

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik sebagai salah satu cara yang dilakukan oleh pemerintah demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kebutuhan masyarakat diberbagai bidang dapat terpenuhi melalui pelayanan publik. Hal tersebut telah ditegaskan dalam amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa negara mempunyai kewajiban memberi pelayanan bagi setiap warga negara dan juga penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam hal pelayanan publik. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah telah mengalami peningkatan, akan tetapi peningkatan yang terjadi dalam pelayanan publik belum memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan arti pelayanan publik merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk yaitu berupa barang, jasa dan termasuk dalam hal pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pelaksana pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah masih ditemukan adanya permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang berbelit maka dengan hal ini masyarakat kurang memahaminya, disamping itu masyarakat juga menganggap pelayanan yang cenderung lamban dan tidak profesional.

Berdasarkan data dari Ombudsman RI yang dikutip dari *website* resmi (*Ombudsman.go.id*, 2024) yang menunjukkan bahwa pada tahun 2024 ada sebanyak 10.846 aduan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI. Jenis laporan didominasi oleh maladministrasi pelayanan dengan penundaan berlarut sebanyak (33,86%), tidak memberikan pelayanan sebanyak (30,31%), dan penyimpangan prosedur sebanyak (20,61%). Adapun instansi terlapor yang diadukan adalah pemerintah daerah sebanyak (45,88%), Kementrian ATR/BPN (11,59%), BUMN/BUMD (6,2%), lembaga pendidikan negeri sebanyak (5,9%), dan kepolisian sebanyak (4,4%). Menurut data tersebut dapat disimpulkan bahwa instansi pemerintah daerah menunjukkan presentase terbanyak dengan adanya aduan dari masyarakat terkait pelayanan publik.

Pemerintah daerah menyelenggarakan berbagai pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat diantaranya adalah layanan administrasi, pelayanan perizinan, pendidikan, sosial, sarana prasarana, layanan pajak, dan kesehatan. Pemerintah memiliki kewajiban memberikan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik. Pelayanan publik berkorelasi dengan seperangkat penyediaan layanan dari pemerintah kepada masyarakat. Pada implementasi pelayanan publik tidak terlepas dari permasalahan yang ada di dalamnya, hal ini sebagai akibat dari rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia. Tjiptono (Dewi, 2016) menyatakan bahwa faktor yang dianggap krusial adalah kualitas pelayanan, alasannya sebagai ukuran atau acuan level tingkat layanan yang diberikan, sesuai dengan standar atau tidak.

Pelayanan publik yang paling krusial yaitu pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, seperti kesehatan, pendidikan dan sosial. Menurut WHO (*World Health Organization*), pelayanan kesehatan menjadi hal yang pokok dan merupakan hak asasi manusia yang harus dijamin. WHO menegaskan pentingnya akses yang setara dan kualitas layanan yang baik, karena pelayanan kesehatan yang baik menjadi pondasi penting bagi pembangunan nasional yang berkelanjutan dan peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Pada masa perkembangan teknologi seperti saat ini, guna menghadapi tantangan perkembangan zaman, maka pelayanan kesehatan yang berkualitas dan akuntabel menjadi hal yang sangat penting, adanya hal ini diharapkan mampu memberikan kemudahan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang prima. Inovasi menjadi program yang akurat untuk membawa kemajuan bagi sebuah pelayanan kesehatan yang berkualitas. Inovasi adalah keharusan guna mengimplementasikan dari pelaksanaan pelayanan kesehatan sempurna dan sebagai upaya terwujudnya *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah masalah kebijakan strategis di Indonesia karena perbaikan pelayanan publik sering terjadi secara bertahap, meskipun dampak pelayanan publik sebagaimana diketahui sangat luas dan mencakup semua aspek kepublikan, termasuk ekonomi, sosial, politik, dan budaya (Mahsyar, 2011). Sebagaimana dilaporkan oleh situs web resmi Ombudsman RI (*Ombudsman.go.id*), dalam lima tahun terakhir, banyak rumah sakit dan klinik telah menunjukkan kinerja yang baik sebagai hasil dari inisiatif inovatif yang didorong

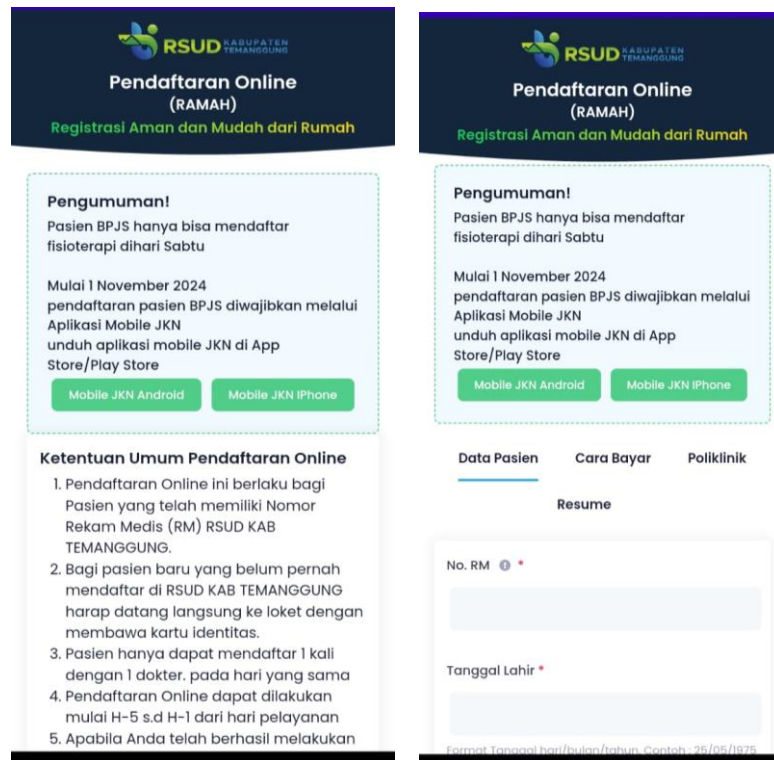
oleh semangat untuk pelayanan kesehatan. Rumah sakit dan klinik telah melakukan berbagai inovasi dalam upaya untuk mengembangkan dan memperluas sistem penanganan kesehatan masyarakat.

Menurut Ombudsman RI yang dikutip dari (*Ombudsman.go.id*) bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan, tenaga kesehatan sebagai pelaksana penyelenggara pelayanan publik dan instansi kesehatan baik dari tingkat kementerian sampai tingkat desa serta masyarakat sebagai pengguna layanan dapat bekerja sama demi terwujudnya pelayanan kesehatan yang lebih baik dan dapat dirasakan setiap lapisan masyarakat.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di era saat ini maka perlu melakukan terobosan baru melalui inovasi sesuai dengan tuntutan zaman dan harapan masyarakat akan pelayanan publik yang prima. Salah satu instansi pemerintah yang bergerak pada pelayanan publik adalah Rumah Sakit Umum Daerah yang merupakan penyelenggara pelayanan publik di bidang kesehatan. Salah satu Rumah Sakit Umum Daerah yang telah melakukan inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan adalah di RSUD Kabupaten Temanggung yang merupakan satu-satunya rumah sakit milik daerah di Kabupaten Temanggung. Sebagai upaya untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien, maka RSUD Kabupaten Temanggung telah membuat sebuah gagasan inovasi pelayanan kesehatan yaitu dalam hal registrasi pendaftaran bagi pasien *non* kegawatdaruratan yang telah memiliki nomor rekam medis RSUD Kabupaten Temanggung melalui sebuah aplikasi, yaitu RSTMG RAMAH (Registrasi Aman dan Mudah dari

Rumah) . RSTMG RAMAH merupakan pelayanan kesehatan untuk pendaftaran pasien secara *online* berbasis aplikasi di RSUD Kabupaten Temanggung.

Berikut merupakan gambar tampilan dan fitur aplikasi RSTMG RAMAH



Gambar 1.1 Fitur aplikasi RSTMG RAMAH

Sumber : Screenshot pada aplikasi RSTMG RAMAH , 2025

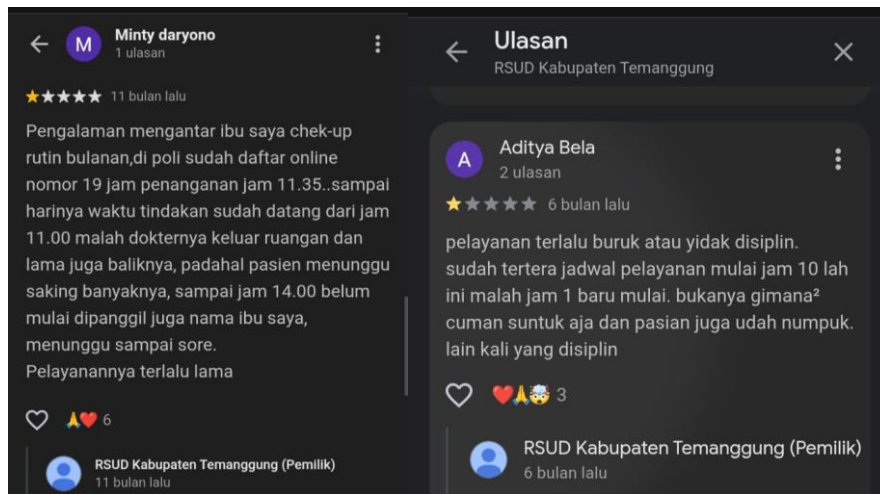
Pada gambar 1.1 menunjukkan fitur yang ada di aplikasi RAMAH untuk registrasi pendaftaran bagi pasien *non* kegawatdaruratan yang telah memiliki Nomor Rekam Medis (RM) RSUD Kabupaten Temanggung. Aplikasi yang dirancang untuk registrasi antrean pendaftaran pasien secara *online* yang dapat diakses melalui *smartphone* guna mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Temanggung dengan tanpa mengantre di loket pendaftaran. Berdasarkan informasi yang dikutip dari berita di situs *online* (jatengprov.go.id)

menjelaskan bahwa, RSUD Kabupaten Temanggung pada tahun 2021 telah membuat inovasi layanan untuk memudahkan pasien melakukan pendaftaran melalui sistem *online* sehingga pasien mendaftar tanpa antrean di loket pendaftaran, yaitu melalui layanan aplikasi RSTMG RAMAH (Registrasi Aman dan Mudah dari Rumah).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan media portal berita pemerintah Provinsi Jawa Tengah dengan Direktur RSUD Kabupaten Temanggung menjelaskan bahwa, adanya aplikasi RAMAH maka pasien bisa datang lebih cepat, lebih efektif dan tidak harus menunggu lama di rumah sakit untuk bertemu dengan dokter dan mendapatkan pelayanan kesehatan. Bagi pasien yang mendaftar melalui aplikasi RAMAH hanya dapat mendaftar satu kali dengan satu dokter, pada hari yang sama. Sistem pendaftaran *online* dapat dilakukan mulai H-7 sampai dengan H-1 dari hari pelayanan. Aplikasi RAMAH dapat diakses melalui website resmi RSUD Temanggung (<https://rsudramah.temanggungkab.go.id>). Dengan adanya aplikasi RAMAH sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Temanggung secara maksimal.

Pelayanan pendaftaran *online* melalui aplikasi RAMAH di RSUD Kabupaten Temanggung merupakan sebuah inovasi yang diharapkan dapat bermanfaat untuk pelayanan publik yang dapat mempermudah pelayanan kesehatan yang ada di RSUD Kabupaten Temanggung sehingga menjadi efektif dan efisien terutama saat pendaftaran pasien. Hal ini sesuai dengan pendapat Deddy Mulyadi (2016:69) bahwa dalam administrasi publik arti inovasi disebutkan sebagai proses memikirkan dan pengaplikasian suatu gagasan yang memiliki unsur kebaruan dan

kebermanfaatan untuk mengatur dan mengurus berbagai urusan dan kepentingan publik. Selain itu dengan adanya aplikasi RSTMG RAMAH dapat mengurangi jumlah antrean yang ada di anjungan loket pendaftaran RSUD Temanggung, serta dapat mempercepat waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan di Poliklinik. Namun seiring perjalanan waktu sepanjang aplikasi RSTMG RAMAH di luncurkan sejak tahun 2021, dan pada tanggal 1 November 2024 adanya perubahan aturan dalam penggunaan layanan pendaftaran *online* melalui aplikasi RSTMG RAMAH, yaitu aplikasi RSTMG RAMAH hanya dapat digunakan bagi pasien umum atau *non* BPJS dan bagi pasien BPJS diwajibkan melakukan pendaftaran melalui JKN. Dengan adanya hal tersebut mengakibatkan peningkatan antrean kembali terjadi di loket pendaftaran RSUD Temanggung dan adopsi teknologi aplikasi RSTMG RAMAH di Masyarakat menjadi menurun karena sebagian besar pasien RSUD Temanggung menggunakan fasilitas BPJS kesehatan, serta adopsi aplikasi RSTMG RAMAH bagi pasien umum belum optimal. Selain itu, pasien poliklinik RSUD Temanggung lebih memilih mendaftar secara langsung ke anjungan loket pendaftaran. Sejak pertama kali diluncurkan pada tahun 2021, aplikasi RSTMG RAMAH dalam perkembangan fitur layanan aplikasi belum berkembang secara optimal, salah satunya belum dilengkapi fitur bagi pasien pendaftar baru. Selama dalam praktik inovasi layanan pendaftaran pasien secara *online* melalui aplikasi RSTMG RAMAH, berdasarkan hasil *pra survey* dan hasil temuan lapangan masih terdapat permasalahan mengenai pelayanan pendaftaran pasien poliklinik RSUD Temanggung, yaitu yang disajikan pada gambar berikut



Gambar 1.2 Keluhan pengguna layanan aplikasi RSTMG RAMAH

Sumber : *Screenshot peneliti*

Pada gambar 1.2 menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan inovasi layanan pendaftaran pasien secara *online* melalui aplikasi RSTMG RAMAH masih ditemukan adanya ketidakpuasan pasien pengguna layanan, pada gambar tersebut dijelaskan bahwa terdapat ketidakjelasan jam layanan atau terjadi ketidaksesuaian antara estimasi jadwal layanan yang tertera melalui aplikasi dan fakta dilapangan saat pasien telah datang di poliklinik RSUD Temanggung. Hal ini mengakibatkan waktu tunggu pasien menjadi lama atau diatas batas standar pelayanan yang ditetapkan oleh BPJS terkait waktu tunggu pelayanan adalah kurang dari 1 jam akan tetapi dalam pelaksanaannya waktu tunggu pelayanan masih terdapat ketidaksesuaian hingga jadwal tunggu pasien menjadi lebih dari 1 jam.

Penelitian ini penting dilakukan karena tuntutan terhadap inovasi pelayanan publik kian hari kian mendesak mengingat bahwa kesadaran masyarakat semakin meningkat akan hak-haknya untuk dilayani secara optimal dan pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Apabila dilihat dari beberapa

uraian diatas, peneliti kemudian merasa tertarik untuk lebih mengetahui mengenai Atribut inovasi RSTMG RAMAH dalam pelayanan pasien Poliklinik di RSUD Kabupaten Temanggung. Menurut Rogers, suatu inovasi akan lebih mudah diterima dan diadopsi oleh masyarakat jika memiliki keunggulan yang jelas dibandingkan dengan alternatif yang ada, sesuai dengan nilai dan kebutuhan pengguna, mudah dipahami dan digunakan, dapat diamati dampaknya, serta dapat diuji coba sebelum diimplementasikan secara penuh.

Berdasarkan fenomena yang dipaparkan, maka peneliti bermaksud melaksanakan penelitian mengenai ***Analisis Atribut Inovasi RSTMG RAMAH di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung.***

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas mengenai inovasi aplikasi RSTMG RAMAH (Registrasi Aman dan Mudah dari Rumah) di RSUD Kabupaten Temanggung, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah bagaimana atribut inovasi RSTMG RAMAH di RSUD Kabupaten Temanggung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis atribut inovasi RSTMG RAMAH di RSUD Kabupaten Temanggung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi untuk sumbangan pengetahuan bagi perkembangan dan kemajuan Ilmu Administrasi Publik dan Manajemen Publik khususnya yaitu pengetahuan mengenai inovasi pelayanan kesehatan melalui aplikasi RSTMG RAMAH (Registrasi Aman dan Mudah dari Rumah) di RSUD Kabupaten Temanggung

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Adanya penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi sebagai referensi pengetahuan dan informasi penting bagi peneliti dalam Ilmu Administrasi Publik khususnya terkait inovasi pelayanan publik, selain itu dapat meningkatkan kapasitas peneliti dalam hal memahami dan menganalisa suatu fenomena dan permasalahan yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik (pada sektor pelayanan kesehatan) khususnya di RSUD Kabupaten Temanggung, agar dapat terciptanya pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas bagi seluruh masyarakat.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan menjadi wujud kontribusi dalam memberikan sumbangan ilmu, tambahan informasi dan referensi yang dapat digunakan dalam penelitian lebih lanjut terkait inovasi pelayanan publik khususnya pada bidang pelayanan kesehatan.

3. Bagi Pihak Terkait khususnya RSUD Kabupaten Temanggung

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan serta pertimbangan kepada pemerintah dan pihak RSUD Kabupaten Temanggung dan memberikan solusi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik di bidang pelayanan kesehatan guna menciptakan pelayanan yang lebih optimal sehingga kualitas pelayanan semakin meningkat.

4. Bagi Pembaca

Adanya penelitian ini, diharapkan mampu memberikan tambahan referensi pengetahuan dan informasi bagi pembaca terkait inovasi pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Temanggung dan solusi dalam pelaksanaan inovasi aplikasi RSTMG RAMAH.

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

Nama Jurnal	Teori	Metode Penelitian	Hasil
Inovasi pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan Klinik Baitussyifa Qamarul Huda Bagu Lombok Tengah Muhammad Adnan Jurnal Ilmiah Sangkareang Mataram Vol.5, No.3 Tahun 2019	Teori yang digunakan adalah atribut inovasi menurut Rogers dalam (suwarno, 2008: 16-18) yaitu <i>relative advantage</i> atau keuntungan relatif, <i>complexity</i> atau kerumitan, <i>compability</i> atau kesesuaian, <i>triability</i> atau kemungkinan dicoba, dan <i>observability</i> atau kemudahan diamati.	Deskriptif kualitatif.	Penerapan inovasi pelayanan di Klinik Baitussyifa dengan pendekatan atribut-atribut inovasi dari pendapat Rogers mempunyai karakteristik yang beragam, sehingga terjadi peningkatan kepuasan dari pengguna jasa Klinik Baitussyifa. Adanya inovasi pelayanan yang dilakukan Klinik Baitussyifa dapat memberikan manfaat yang positif bagi Klinik dan pengguna jasanya.

Nama Jurnal	Teori	Metode Penelitian	Hasil
Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Piaman Bobi Rizki Ananda, Roni Ekha, Ria Ariany Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol. 8 No. 2 Tahun 2019	Teori inovasi dari Halvorsen, yang menyatakan bahwa inovasi terdiri dari 3 kelompok yaitu Incremental Innovations-radical innovation, Top-down innovations-bottom up innovation, dan Needd Led Innovation and Efficiency-led Innovation (Suwarno, 2008)	Kualitatif dengan pendekatan kualitatif deskriptif .	<i>Incramental Innovations-radical innovation</i> atau inovasi yang ditandai dengan tingkat perubahan yang terjadi. Dari hal tersebut dapat tercermin bahwa RSUD Piaman menjadi tempat rujukan dari daerah lain dan menunjukkan kualitas yang dilakukan oleh RSUD Piaman sudah sangat baik. •<i>Top-down innovations-bottom up</i> Hal ini dibuktikan dengan penemuan bahwa RSUD Piaman telah mengalami kemajuan pesat dengan dibuktikan melalui hasil naiknya rating tipe C menjadi tipe B , yang artinya bahwa RSUD Kota Piaman telah melakukan pergerakan kearah yang lebih baik. •<i>Needd Led Innovation and Efficiency-led Innovation</i> Dalam hal ini menunjukan bahwa inovasi-inovasi yang dilakukan oleh RSUD Piaman telah mampu memberi kepuasan kepada pengguna layanan kesehatan, hal ini dapat dibuktikan dengan Indeks Kepuasan Mayarakat (IKM) terhadap RSUD Piaman yang sangat baik.
Analisis Inovasi Pelayanan Publik Rumah Sehat Lansia Di Kota Yogyakarta	Teori Rogers (1983) yang menggolongkan proses inovasi	Penelitian ini menggunakan metode pendekatan induktif	Hasil penelitian menunjukan bahwa inovasi pelayanan kesehatan dapat timbul tahapan yang berbeda dalam fase inovasi pelayanan publik. •Peneliti menemukan inisiasi rusela muncul dari

Nama Jurnal	Teori	Metode Penelitian	Hasil
M. Rizki Pratama Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol. 17 No.2 Tahun 2020	menjadi dua fase yaitu fase inisiasi dan implementasi		kerjasama antara birokrat dan praktisi. •Pelaksanaan inovasi rusela dapat terjadi karena dukungan dari stakeholder. •Promosi rusela tetap mampu bertahan karena didapatkan melalui promosi secara internal dan eksternal.
Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi kasus Aplikasi “Dr.Kepo” Dokter Kependudukan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik) Herlina Wulandari, Afifuddin, Suyeno Jurnal Respon Publik Vol. 14, No. 3 Tahun	5 dimensi indikator kualitas pelayanan publik dalam Hardiansyah (2011:57) yakni Tangibles(wujud), ,realibillity (kehandalan), responsiviness (Tanggapan), assurance (jaminan), emphaty (kesediaan).	Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif.	•Apliasi Dr.Kepo untuk pelayanan urusan dokumen kependudukan telah mencapai bentuk yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. •Keahlian pegawai dalam pelaksanaan aplikasi Dr. Kepo sudah sesuai berdasarkan standard pelayanan publik. •Tanggapan petugas untuk keluhan dari masyarakat memberikan dampak positif dalam kepengurusan dokumen kependudukan melalui aplikasi Dr.Kepo. Jaminan terhadap biaya serta waktu tidak mengecewakan masyarakat dan masyarakat sangat butuh inovasi. •Kemauan untuk melayani yang dilakukan oleh petugas Dispendukcapil sudah sesuai dan tidak ada diskriminasi. •Adanya kerjasama antar pihak, serta SDM yang

Nama Jurnal	Teori	Metode Penelitian	Hasil
2020			sudah berkompeten sehingga masyarakat dapat terlayani dengan optimal dalam melakukan pengajuan dokumen kependudukan. Hal tersebut merupakan faktor pendukung inovasi program aplikasi Dr.Kepo. •Dalam pelaksanaan inovasi program aplikasi Dr.Kepo terdapat faktor penghambat yakni kurangnya dukungan sosialisasi, dan juga terkendala akses jaringan internet untuk mengoperasikan aplikasi Dr.kepo.
Penerapan Inovasi Pelayanan Publik GO-DOK di Kota Tasikmalaya Tania Firda Anggraini Maruao et al., Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah Vol. 2 No. 1 Tahun 2020	Teori karakteristik inovasi pelayanan publik menurut Rogers (1983).	Metode yang digunakan yaitu dengan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif.	•Adanya keunggulan dari inovasi pelayanan publik GODOK yaitu usaha untuk mewujudkan jalur birokrasi yang praktis dalam pembuatan administrasi kependudukan. •Terdapat kesesuaian dengan inovasi sebelumnya pada inovasi pelayanan publik GODOK yaitu dapat menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan tentunya memberikan prosedur yang mudah bagi masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan. •Inovasi pelayanan publik GODOK dinilai tidak ada kerumitan karena telah dirancang untuk memudahkan proses pelayanan berbasis online. Kemampuan uji coba inovasi GODOK sejak 9 Oktober 2019 namun tingkat partisipasi dari masyarakat masih rendah.

Nama Jurnal	Teori	Metode Penelitian	Hasil
Analisis Penerapan Program Inovasi Pada Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2020 Yoshandi Rendra Prastya, Suci Nasehati Sunaningsih Jurnal Ilmu Administrasi Negara Vol. 8 No. 2 Tahun 2020	Teori pedoman umum inovasi pada administrasi negara memiliki beberapa kriteria menurut (Anggara 2014) yaitu adanya kebaruan, memiliki kemanfaatan, memberikan solusi, keberlanjutan, dapat direplikasikan, dan kompatibilitas.	Metode yang digunakan yaitu dengan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif.	•Disdukcapil Kota Magelang melakukan inovasi program pelayanan yang diberi nama SI SAKTI (Aksi Siap Antar Akta Kematian) yaitu sebuah langkah untuk menciptakan efektivitas waktu penerbitan kutipan akta kematian dan mendistribusikan kepada pihak keluarga sebelum jenazah dimakamkan. •Program inovasi SI BULAN (Aksi Ibu Pulang Bawa Akta Kelahiran). Dengan adanya program inovasi tersebut keduanya mendapat respon yang baik dari masyarakat. Dengan adanya respon yang baik dari masyarakat menjadikan dorongan dan motivasi bagi Disdukcapil Kota Magelang untuk terus dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
<i>Innovation of Surabaya City Government in the Public Service Sector: Study of Command Center 112</i>	Teori Geoffery Dudley dan Jeremy Richardson tentang inovasi yang menjelaskan bahwa inovasi meliputi ide,	Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Pemerintah Kota Surabaya telah menciptakan trobosan dalam pelayanan publik melalui sebuah inovasi pelayanan Command Center 112 dan dapat dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat Kota Surabaya.

Nama Jurnal	Teori	Metode Penelitian	Hasil
Rahardian & Afrianto Jurnal <i>Advances in Economics, Business and Management Reaserch</i> Vol. 154 Tahun 2019	minat, institusi, dan individu.		
<i>Co-creation of public service innovation using open data and social media- rhetoric, reality or something in between?</i> Harri Jalonen (2020)	Teori tipologi inovasi pada sektor publik menurut De Vries, Bekkers & Tummers (2016).	Deskriptif kualitatif.	Peneliti menemukan pemanfaatan data terbuka dan media sosial dalam kreasi bersama inovasi layanan publik adalah pendekatan yang menjanjikan akan tetapi belum sepenuhnya diterapkan. •Inovasi layanan publik dengan media sosial memilki banyak manfaat diantaranya yaitu adanya keakuratan dan kepastian waktu, layanan yang semakin efektif, adanya peningkatan partisipasi dari masyarakat.
<i>Public Servis Innovation through the application of mobile-based smart city concepts in Sukun sub-district, Malang City</i> Aji et al., 2021	Teori inovasi pelayanan publik dengan konsep smart city.	Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.	Hasil penelitian ini yaitu bahwa inovasi pelayanan publik dengan konsep smart city dan berbasis mobile dapat diterima oleh kelurahan. 80% sistem dapat berjalan berdasarkan apa yang diinginkan dan juga 20% untuk revisi mengenai ukuran file dan penamaan file.

Nama Jurnal	Teori	Metode Penelitian	Hasil
doi:10.1088/1757-899X/1073/1/012059 <i>Public service reformation : Relationship building by mobile technology</i> Mahmud A. Shareef et al., International Journal of Information Vol. 49 Tahun 2019	Teori Janda Trocchia dan Gwinner (2002) yang menyatakan bahwa untuk merancang kualitas layanan, pertimbangan penting dalam menentukan jenis fungsi layanan salah satunya adalah mengevaluasi, yaitu kualitas layanan untuk media online, harus spesifik industri.	Metode penelitian ini dari konstruksi independen dan dependen dikumpulkan dari tinjauan pustaka. Untuk memperoleh responden peneliti menyebar kuisioner kepada masyarakat.	Penelitian ini mengungkapkan bahwa faktor kritis yang berkontribusi pada pengembangan untuk pemberian pelayanan yang menguntungkan melalui SMS ponsel adalah: waktu dan lokasi, relevansi, dan keandalan.
<i>Health Service Innovation In Arifin Achmad Riau Province</i> Winda Sakanah Fristy Jurnal Ilmu	Teori yang digunakan adalah Bugge at al., (2018) yaitu Tata kelola Inovasi(<i>Governance and Innovation</i>), Sumber ide-ide	Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi yang bersifat deskriptif.	• Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh RSUD Arifin Achmad Riau yaitu aplikasi MIRAI yang digunakan untuk pendaftaran pasien secara online. • Pengelolaan inovasi pelayanan kesehatan melalui aplikasi MIRAI sudah berjalan

Nama Jurnal	Teori	Metode Penelitian	Hasil
Administrasi Negara Vol. 18 Tahun 2021	untuk inovasi, Budaya inovasi, kemampuan dan alat-alat, tujuan hasil serta biaya dan hambatan, mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal)		dengan baik. • Inovasi MIRAI dapat merubah suatu keadaan menjadi lebih baik dari sebelumnya. • Masyarakat sudah terbiasa dengan adanya aplikasi MIRAI yang dapat memudahkan pelayanan mereka. • Alat-alat yang dimiliki untuk menunjang inovasi telah memadai. • Pelaksanaan inovasi aplikasi MIRAI sudah cukup baik, tetapi belum optimal karena masih adanya hambatan yang dirasakan oleh RSUD Arifin Achmad Riau dan masyarakat.

Sumber : Tabel 1.1 Rangkuman Penelitian terdahulu diambil dari berbagai sumber, 2024

Berdasarkan tabel 1.1 terkait penelitian-penelitian terdahulu, bahwa terdapat persamaan dan perbedaan dengan rencana penelitian. Persamaan pada penggunaan metode penelitian yaitu menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif dan tipe penelitian deskriptif. Selain itu terdapat persamaan dalam penggunaan teori dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tania Firda Maruao,dkk dalam jurnal (Maruoa et al., 2020) dengan judul Penerapan Inovasi Pelayanan Publik GO-DOK di Kota Tasikmalaya. Dan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Adnan, dalam jurnal (Muhammad Adnan, 2019) dengan judul inovasi pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan Klinik Baitussyifa Qamarul Huda di Lombok Tengah. Teori yang digunakan yaitu teori atribut inovasi pelayanan publik menurut Rogers (1983) yaitu antara lain *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *triability*, dan *observability*.

Novelty atau kebaharuan dalam rencana penelitian ini yaitu terletak pada fokus dan lokus penelitian yaitu untuk menganalisis atribut inovasi pelayanan kesehatan melalui aplikasi RSTMG RAMAH (Registrasi Aman dan Mudah dari Rumah) di RSUD Kabupaten Temanggung dengan menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers (1983). Tujuan dari rencana penelitian ini yaitu untuk menganalisis atribut inovasi pelayanan kesehatan melalui aplikasi RSTMG RAMAH (Registrasi Aman dan Mudah dari Rumah) di RSUD Kabupaten Temanggung.

1.5.2 Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2014:3), teori administrasi publik menjelaskan administrasi publik sebagai tindakan pengorganisasian dan pengkoordinasian sumber daya dan personil publik dalam rangka mengembangkan, melaksanakan, dan mengawasi keputusan kebijakan publik. Lebih lanjut, kedua penulis tersebut menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu yang bertujuan untuk mengelola urusan publik dan menyelesaikan berbagai tugas yang diberikan. Selain itu, sebagai sebuah disiplin ilmu, administrasi publik berusaha untuk mengatasi masalah-masalah publik dengan melakukan perbaikan, terutama di bidang keuangan, sumber daya manusia, dan organisasi.

Batasan administrasi publik menurut Nicholas Henry dalam Keban (2014:6) adalah perpaduan yang rumit antara teori dan praktik yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan tentang peran pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan untuk mendorong kebijakan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Tujuan administrasi publik adalah melembagakan teknik-teknik manajemen agar lebih efektif, efisien, dan mampu memenuhi tuntutan masyarakat. Oleh karena itu, konsep ini memandang administrasi sebagai sintesis dari teori dan praktik yang menghubungkan pencapaian cita-cita normatif sosial dengan proses manajemen.

Administrasi publik didefinisikan oleh Owen Huges dalam Keban (2014:8) sebagai studi akademis tentang sektor publik. Administrasi publik dalam konteks ini dipandang sebagai pengelolaan perkembangan teknologi modern ke arah tata

kelola pemerintahan modern. Gerakan New Public Management (NPM) yang bertujuan untuk mereformasi administrasi publik berdampak pada istilah ini.

Berdasarkan definisi administrasi publik menurut para ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan suatu proses kerjasama untuk memformulasikan, mengimplementasikan, mengelola, mengembangkan dan melakukan perbaikan atau penyempurnaan pada organisasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi yang baik sesuai dengan kebutuhan publik.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Perubahan dalam paradigma suatu disiplin ilmu dapat digunakan untuk melacak evolusinya. Paradigma adalah sudut pandang, seperangkat nilai, pendekatan, gagasan fundamental, atau pendekatan untuk memecahkan masalah yang diterima oleh komunitas ilmiah pada titik waktu tertentu (Khun, 1970). Dalam e-journal Cogent Social Sciences (2017, 3: 1316916), Henry menyatakan bahwa terdapat enam paradigma administrasi publik, yaitu sebagai berikut:

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

Asumsi utama dari paradigma Dikotomi Politik Administrasi adalah ide yang memisahkan politik dan fungsi administrasi pemerintah sebagai strategi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Woodrow Wilson memberikan empat persyaratan administrasi publik yang efektif, yaitu (1) pemisahan politik dan administrasi, (2) analisis perbandingan dari organisasi politik dan swasta, (3) meningkatkan efisiensi dengan praktek bisnis dan sikap terhadap operasi sehari-

hari, dan (4) meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui manajemen dan pelatihan pegawai negeri, serta mendorong penilaian berdasarkan jasa.

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

Menurut paradigma ini, administrasi publik berpusat pada prinsip-prinsip administrasi. Ide-ide ini bersifat universal atau dapat diterapkan di mana saja, terutama dalam organisasi pemerintah, dan dijelaskan dalam POSDCORB (Perencanaan, Pengorganisasian, Penempatan Staf, Pengarahan, Pengkoordinasian, Pelaporan, dan Penganggaran).

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

Terdapat ketegangan dalam paradigma ini antara anggapan politik yang sarat nilai dan administrasi yang bebas nilai. Premis kedua, menurut John Gaus, bahwa teori administrasi publik juga merupakan teori politik, ternyata benar adanya dalam praktiknya. Karena banyaknya kelemahan dalam prinsip-prinsip panduan administrasi, maka muncullah paradigma baru yang memandang administrasi publik sebagai ilmu politik dengan birokrasi pemerintah sebagai lokusnya.

4. Paradigma Administrasi Publik Sebagai Manajemen (1956-1970)

Paradigma ini mengembangkan prinsip-prinsip manajemen yang telah digunakan sebelumnya dengan cara yang menyeluruh dan ilmiah. Paradigma ini memiliki dua perkembangan: yang berfokus pada kebijakan publik dan yang berfokus pada kemajuan ilmu administrasi murni, yang didukung oleh bidang psikologi sosial. Semua perkembangan tersebut dianggap relevan dengan sektor bisnis dan administrasi publik.

5. Paradigma Administrasi Publik Sebagai Administrasi Publik (1970- Sekarang)

Lokus dan tujuan dari paradigma ini sangat jelas. Dalam paradigma ini, lokusnya adalah permasalahan dan kepentingan publik, dan fokus administrasi publik adalah teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik.

6. *Good Governance*

Dengan kata lain, pemerintah mereformasi diri untuk menerapkan kewirausahaan birokrasi, yang harus didasarkan pada prinsip-prinsip *Good Governance* seperti akuntabilitas, transparansi, daya tanggap, supremasi hukum, partisipasi, keadilan, efektivitas dan efisiensi, dan saling keterbukaan. Paradigma *Good Governance* mengasumsikan bahwa pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang berfokus pada masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas mengenai paradigma administrasi publik, maka dalam penelitian ini lebih condong pada paradigma ke enam yaitu *Good Governance*, dimana dalam paradigma tersebut disebutkan bahwa suatu pemerintah yang baik adalah yang berorientasi kepada masyarakat. Penelitian ini meneliti mengenai inovasi pelayanan publik pada bidang kesehatan berbasis *online* melalui sebuah aplikasi dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Temanggung. Pada pelaksanaan *Good Governance* yang baik maka diperlukan manajemen dalam pengelolaanya.

1.5.4 Manajemen Publik

Menurut Shafritz dan Russell dalam Keban (2014:92), manajemen publik membahas individu-individu yang bertanggung jawab untuk mengelola sebuah organisasi serta operasi organisasi itu sendiri, yang mencakup penggunaan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi. Namun demikian, deskripsi ini tidak hanya menggambarkan proses pencapaian tujuan, tetapi juga tim individu yang bertanggung jawab untuk melaksanakannya.

Administrasi lembaga pemerintah, di sisi lain, adalah jenis manajemen yang unik yang dikenal sebagai “manajemen publik”. Menurut Overman dalam Keban (2014), manajemen publik adalah studi interdisipliner tentang aspek-aspek umum organisasi. Manajemen publik menggabungkan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik dengan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian. Selain itu, dengan menyatakan bahwa manajemen publik dan kebijakan publik adalah dua bidang administrasi publik yang tumpang tindih, Shafritz, Hyde, dan Ott dalam Safrony (2012: 45) mencoba memperluas definisi Overman. Namun, ia mendefinisikan manajemen publik sebagai proses memobilisasi sumber daya manusia dan non-manusia sesuai dengan arahan dari kebijakan publik.

Old Public Administration (OPA), *New Public Management* (NPM), dan *New Public Service* (NPS) merupakan tiga pilar dari paradigma manajemen publik. Pemberian layanan publik secara langsung melalui lembaga pemerintah adalah tujuan utama dari paradigma OPA. Organisasi hirarkis digunakan untuk

melaksanakan inisiatif publik, dan manajer memiliki otoritas dari puncak organisasi. Karena organisasi publik merupakan lembaga tertutup, maka hanya ada sedikit kesempatan untuk partisipasi warga.

Old Public Administration (OPA), paradigma sebelumnya, dipandang kurang efektif karena adanya sejumlah keluhan terhadap sektor publik, antara lain menurunnya kinerja, banyaknya penyimpangan, kecenderungan tidak efisien, dan tidak memperhatikan kepentingan pengguna layanan. Hal ini mendorong munculnya *New Public Management* (NPM). Dalam rangka meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kinerja pelayanan publik dalam birokrasi kontemporer, NPM dipandang sebagai pendekatan administrasi publik yang mengaplikasikan pengetahuan dan pengalaman dari disiplin ilmu lain, termasuk manajemen bisnis. Vigoda (2003:812).

Dalam penelitian ini maka posisi inovasi pelayanan kesehatan berbasis *online* melalui aplikasi RSTMG RAMAH di RSUD Kabupaten Temanggung termasuk dalam paradigma *New Public Service* (NPS) karena inovasi tersebut memiliki tujuan untuk memudahkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan memberikan alternatif kepengurusan pendaftaran pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Temanggung yang dapat diakses menggunakan *smartphone*, sehingga dapat terciptanya pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

1.5.5 Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut Gronroos, adalah sesuatu yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi karena interaksi antara pelanggan dan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan dengan tujuan menyelesaikan masalah pelanggan atau konsumen (dalam Ratminto dan Winarsih, 2013:2). Agung Kurniawan (dalam Pasolog, 2007: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah melayani atau melayani seseorang sesuai dengan kebutuhan orang lain atau sesuai dengan aturan dasar.

Pelayanan dikatakan berhasil ketika pemerintah memberikan yang terbaik untuk masyarakat (Ismail, 2010:1). Prinsip-prinsip pelayanan yang digariskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 harus diterapkan dalam penyediaan layanan terbaik.

1.5.6 Inovasi

Pelayanan publik membutuhkan inovasi untuk bisa menjadi lebih baik dan lebih efisien. Menurut Rogers (Suwarno 2008:9), inovasi mengacu pada sebuah konsep, praktik, atau barang yang dianggap baru oleh seseorang dan juga organisasi lain.

Menurut Deddy Mulyadi (2016:69), inovasi administrasi publik didefinisikan sebagai proses memikirkan dan menerapkan ide-ide yang memiliki unsur kebaruan dan manfaat dalam mengatur dan mengurus berbagai urusan dan

kepentingan publik. Berdasarkan definisi ini, tujuan inovasi administrasi publik adalah untuk memecahkan berbagai masalah dalam praktik tata kelola pemerintahan, termasuk peran pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.

Inovasi dalam bidang pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai gagasan inovatif tentang teknologi pelayanan, modifikasi teknologi yang sudah ada, atau penyederhanaan aturan, pendekatan, prosedur, metode, dan struktur organisasi pelayanan yang menghasilkan peningkatan kuantitas dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, inovasi dalam pelayanan publik tidak memerlukan penemuan baru; sebaliknya, itu dapat berupa pendekatan kontekstual yang berarti inovasi tidak terbatas pada ide dan praktik baru yang muncul, tetapi juga dapat berupa inovasi yang berasal dari perluasan dan peningkatan kualitas inovasi yang sudah ada. Kemampuan untuk mengubah sumber daya yang tidak produktif menjadi sumber daya yang produktif memberikan nilai ekonomi langsung dan tidak langsung. Adapun ciri-ciri inovasi menurut Albury dalam (Suwarno 2008: 54) sebagai berikut :

1. Memiliki ciri khas, yang berarti inovasi harus memiliki ciri-ciri tertentu dalam hal ide, program, tatanan, sistem, dan kemungkinan hasil yang diharapkan.
2. Memiliki unsur kebaruan, yang berarti inovasi harus dianggap sebagai karya dan produk pemikiran yang memiliki kadar orisinalitas dan kebaruan.
3. Program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana, yaitu meskipun inovasi dilakukan dengan cepat, kegiatan inovasi direncanakan dan direncanakan terlebih dahulu.

4. Inovasi yang digulirkan memiliki tujuan, artinya bahwa program inovasi harus memiliki tujuan yang ingin dicapai, termasuk jalan dan strategi untuk mencapainya.

1.5.7 Atribut Inovasi

Menurut Rogers dalam Suwarno (2008:16-18) bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut:

1. *Relative advantage* atau keuntungan relatif

Inovasi harus memiliki nilai yang lebih unggul dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada nilai inovatif yang membedakan inovasi dari yang lain maupun inovasi sebelumnya.

2. *Compatibility* atau kesesuaian

Inovasi juga memiliki sifat kompatibel atau memiliki kesesuaian dengan inovasi yang digantinya atau inovasi sebelumnya. Adanya hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa inovasi yang dahulu tidak hanya dibuang begitu saja, tetapi juga menjadi bagian dari transisi ke inovasi terbaru. Selain itu, dapat mempercepat adaptasi dan pembelajaran inovatif yang lebih cepat.

3. *Complexity* atau kerumitan

Inovasi dapat memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, karena sifatnya yang baru. Namun, karena inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik dari inovasi sebelumnya, dengan adanya hal tersebut maka tingkat kerumitan pada umumnya tidak menjadi masalah.

4. *Triability* atau kemungkinan dicoba

Inovasi hanya dapat diterima apabila telah diuji dan terbukti memiliki lebih banyak manfaat atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Oleh karena itu, sebuah produk inovasi harus melalui tahap uji coba publik, di mana semua orang memiliki kesempatan untuk menguji kualitas dari inovasi.

5. *Observability* atau kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus bisa dan mudah untuk diamati, baik dari segi bagaimana ia bekerja atau dapat memberikan dampak yang lebih bermanfaat bagi pengguna inovasi layanan.

1.6 Operationalisasi Konsep

1.6.1 Konsep Inovasi Aplikasi RSTMG RAMAH di RSUD Kabupaten Temanggung

Inovasi pelayanan publik sebagai salah upaya untuk melakukan pembaruan yang bertujuan untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang optimal. Inovasi pada bidang pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Temanggung dengan melakukan inovasi pelayanan melalui aplikasi RSTMG RAMAH untuk mencapai pelayanan yang efektif, efisien dan berkualitas, murah serta terjangkau. Adanya inovasi aplikasi RSTMG RAMAH yang memberikan trobosan baru dalam pelayanan kesehatan hal ini merupakan gaagsan yang inovatif dalam pemanfaatan teknologi dengan cara baru atau memperbaharui yang sudah ada di bidang pelayanan untuk penyederhanaan baik pada bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang diharapkan mempunyai manfaat dengan hasil nilai tambah yang baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan.

1.6.2 Atribut Inovasi Aplikasi RSTMG RAMAH di RSUD Kabupaten Temanggung

1. *Relative Advantage* (keuntungan relatif)

Inovasi aplikasi RSTMG RAMAH di RSUD Kabupaten Temanggung harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya atau digantikannya. Tingkat keuntungan atau manfaat dari inovasi dapat dilihat dari :

- a. Nilai ekonomi, dilihat dari adanya perbedaan biaya yang dikeluarkan oleh RSUD Kabupaten Temanggung dan masyarakat karena adanya inovasi aplikasi RSTMG RAMAH.
- b. Kepuasan, dapat dilihat dari adanya kepuasan yang diperoleh masyarakat karena menggunakan inovasi aplikasi RSTMG RAMAH.
- c. Komponen penting, ada atau tidaknya komponen penting yang mendukung inovasi .

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Inovasi sebaiknya mempunyai sifat *compatible* atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya. Sifat *compatibel* dari inovasi RSTMG RAMAH dapat diukur dengan melihat dari :

- a. Kesesuaian inovasi RSTMG RAMAH dengan pelayanan sebelumnya.
- b. Kesesuaian inovasi RSTMG RAMAH dengan nilai dan norma yang ada di RSUD Kabupaten Temanggung.
- c. Kesesuaian inovasi RSTMG RAMAH dengan kebutuhan masyarakat.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Adanya inovasi yang baru adanya tingkat kerumitan mungkin akan terjadi yang levelnya lebih tinggi dari sebelumnya, akan tetapi dengan demikian karena sebuah inovasi sebenarnya menawarkan cara yang lebih mudah, sehingga hanya diperlukan adanya proses penyesuaian. Tingkat kerumitan atau kesukaran dari inovasi RSTMG RAMAH dapat dilihat dari

permasalahan dan hambatan yang dialami oleh penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat terkait pelayanan inovasi RSTMG RAMAH.

4. *Triability* (Kemungkinan dicoba)

Masyarakat dapat menerima inovasi apabila telah teruji dan dapat dibuktikan bahwa inovasi mempunyai keuntungan atau nilai lebih jika dibandingkan dengan inovasi lama. *Triability* atau kemungkinan dicoba dari inovasi RSTMG RAMAH dapat dilihat dari upaya RSUD Kabupaten Temanggung dalam melakukan uji coba dan sosialisasi kepada masyarakat tentang inovasi RSTMG RAMAH.

5. *Observability* (kemudahan diamati)

Jika ditinjau dari segi bagaimana inovasi tersebut dapat menghasilkan sesuatu yang baik, dalam hal tersebut harus dapat diamati. *Observability* atau kemudahan diamati inovasi RSTMG RAMAH dapat dilihat dari cara kerja inovasi RSTMG RAMAH .

Tabel 2. Fenomena Penelitian

No	Fenomena	Dimensi Atribut	Gejala
1.	Atribut Inovasi Menurut Rogers (1983)	<i>Relative Advantage</i>	• Adanya keuntungan nilai ekonomi, yaitu adanya perbedaan biaya yang dikeluarkan oleh RSUD Temanggung dan masyarakat setelah adanya inovasi aplikasi RAMAH. • Adanya kepuasan pelayanan pengguna aplikasi RAMAH. • Adanya komponen penting untuk mendukung inovasi.
		<i>Compatibility</i>	• Adanya kesesuaian inovasi dengan pelayanan sebelumnya yang ada di RSUD Temanggung. • Adanya kesesuaian inovasi dengan nilai dan norma pelayanan di RSUD Temanggung. • Adanya kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat dan pasien di RSUD Temanggung.
		<i>Complexity</i>	• Adanya hambatan terkait pelayanan kesehatan yang dialami oleh pihak RSUD Temanggung dan pasien terkait penggunaan aplikasi RAMAH.
		<i>Triability</i>	• Adanya uji coba aplikasi RAMAH. • Adanya sosialisasi aplikasi RAMAH.
		<i>Observability</i>	• Adanya kemudahan untuk diamati. • Adanya kemudahan dalam segi pemanfaatan inovasi.

Sumber : Peneliti

1.7 Argumen Penelitian

RSUD merupakan salah satu instansi milik pemerintah daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang pelayanan kesehatan. Peneliti memilih penelitian inovasi pelayanan kesehatan terkait pendaftaran *online* pasien *non* kegawatdaruratan berbasis aplikasi yang digagas oleh RSUD Kabupaten Temanggung atau yang disebut sebagai RSTMG RAMAH (Registrasi Aman dan Mudah dari Rumah) sejak saat pertama diluncurkan pada tahun 2021 dan dimanfaatkan secara efektif hingga sekarang hingga adanya aturan baru yang berlaku mulai tanggal 1 November 2024, aplikasi RSTMG RAMAH hanya bisa dimanfaatkan bagi pasien umum atau *non* BPJS, kecuali untuk pelayanan Poliklinik Fisioterapi dan kemoterapi bagi pasien BPJS bisa melakukan pendaftaran melalui aplikasi RSTMG RAMAH. Adanya hal tersebut yang menyebabkan jumlah antrean di loket pendaftaran RSUD Temanggung kembali meningkat.

Menurut Muluk (2008) yang dikutip dalam jurnal Listiana Tri Dharmayanti, dkk. (2020) menjelaskan bahwa inovasi sebagai kebutuhan untuk memberikan pelayanan publik dengan alternatif metode untuk mencapai kepuasan masyarakat dan menurut Maulana (2018) masih dalam jurnal yang sama menjelaskan bahwa pelayanan publik dituntut untuk dapat memenuhi kepuasan masyarakat dan memberikan pelayanan yang responsif dalam waktu yang singkat, hal tersebut sebagai bentuk penerapan *good governance*.

Adanya inovasi sebagai upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan, meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik, karena melalui inovasi dapat menciptakan sistem, metode, serta teknologi yang

dapat menurunkan biaya, mempersingkat waktu layanan, memangkas birokrasi dan yang terpenting dapat memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan publik, maka jangan sampai dengan adanya inovasi justru menimbulkan masalah baru dalam pelayanan. Oleh karena itu peneliti sangat tertarik untuk menganalisis atribut inovasi aplikasi RSTMG RAMAH (Registrasi Aman dan Mudah dari Rumah) guna mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan melalui aplikasi RSTMG RAMAH dan mendeskripsikan serta menganalisis atribut inovasi RSTMG RAMAH di RSUD Kabupaten Temanggung.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2012:8), metode penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah, metode ini sering disebut sebagai metode penelitian naturalistik. Selain itu, metode ini juga dikenal sebagai metode etnografi karena awalnya digunakan untuk penelitian di bidang antropologi budaya., kemudian disebut dengan metode kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif menggunakan pendekatan yang ketat, yang berarti peneliti melakukan waktu yang lama di lapangan, mencatat dengan cermat peristiwa yang terjadi, menganalisis secara kritis berbagai dokumen yang ditemukan di lapangan, dan membuat laporan penelitian yang menyeluruh (Sugiyono, 2012:14).

Adapun tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menjabarkan atau menguraikan situasi tertentu (Kris Timotius, 2017:71). Penelitian deskriptif, menurut Andi Prastowo (2011:203), adalah metode penelitian yang bertujuan untuk mengungkapkan fakta tentang peristiwa, objek, aktivitas, proses, dan individu secara langsung pada saat yang tersedia bagi responden. Dalam penelitian ini, peneliti mendeskripsikan dan menganalisis atribut inovasi aplikasi RSTMG RAMAH di RSUD Kabupaten Temanggung.

1.8.2 Situs Penelitian

Situs penelitian yaitu, peneliti melakukan penelitian di lokasi yang sama saat mereka memperoleh data yang diperlukan (Ahmad Ali, 2013:44). Situs penelitian yang diambil dalam penelitian ini adalah RSUD Kabupaten Temanggung.

1.8.3 Subyek Penelitian

Informan penelitian memberikan data melalui wawancara kepada peneliti. Dalam penelitian ini, teknik *purposive sampling* digunakan untuk memilih informan. Menurut Sugiyono (2008:85), *purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel yang melibatkan pertimbangan khusus. Subjek penelitian ini adalah pihak yang terlibat yakni pengelola dan pengguna layanan aplikasi RSTMG RAMAH yaitu : pegawai RSUD Kabupaten Temanggung dan masyarakat pengguna layanan aplikasi RSTMG RAMAH.

Berdasarkan hasil rekomendasi dari bagian kepegawaian dan diklat RSUD Kabupaten Temanggung mengenai subyek penelitian yang akan dijadikan informan

atau narasumber penelitian ini maka peneliti memperoleh informan pihak internal RSUD Kabupaten Temanggung dan informan pengguna aplikasi RSTMG RAMAH yang tertulis di tabel sebagai berikut

Tabel 3. Informan Penelitian

No	Informan	Alasan Memilih
1.	Kepala Instalasi SIMRS	Dijadikan informan primer karena yang menaungi inovasi RSTMG RAMAH, mulai dari perencanaan, pembuatan aplikasi, monitoring, evaluasi dan pelaporan.
2.	Programer SIMRS	Programer SIMRS bertanggungjawab atas pengembangan dan pemeliharaan aplikasi RSTMG Ramah, termasuk dalam perbaikan dan penambahan fitur aplikasi.
3.	Analisis IT SIMRS	Analisis IT SIMRS sebagai penanggungjawab untuk mengintegrasikan seluruh proses pelayanan rumah sakit yang berbasis teknologi informasi seperti aplikasi RSTMG RAMAH.
4.	Pengguna aplikasi (1)	Pengguna telah menggunakan aplikasi secara jangka panjang.
5.	Pengguna aplikasi (2)	Pengguna tetap pelayanan aplikasi RSTMG RAMAH.
6.	Pengguna aplikasi (3)	Pengguna telah menggunakan aplikasi sejak pertama inovasi diluncurkan.

Sumber : Peneliti

1.8.4 Jenis Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kualitatif, yaitu data yang tidak berupa angka, yang harus dijelaskan secara rinci dan jelas agar dapat menjelaskan fitur inovasi pelayanan kesehatan yang terkait dengan pendaftaran pasien dengan aplikasi RSTMG RAMAH.

1.8.5 Sumber Data

Menurut Arikunto (2013:172) menjelaskan sumber data dalam penelitian yaitu, sebagai subjek dari mana data tersebut dapat diperoleh. Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yakni data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang diberikan secara langsung kepada pengumpul data atau peneliti. Data primer dari penelitian ini diperoleh melalui observasi di RSUD Kabupaten Temanggung.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari beberapa dokumen di RSUD kabupaten Temanggung, berbagai sumber literatur seperti, buku, jurnal, dan internet yang terkait dengan penelitian penulis. Sumber data sekunder dapat didefinisikan sebagai sumber yang tidak langsung memberikan data kepada orang yang mengumpulkannya, seperti orang lain atau dokumen.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data adalah langkah paling strategis dalam suatu penelitian karena tujuan utama dari penelitian (Sugiyono, 2012:224). Teknik pengumpulan data dapat berupa dokumentasi, wawancara mendalam (*in-depth interview*), atau observasi atau pengamatan.

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Observasi atau Pengamatan

Abdurrahmat Fathoni (2006:104) menjelaskan bahwa observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan tentang keadaan atau perilaku objek sasaran. Pedoman observasi harus dipersiapkan secara sistematis dan terencana, dilakukan dengan pencatatan sesegera mungkin, diusahakan sedapat mungkin, dan hasilnya dapat diperiksa kembali untuk diuji kebenarannya.

Penelitian ini melakukan pengamatan langsung di RSUD Kabupaten Temanggung. Observasi dilakukan dengan menganalisis dan mencatat segala kejadian terkait dengan atribut inovasi berbasis *online* melalui aplikasi RSTMG RAMAH.

2. Wawancara Mendalam (*In Depth Interview*)

Menurut Sutopo (2006:72), wawancara mendalam didefinisikan sebagai suatu proses untuk mendapatkan pemahaman tentang tujuan penelitian melalui tanya jawab secara langsung antara pewawancara dan orang yang diwawancarai, baik dengan atau tanpa menggunakan pedoman (petunjuk) wawancara, dan di mana informan dan pewawancara terlibat dalam hubungan sosial yang relatif lama. Kedudukan kedua pihak dalam hal ini pewawancara dan responden tidak bisa berubah dan bertukar fungsi setiap saat.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dimana wawancara dilakukan dengan pihak terkait yaitu beberapa pegawai RSUD Kabupaten Temanggung serta beberapa masyarakat pengguna aplikasi RSTMG RAMAH.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa masa lalu, menurut Sugiyono (2010:240). Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar, atau sebuah karya penting. Penelitian ini memperoleh dokumen berupa arsip atau data yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan melalui aplikasi RSTMG RAMAH di RSUD Kabupaten Temanggung dan mengambil gambar yang ada di lapangan terkait dengan pelayanan registrasi pendaftaran pasien rawat jalan secara *online* melalui aplikasi RSTMG RAMAH yang telah diterapkan di RSUD Kabupaten Temanggung.

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sebelum memulai penelitian, selama penelitian, dan setelah selesai penelitian (Sugiyono, 2012:245). Penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2012:247), dan teknik analisis data terdiri dari tiga hal utama, yaitu:

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memperoleh gambaran yang lebih jelas, dan peneliti akan mudah untuk melakukan pengumpulan data tahap berikutnya, dan menggali kembali bila diperlukan.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Data dalam penelitian kualitatif biasanya disajikan dalam bentuk bagan, uraian singkat, diagram flowchart, hubungan antar kategori, dan sebagainya. Namun, metode yang paling umum untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif.

c. *Conclusion Drawing* (Verification)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah langkah berikutnya. Kesimpulan awal yang dibuat hanyalah kesimpulan sementara dan dapat berubah jika tidak ditemukan bukti kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan dapat atau tidak dapat menjawab masalah dasar.

Dalam penelitian, ketiga langkah tersebut berhubungan satu sama lain dan diperlukan untuk mengumpulkan data dari lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian, data yang dikumpulkan direduksi untuk disajikan dalam bentuk teks naratif dan kemudian disimpulkan.

1.8.8 Kualitas Data (goodness criteria)

Kualitas instrumen penelitian dan metode pengumpulan data memengaruhi kualitas data hasil penelitian. Metode pengumpulan data memengaruhi kualitas instrumen penelitian, sementara kualitas pengumpulan data memengaruhi kualitas instrumen penelitian. Kualitas pengumpulan data akan tepat jika instrumen penelitian yang dihasilkan memberikan data yang valid dan reliabel.

Triangulasi pengujian kredibilitas berarti pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu, yaitu

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan mengevaluasi data yang diperoleh dari berbagai sumber. Data yang diperoleh dari berbagai sumber dideskripsikan, dikategorikan, dan ditentukan mana perspektif yang sama, berbeda, dan spesifik untuk dianalisis dan ditarik kesimpulan.

b. Triangulasi Teknik

Metode triangulasi teknik melibatkan penggunaan berbagai metode untuk menguji kredibilitas data dari sumber yang sama. Setelah berbagai metode telah

digunakan untuk menguji kredibilitas data dan menghasilkan data yang berbeda, peneliti melanjutkan untuk berbicara dengan sumber lain. sumber data yang relevan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau semuanya benar tetapi dengan perspektif yang berbeda.

c. Triangulasi Waktu

Kredibilitas data yang diperoleh dapat dipengaruhi oleh waktu. Data yang dikumpulkan melalui teknik wawancara di pagi hari akan memiliki tingkat validitas yang berbeda jika dibandingkan dengan data yang dikumpulkan di siang atau sore hari. Ini mungkin karena narasumber masih segar dan belum mengalami banyak masalah selama wawancara di pagi hari. Oleh karena itu, pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan pada berbagai waktu dengan menggunakan metode seperti wawancara dan observasi (dalam Sugiyono, 2012:274).