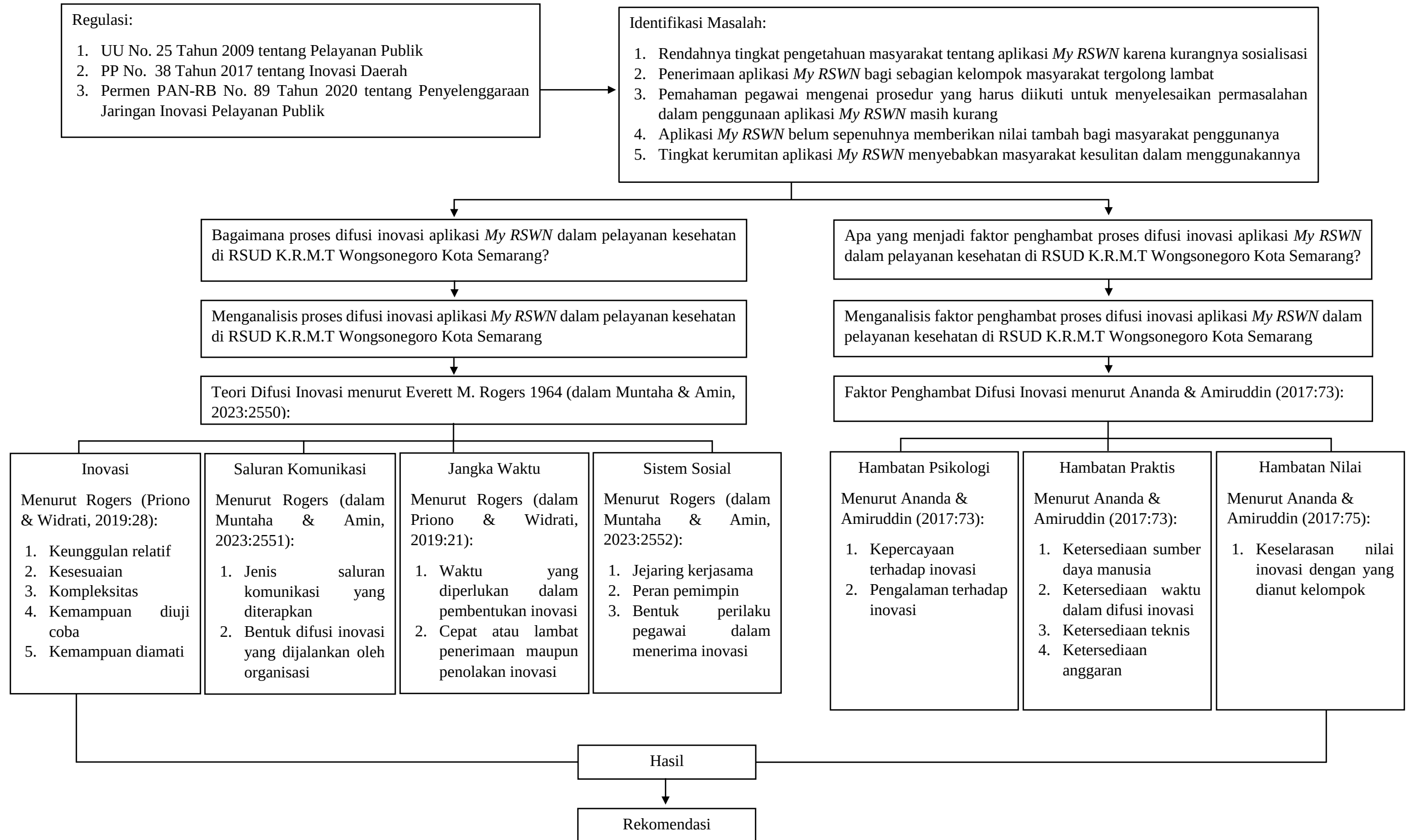
Pada penerapan inovasi, faktor waktu sering kurang diperhatikan. Penting guna menyediakan alokasi waktu yang cukup pada saat

merencanakan inovasi. Pengalaman memperlihatkan bahwa permasalahan yang tak terduga, yang kemungkinan sulit diprediksi pada tahapan perencanaan, seringkali muncul. Pada saat merencanakan serta melaksanakan inovasi, penting untuk mempertimbangkan level pengetahuan serta kesesuaian anggaran. Hal ini terutama berlaku jika inovasi tersebut sangat berbeda dari praktik yang ada di masa lalu. Anggaran sangat diperlukan pada tahap awal serta selama berlangsungnya proses penyebaran inovasi. Disamping itu, sumber daya keahlian diantaranya keterampilan serta pengetahuan individu juga sangat penting dalam proses penyebarluasan inovasi. Kekurangan sumber daya tertentu bisa menjadi penghambat dalam proses difusi inovasi.

3. Hambatan Nilai

Hambatan nilai terjadi ketika sebuah inovasi mungkin sejalan dengan nilai, norma, maupun tradisi yang dipatuhi oleh suatu organisasi namun berlawanan dengan nilai yang dianut oleh organisasi lainnya, yang pada akhirnya akan menyebabkan benturan nilai dan munculnya penolakan terhadap inovasi. Telah banyak inovator mengalami situasi semacam ini dan ketika diselidiki lebih lanjut, seringkali ditemui kesepakatan dan terbentuk aliansi yang menjadi poin signifikan dalam penerapan inovasi.

1.6.9 Kerangka Pikir Penelitian



1.7 Operasionalisasi Konsep

Tabel 1. 5 Operasionalisasi Konsep

Fokus	Gejala	Sub Gejala
Difusi Inovasi adalah proses penyebaran suatu ide dan gagasan baru pada suatu kebudayaan di masyarakat	1. Inovasi, adalah gagasan yang dianggap baru di kalangan masyarakat. Aplikasi <i>My RSWN</i> merupakan sistem baru, sehingga merupakan sebuah inovasi. Sebuah inovasi dinilai secara subjektif tergantung pada sudut pandang individu yang menerima inovasi tersebut.	1. Keunggulan relatif inovasi - Lebih membawa keunggulan dibandingkan sebelum adanya inovasi - Belum menunjukkan perubahan signifikan dibandingkan sebelum adanya inovasi 2. Kesesuaian inovasi - Inovasi sesuai dengan nilai, pengalaman masa lampau, serta kebutuhan dari penerima inovasi - Inovasi kurang sesuai dengan nilai, pengalaman masa lampau, serta kebutuhan penerima inovasi 3. Kompleksitas inovasi - Inovasi mudah dipahami dan diterapkan - Inovasi kurang dapat dipahami dan diterapkan 4. Kemampuan diuji coba

Fokus	Gejala	Sub Gejala
		a) Memungkinkan untuk diuji coba dalam skala terbatas b) Kurang memungkinkan untuk diuji coba dalam skala terbatas 5. Kemampuan diamati a) Hasil inovasi jelas dan dapat diamati menggunakan mata b) Hasil inovasi kurang dapat diamati menggunakan mata
	2. Saluran Komunikasi, adalah sarana guna menyampaikan inovasi aplikasi My RSWN kepada masyarakat selaku penerima inovasi.	1. Jenis saluran komunikasi yang diterapkan a) Saluran komunikasi massa b) Saluran komunikasi interpersonal 2. Bentuk difusi inovasi yang dijalankan oleh organisasi a) Saluran komunikasi digunakan sebagai sarana untuk menyebarkan atau memberikan informasi b) Saluran komunikasi digunakan

Fokus	Gejala	Sub Gejala
		untuk memotivasi c) Saluran komunikasi digunakan untuk memberikan pembelajaran kepada audiens yang dituju
	3. Jangka Waktu, adalah suatu proses keputusan inovasi aplikasi My RSWN mulai dari individu mengetahui aplikasi My RSWN hingga memutuskan untuk menerima ataupun menolaknya.	1. Waktu yang diperlukan dalam pembentukan inovasi 2. Cepat atau lambat penerimaan maupun penolakan inovasi
	4. Sistem Sosial, adalah gabungan dari berbagai unit yang berbeda yang terikat kerjasama guna mengatasi permasalahan dalam pencapaian tujuan bersama.	1. Peran pemimpin 2. Jejaring kerjasama 3. Bentuk perilaku pegawai dalam menerima inovasi a) Penerimaan inovasi secara individu b) Penerimaan inovasi secara kelompok
Faktor Penghambat adalah segala sesuatu yang dapat menghalangi atau menghambat difusi inovasi aplikasi My RSWN.	1. Hambatan Psikologi, adalah hambatan yang timbul ketika kondisi psikologis seseorang menyebabkan penolakan terhadap sebuah inovasi.	1. Kepercayaan terhadap inovasi 2. Pengalaman terhadap inovasi
	2. Hambatan Praktis, adalah faktor penolakan yang sifatnya fisik.	1. Ketersediaan sumber daya manusia 2. Ketersediaan alokasi waktu dalam pelaksanaan difusi inovasi

Fokus	Gejala	Sub Gejala
		3. Ketersediaan teknis 4. Ketersediaan anggaran
	3. Hambatan Nilai, adalah hambatan yang terjadi ketika pada satu sisi inovasi sejalan dengan nilai pada satu organisasi namun berlawanan dengan nilai yang dianut oleh organisasi lainnya.	1. Keselarasan nilai inovasi dengan yang dianut kelompok
	4. Hambatan Lainnya	

Sumber: Data diolah peneliti

1.8 Argumen Penelitian

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik pada dasarnya bertujuan guna mendorong peningkatan efisiensi pelayanan (Sofianto, 2020). Inovasi hadir sebagai upaya guna mengatasi berbagai hambatan dalam pelayanan publik. Inovasi yang baik hendaknya disebarluaskan agar membawa implikasi positif terhadap peningkatan pelayanan publik secara lebih luas.

Aplikasi *My RSWN* sebagai sebuah inovasi dirancang guna memudahkan masyarakat dalam pendaftaran dan mengakses pelayanan kesehatan di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Rumah sakit yang menawarkan kemudahan akses, kecepatan layanan, serta antrian yang singkat akan lebih diminati oleh masyarakat umum (Primadhani et al., 2023). Mengingat pula bahwa kesehatan

merupakan kebutuhan dasar masyarakat sebagai pondasi terwujudnya masyarakat yang sejahtera sehingga pemerintah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mudah diakses serta berkeadilan.

Dalam penggunaan aplikasi *My RSWN* dalam pelayanan kesehatan di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang, ternyata masih dijumpai permasalahan terkait belum optimalnya proses difusi inovasi. Permasalahan tersebut dapat diuraikan dalam beberapa bagian yakni rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat tentang aplikasi *My RSWN* karena kurangnya sosialisasi, penerimaan aplikasi *My RSWN* bagi sebagian kelompok lambat, pemahaman pegawai mengenai prosedur yang harus diikuti untuk menyelesaikan permasalahan dalam penggunaan aplikasi *My RSWN* masih kurang, aplikasi *My RSWN* belum sepenuhnya memberikan keuntungan relatif bagi masyarakat pengguna, dan tingkat kerumitan aplikasi *My RSWN* yang menyebabkan masyarakat kesulitan dalam menggunakannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses difusi inovasi aplikasi *My RSWN* dalam pelayanan kesehatan di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi menurut Everett M. Rogers yang memuat indikator yakni inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial yang sangat relevan dengan identifikasi masalah yang ada dalam penelitian ini. Disamping itu, pada akhir penelitian juga disertakan faktor penghambat dalam difusi inovasi aplikasi *My RSWN*.

Adanya kajian tentang difusi inovasi aplikasi *My RSWN* diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap inovasi *My RSWN*. Dengan demikian, maka akan memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran

online serta mengakses pelayanan kesehatan, yang juga akan berimplikasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Diharapkan melalui poses difusi inovasi ini, aplikasi *My RSWN* dapat berjalan dengan optimal.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2023:9), penelitian kualitatif adalah penelitian yang didasarkan pada filsafat, yang diperuntukkan guna melakukan penelitian terhadap kondisi ilmiah atau eksperimen, yang mana peneliti selaku instrument pokok, teknik pengumpulan data dilaksanakan secara kombinasi, analisis data sifatnya induktif, serta hasil penelitian kualitatif menitikberatkan pada makna. Menurut Sugiyono (2023:35), penelitian kualitatif dapat menghasilkan informasi yang deskriptif, yakni menyajikan ilustrasi secara komprehensif serta jelas mengenai situasi sosial yang diteliti.

Pendekatan kualitatif deskriptif berusaha untuk memberikan gambaran mengenai keadaan objek yang diteliti secara komprehensif mengenai difusi inovasi aplikasi *My RSWN* dalam pelayanan kesehatan di RSWN Kota Semarang. Data yang sudah terhimpun kemudian dianalisis secara empiris, berdasarkan berbagai fakta yang terjadi dalam proses sosial yang berkorelasi dengan difusi inovasi aplikasi *My RSWN* dalam pelayanan kesehatan di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.

1.9.2 Situs Penelitian

Situs penelitian sebagai tempat peneliti dapat menangkap kondisi maupun situasi yang nyata terjadi pada suatu objek guna mendapatkan data maupun informasi yang diperlukan dalam penelitian. Situs penelitian juga dapat diartikan sebagai kondisi dari situasi sosial, dimana setiap situasi sosial mengandung 3 unsur yaitu terdapat tempat, pelaku, serta kegiatan yang dapat dilakukan observasi (Nasution dalam Gaspar et al., 2020). Berdasarkan permasalahan yang dipaparkan pada sub bab terdahulu, maka situs penelitian ini yakni di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.

1.9.3 Subjek Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:3), subjek penelitian adalah sebuah atribut atau nilai yang dimiliki seseorang serta praktik yang memiliki variasi yang ditentukan oleh peneliti untuk dikaji dan digunakan sebagai dasar penarikan kesimpulan. Subjek penelitian mempunyai peranan yang signifikan pada suatu penelitian, karena berkaitan dengan judul penelitian serta data-data yang diperlukan dalam penelitian.

Sugiyono (2019:289) menyatakan bahwa teknik sampling yang sering diterapkan pada penelitian kualitatif yakni *purposive sampling & snowball sampling*. Adapun penelitian ini menerapkan teknik *purposive sampling* dan *snowball* dalam menentukan subjek.

Purposive sampling adalah cara penentuan subjek penelitian dengan berbagai pertimbangan tertentu yang berkaitan dengan fokus penelitian. Berbagai pertimbangan yang dimaksud diantaranya yakni individu yang dianggap memiliki

pengetahuan mendalam terhadap fokus penelitian maupun memiliki posisi tertentu yang akan mempermudah peneliti dalam mengeksplorasi situasi sosial pada fokus penelitian. Penelitian ini ditujukan guna mengetahui proses dan faktor penghambat difusi inovasi aplikasi *My RSWN*, sehingga subjek penelitian harus benar-benar memahami substansi pada penelitian ini supaya dapat menyediakan informasi yang berkesesuaian dengan fokus penelitian.

Dalam penelitian ini, penentuan subjek tentunya didasarkan pada pertimbangan berbagai pihak yang dapat memberikan informasi tentang proses difusi inovasi aplikasi *My RSWN*. Subjek diantaranya:

1. Wakil Direktur Umum dan Keuangan RSWN Kota Semarang. Dipilih karena memiliki berwenang dalam pengambilan keputusan di rumah sakit, termasuk pada kebijakan pengelolaan sistem informasi dan inovasi serta alokasi anggaran.
2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga RSWN Kota Semarang. Dipilih karena bertanggung jawab atas pengelolaan administratif rumah sakit.
3. Humas RSWN Kota Semarang. Dipilih karena berperan dalam komunikasi serta edukasi aplikasi kepada masyarakat.
4. Programmer aplikasi *My RSWN*. Dipilih karena mempunyai pengetahuan teknis tentang aplikasi *My RSWN*.
5. Staff Sistem Informasi Manajemen RSWN Kota Semarang. Dipilih karena berperan dalam pengelolaan dan pemeliharaan aplikasi *My RSWN*.

6. Staff Bagian Informasi RSWN Kota Semarang. Dipilih karena berinteraksi langsung dengan pasien dalam memberikan panduan dan bantuan dalam penggunaan aplikasi.
7. Pasien RSWN Kota Semarang yang menggunakan aplikasi *My RSWN*. Dipilih karena mereka adalah penerima layanan kesehatan sekaligus pengguna aplikasi *My RSWN*.

Penelitian ini juga menggunakan teknik *snowball* untuk menentukan subjek apabila informasi yang didapatkan belum secara mendalam menggambarkan proses difusi inovasi aplikasi *My RSWN*. Sugiyono (2019:289) menyatakan bahwa *snowball* sampling ialah teknik pengambilan sampel yang diawali dengan jumlah sumber daya yang kecil dan seiring berjalannya waktu jumlahnya bertambah besar.

Kombinasi kedua teknik ini diharapkan dapat memberikan informasi secara lebih komprehensif mengenai proses difusi inovasi serta berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan difusi inovasi aplikasi *My RSWN* dalam pelayanan kesehatan di RSWN Kota Semarang.

1.9.4 Jenis Data

Jenis data kualitatif dipergunakan pada penelitian ini. Menurut (Sugiyono, 2017:30), data kualitatif yakni data yang bentuknya kata, kalimat, atau gambar. Kemudian Muhadjir (dalam Sulastri, 2020) menyatakan bahwa data kualitatif yakni data yang bentuknya verbal, bukan angka yang kemudian dinarasikan lewat kata-kata. Dengan demikian maka data kualitatif yaitu data yang hanya dapat dilakukan pengukuran secara tidak langsung, dimana pada umumnya berbentuk kata-kata verbal, bukan berbentuk angka.

Penelitian ini menerapkan kombinasi tiga jenis data yakni data tertulis, data gambar, dan data tabel guna memperoleh data yang relevan serta konkrit yang membantu peneliti dalam melaksanakan penelitian.

1.9.5 Sumber Data

Menurut Riadi (dalam Sari & Zefri, 2019), sumber data adalah semua hal yang bisa menyumbangkan informasi yang berkorelasi dengan data yang diperlukan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan sumber data primer serta sekunder. Adapun menurut Sugiyono (2019:194), sumber data primer & sekunder yakni sebagai berikut:

1. Sumber data primer adalah sumber data yang dapat secara langsung menyajikan data kepada peneliti. Data secara langsung dihimpun oleh peneliti dari sumber utama maupun tempat objek penelitian dilaksanakan. Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi serta wawancara pada subjek penelitian yakni Wakil Direktur Umum dan Keuangan, Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga, Humas, Programmer aplikasi *My RSWN*, Staff Sistem Informasi Manajemen, Staff Bagian Informasi, dan Pasien RSWN yang menggunakan aplikasi *My RSWN*.
2. Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak secara langsung menyajikan data pada peneliti, dapat melalui orang lain maupun dokumen. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari jurnal, artikel, dan data publikasi dari instansi terkait yang berkaitan dengan topik kajian tentang difusi inovasi.

Kedua sumber data ini diperuntukkan guna mendapatkan pemahaman yang komprehensif terkait topik penelitian yang diteliti. Data primer dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan difusi inovasi aplikasi *My RSWN* secara spesifik serta langsung dari subjek penelitian, sedangkan data sekunder menyajikan pengetahuan yang sebelumnya telah ada yang dapat memperkaya pemahaman serta analisis penelitian mengenai difusi inovasi aplikasi *My RSWN*. Dengan menggabungkan kedua sumber data ini, maka hasil penelitian akan semakin komprehensif.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2023: 104), teknik pengumpulan data adalah langkah yang sangat penting di suatu penelitian, sebab tujuan utama dari penelitian yakni memperoleh data. Teknik pengumpulan data bisa dilaksanakan secara observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi, hingga kombinasi dari keempatnya. Penelitian ini menerapkan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi.

1. Observasi atau pengamatan

Nasution (dalam Sugiyono, 2023:106), observasi merupakan dasar seluruh ilmu pengetahuan, dimana para ilmuwan hanya bisa melakukan pekerjaannya didasarkan pada data, yakni fakta yang berkaitan dengan kondisi nyata yang didapatkan melalui observasi. Kemudian, Marshall (dalam Sugiyono, 2023:106) menyatakan bahwa melalui observasi, peneliti dapat mempelajari perilaku, serta arti dari perilaku tersebut. Sehingga, observasi yakni pengamatan langsung pada suatu fenomena untuk

mengetahui kondisi nyata yang benar-benar terjadi. Dalam penelitian ini, observasi dilaksanakan dengan mendatangi langsung RSWN Kota Semarang dan melihat pada Aplikasi *My RSWN* guna memahami kondisi nyata proses difusi inovasi aplikasi *My RSWN* dalam pelayanan kesehatan di RSWN.

2. Wawancara

Esterbeg (dalam Sugiyono, 2023:114) mengartikan wawancara sebagai pertemuan antara dua orang guna melakukan pertukaran informasi serta gagasan lewat tanya jawab, kemudian dapat dikonseptualisasikan makna dari topik tertentu. Lebih lanjut, (Sugiyono, 2023:114) memaparkan bahwa wawancara dipergunakan untuk teknik pengumpulan data bila peneliti bermaksud menjalankan studi pendahuluan untuk mengidentifikasi masalah dari topik yang ingin diteliti, serta hendak memahami secara lebih mendalam mengenai hal-hal atau informasi dari responden. Wawancara merupakan dialog interaktif yang dilakukan secara langsung antara peneliti serts responden dengan sasaran guna mendapat informasi yang berkorelasi dengan topik penelitian. Pada penelitian ini, wawancara dilakukan pada subjek penelitian yakni Wakil Direktur Umum dan Keuangan, Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga, Humas, Programmer aplikasi *My RSWN*, Staff Sistem Informasi Manajemen, Staff Bagian Informasi, dan Pasien RSWN yang menggunakan aplikasi *My RSWN* guna menggali informasi secara mendalam mengenai difusi inovasi aplikasi *My RSWN*.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2023:124), dokumentasi merujuk pada rangkaian kejadian yang tercatat, tergambar, maupun terekam. Pada penelitian ini, dokumen menjadi sumber data tambahan guna melengkapi informasi yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Teknik dokumentasi ini melakukan pengumpulan data berbentuk dokumen atau tulisan yang diperoleh secara valid, terperinci, serta akurat. Teknik pengumpulan data secara dokumentasi diperoleh dengan cara melakukan analisis terhadap data atau dokumen baik itu gambar, tertulis, maupun digital yang sebelumnya sudah ada. Teknik dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen yang berasal dari instansi terkait difusi inovasi aplikasi *My RSWN*.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Menurut Sugiyono (2023:131), analisis data adalah tahapan menemukan serta mengorganisir secara sistematis data yang didapatkan dari hasil wawancara, catatan lapangan, serta dokumentasi dengan mengatur data berdasarkan jenisnya, menguraikan dalam unit-unit, menjalankan sintesa, mengatur dalam pola, memilah data yang akan dikaji, serta menarik kesimpulan sehingga mudah untuk dipahami.

Data serta informasi mengenai difusi inovasi aplikasi *My RSWN* yang telah terkumpul lewat proses pengumpulan data kemudian dilakukan analisis dengan prosedur yang relevan dengan jenis data serta desain penelitian. Teknik analisis data yang diterapkan pada penelitian ini yakni dari Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2023:132) dengan langkah-langkah:

1. Pengumpulan Data

Data yang terhimpun dari observasi, wawancara, serta dokumentasi yang didasarkan pada penggolongan yang relevan dengan topik penelitian yang selanjutnya dilakukan pendalaman data melalui eksplorasi data selanjutnya. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilaksanakan melalui beberapa tahapan baik langsung maupun tak langsung. Pengumpulan data secara langsung dilakukan dengan observasi serta wawancara di lokasi penelitian yakni RSWN Kota Semarang, dan melakukan analisis dokumentasi berupa foto serta data. Sedangkan pengumpulan data secara tak langsung didapatkan melalui jurnal, artikel, dan data publikasi dari instansi terkait.

2. Reduksi Data

Mereduksi data maknanya meringkas, memilah berbagai hal yang menjadi inti bahasan, memusatkan terhadap berbagai hal yang signifikan, kemudian diidentifikasi tema polanya. Data yang sudah dilakukan reduksi akan menghasilkan penggambaran dengan lebih terperinci serta memudahkan peneliti guna mengambil data lebih lanjut, serta mencarinya jika kembali dibutuhkan. Peneliti melaksanakan reduksi data terkait difusi inovasi serta faktor penghambat difusi inovasi aplikasi *My RSWN*.

3. Penyajian Data

Penyajian data yakni suatu proses menyusun informasi secara terstruktur guna mendapatkan kesimpulan sebagai penemuan dari penelitian. Penyajian data ditujukan guna mempermudah peneliti mendapatkan pandangan secara umum atau sebagian pada sebuah

penelitian. Penyajian data pada penelitian ini yakni dengan mendeskripsikan proses dan faktor penghambat difusi inovasi aplikasi *My RSWN* yang sifatnya naratif disertai tabel maupun gambar sebagai data pendukung penelitian.

4. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Kesimpulan diambil setelah proses analisis data di lapangan sedang berlangsung maupun setelah berakhir. Penarikan kesimpulan harus berdasarkan pada analisis data, baik yang berasal dari observasi, catatan pada saat di lapangan, dokumentasi, dan lain sebagainya. Penarikan kesimpulan dibagi menjadi dua, yaitu penarikan kesimpulan sementara kemudian dilanjutkan dengan penarikan kesimpulan akhir setelah selesainya kegiatan pertama. Penelitian tentang difusi inovasi aplikasi *My RSWN* menggunakan teknik analisis data yang dilakukan lewat beberapa tahapan, yakni pengumpulan data dengan observasi, wawancara, serta dokumentasi. Selanjutnya, peneliti melaksanakan reduksi data guna memisahkan data penting. Kemudian, data yang telah dipilih disajikan selaras dengan teori yang diterapkan, sehingga memudahkan penarikan kesimpulan oleh peneliti.

1.9.8 Kualitas Data

Dalam penelitian ini, teknik pemeriksaan kualitas data yang diterapkan yakni teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2023:189), triangulasi adalah verifikasi data dari beragam sumber dengan beragam cara serta beragam waktu. Triangulasi yang diterapkan dalam penelitian difusi inovasi aplikasi *My RSWN*

ditujukan guna memverifikasi keabsahan data, dengan demikian maka hasil penelitian mempunyai kredibilitas yang teruji. Adapun Sugiyono (2023:131) menjelaskan tiga jenis teknik triangulasi, diantaranya yakni:

1. Triangulasi Sumber, yang ditujukan guna menguji kredibilitas pada suatu data dengan memeriksa data yang didapatkan dari beragam sumber.
2. Triangulasi Teknik, yang ditujukan guna menguji kredibilitas pada suatu data dengan memeriksa data dari sumber yang sama namun menggunakan teknik yang berbeda. Sebagai contoh, data yang didapatkan dari observasi kemudian dilakukan pengecekan dengan wawancara.
3. Triangulasi Waktu, yang ditujukan guna menguji kredibilitas data yang didapatkan dalam waktu yang berbeda guna memperoleh data yang kredibel.

Peneliti akan menguji validitas data pada penelitian ini dengan triangulasi sumber dan teknik. Penelitian ini akan melakukan pencocokan data yang didapatkan antar narasumber, kemudian hasil verifikasi tersebut akan diuraikan untuk dilakukan penarikan kesimpulan.