



**DIFUSI INOVASI PELAYANAN DI RSUD PROF. DR.
MARGONO SOEKARJO PURWOKERTO**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Sarjana
Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Diponegoro**

Penyusun :

Vivi Rahma Nur Cahyani

NIM. 14020118120003

Dosen Pembimbing

Dr.Dra. Retno Sunu Astuti, M.Si.

NIP.196212181988032001

Drs. R. Slamet Santoso M.Si

NIP. 196707271993031005

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN
KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang betandatangani diawah ini :

1. Nama Lengkap : Vivi Rahma Nur Cahyani
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020118120003
3. Tempat / Tanggal Lahir : Banyumas, 17 Agustus 1999
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Jalan Majid Al – Huda Kauman Cilongok
No. 28, Cilongok, Banyumas, Jawa Tengah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahawa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul : Difusi Inovasi Pelayanan di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.

Adalah benar – benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung pagiasi dari sumber informasi lainnya. hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 12 April 2022

Mengetahui

Dosen Pembimbing



Dr.Dra. Retno Sunu Astuti, M.Si.

Pembuat Pernyataan



Vivi Rahma Nur Cahyani

Ketua PS S1 Administrasi Publik



Dra. Maesaroh, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Difusi Inovasi Pelayanan Di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo
Purwokerto

Nama Penyusun : Vivi Rahma Nur Cahyani

NIM : 14020118120003

Program Studi : S1- Administrasi Publik

Semarang, 31 Mei 2022


Dekan

Wakil Dekan Akademik dan Kemahasiswaan



Dr. Drs. Hardi Warsono, M.TP.

NIP 196408271990011001



Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin.


NIP 196908221994031003

Dosen Pembimbing:

1. Dr. Dra. Retno Sunu Astuti, M.Si.


(..........)

2. Drs. R.Slamet Santoso M.Si.

(..........)

Dosen Penguji:

1. Dra. Dyah Hariani, MM

(..........)

2. Dr. Dra. Retno Sunu Astuti, M.Si.

(..........)

3. Drs. R.Slamet Santoso M.Si.

(..........)

MOTTO

Sukses itu harus melewati banyak proses bukan banyak protes.

- Merry Riana –

**Allah tidak membebani manusia diluar kemampuan manusia
itu sendiri**

- QS. Al – Baqarah : 286 -

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa, bantuan dan dorongan dari orang – orang yang penulis sayangi, untuk itu dengan kerendahan hati skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua Bapak (Sunaryo) dan Ibu (Mahmudah) yang telah memberikan segalanya yang terbaik, selalu mendukung penulis dalam apapun dan selalu mendoakan penulis.
2. Kedua kakakku Annisa Maulida dan Rendra Pristiadi yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa.
3. Keluarga besar dan teman – teman yang memberikan doa dan dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Almamater

ABSTRAK

JUDUL : DIFUSI INOVASI PELAYANAN DI RSUD PROF. DR.

MARGONO SOEKARJO PURWOKERTO

NAMA : VIVI RAHMA NUR CAHYANI

NIM : 14020118120003

Dominasi penghargaan yang di dapat atas keberhasilan dan keberagaman inovasi yang dilakukan oleh rumah sakit Margono, serta pengembangan inovasi yang berkelanjutan dan berkembang ini menjadikan rumah sakit Margono menjadi pelopor inovasi di bidang kesehatan. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pengembangan difusi inovasi dan faktor pendukung dalam keberlanjutan difusi inovasi di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Metode penelitian menggunakan tipe deskriptif melalui pendekatan kualitatif dengan menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Dalam penelitian, peneliti mendeskripsikan dan menggambarkan lebih dalam proses pengembangan difusi inovasi mulai dari inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, sistem sosial, hingga faktor yang mendorong keberlanjutan inovasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa difusi inovasi telah berjalan cukup baik dan berkelanjutan. Karakteristik inovasi – inovasi yang ada diketahui memiliki keuntungan kepuasan para pengguna inovasi, mudah digunakan, dapat diuji coba dan dapat mengamati hasil dari inovasi tersebut. Saluran komunikasi yang digunakan saluran komunikasi *interpersonal* dan saluran komunikasi media massa. Tahapan yang dilakukan dalam proses pengembangan difusi inovasi ini adalah tahap persiapan, tahap sosialisasi, tahap implementasi dan tahap reformulasi. Jenis adopter teridentifikasi dalam tipe *early adopter* dan *early majority*. Dalam proses pengembangan difusi inovasi juga bekerja sama dengan berbagai pihak baik internal maupun eksternal. Adapapun yang menjadi faktor pendukung adalah budaya organisasi, *knowledge of innovation and reinvention*, individu, dan *external accountability*. Disarankan lebih mengoptimalkan pemberian *rewards* kepada para *innovator* seperti kenaikan dan promosi jabatan sesuai dengan keahlian dan kualitas para *innovator*.

Kata kunci : Difusi Inovasi, Budaya Organisasi, *Knowledge of innovation and reinvention*, Individu, *External Accountability*

ABSTRACT

*TITLE : DIFFUSION OF SERVICE INNOVATION IN RSUD
PROF. DR. MARGONO SOEKARJO PURWOKERTO*

NAME : VIVI RAHMA NUR CAHYANI

NIM : 14020118120003

The domination of the awards obtained for the success and diversity of innovations carried out by Margono Hospital. This continuous and growing innovation development makes Margono Hospital a pioneer of innovation in the health sector. Therefore, this study aims to analyze the process of developing the diffusion of innovation and the supporting factors in the sustainability of the diffusion of innovation in Prof. Hospital. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. The research method uses a descriptive type through a qualitative approach using primary data sources and secondary data. In this study, researchers describe and describe more deeply the process of developing the diffusion of innovation, starting from innovation, communication channels, time period, social system, to the factors that encourage the sustainability of innovation. The results of the study indicate that the diffusion of innovation has been going quite well and is sustainable. The characteristics of existing innovations are known to have the advantage of user satisfaction, easy to use, can be tested and can observe the results of these innovations. Communication channels used are interpersonal communication channels and mass media communication channels. The stages carried out in the process of developing the diffusion of innovation are the preparation stage, the socialization stage, the implementation stage and the reformulation stage. Types of adopters identified in the type of early adopter and early majority. In the process of developing the diffusion of innovation, we also work closely with various parties, both internal and external. The supporting factors are organizational culture, knowledge of innovation and reinvention, individuals, and external accountability. It is recommended to optimize giving awards to innovators such as promotions and promotions according to the expertise and quality of the innovators.

Keywords: Diffusion of Innovation, Organizational Culture, Knowledge of innovation and reinvention, Individual, External Accountability.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga atas izinya penulisan skripsi dengan judul “Difusi Inovasi Pelayanan Kesehatan Di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto” dapat terselesaikan dengan lancar dan baik. Penulisan skripsi ini merupakan suatu persyaratan menyelesaikan pendidikan Strata 1 pada Program Studi Administrasi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan hingga dapat terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, arahan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, maka melalui kesempatan ini penulis bermaksud menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof, Dr. Yos Johan Utama, S.H, M.Hum selaku Rektor Univeritas Diponegoro;
2. Bapak Dr. Drs. Hadi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro;
3. Dra. Maesaroh, M. Si selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Universitas Diponegoro;
4. Dr.Dra. Retno Sunu Astuti, M.Si. dan Drs. R. Slamet Santoso M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar membimbing, memberikan arahan, memberikan perhatian dan ilmu dari awal penulisan hingga sampai terselesaikannya skripsi ini serta pengalaman yang diajarkan semasa kuliah;
5. Dra. Dyah Hariani, MM, selaku dosen wali yang mendukung dan memberikan arahan dan bimbingan selama perkuliahan ini.
6. Dosen Departemen Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro yang memberikan banyak ilmu bagi penulis;
7. Semua pihak yang membantu dalam penelitian ini khususnya para pegawai RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto yang telah memberikan kesempatan, waktu dan informasi – informasi pada penulis dalam melaksanakan penelitian;

8. Keluarga saya yang selalu memberikan dukungan penuh sampai saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
9. Teman – teman yang selalu setia Faranida Prita Safira, Sri Wahyu Pratiwi, Soffana Khofifatul Khasanah, Putri Wididiati, Laras Hapsari, Yasinta Widi, Desinta Amelia Putri, Riska Dita Wardani, Ika Dahlia, yang setia mendengarkan keluhan – keluhan dan selalu menjadi penyemangat bagi penulis;
10. Semua teman – teman seperjuangan Administrasi Publik Angkatan 2018;
11. Semua teman – teman sepermainan di lingkungan rumah;
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut membantu dan memberika dukungan dalam penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih membutuhkan masukan dan saran dari berbagai pihak untuk mencapai kesempurnaan. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Semarang, 12 April 2022

Penulis



Vivi Rahma Nur Cahyani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Keberhasilan	20
1.3 Rumusan Pertanyaan Penelitian	20
1.4 Tujuan Penelitian	20
1.5 Manfaat Penelitian	20
1.5.1 Manfaat Teoritis	20
1.5.2 Manfaat Praktis	21
1.6 Kerangka Teori	22
1.6.1 Penelitian Terdahulu	22
1.6.2 Administrasi Publik	27
1.6.3 Paradigma Administrasi Publik	29
1.6.4 Manajemen Publik	33
1.6.5 Pelayanan Publik	36
1.6.6 Inovasi	37
1.6.6.1 Tipologi Inovasi	40
1.6.6.2 Atribut Inovasi	43
1.6.6.3 Faktor Pengembangan Inovasi	45
1.6.7 Difusi Inovasi	49
1.6.8 Faktor – Faktor Difusi Inovasi	52

1.6.9	Rumah Sakit	53
1.7	Operasionalisasi Konsep	54
1.7.1	Difusi Inovasi	55
1.7.2	Faktor Pendorong Difusi Inovasi	56
1.8	Metode Penelitian	57
1.8.1	Desain Penelitian	57
1.8.2	Situs Penelitian	58
1.8.3	Subjek Penelitian	58
1.8.4	Jenis Data	60
1.8.5	Sumber Data	60
1.8.6	Teknik Pengumpulan Data	61
1.8.7	Analisis dan Interpretasi Data	63
1.8.8	Kualitas Data	65

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI DAN PROFIL RSUD PROF. DR. MARGONO SOEKARJO PURWOKERTO 67

2.1	Gambaran Umum RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto ...	67
2.1.1	Lokasi RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto	68
2.1.2	Kondisi Demografis Provinsi Jawa Tengah.....	69
2.1.3	Kondisi Geografis	70
2.2	Profil RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto	71
2.2.1	Sejarah Singkat	71
2.2.2	Visi Misi dan Motto	72
2.2.3	Fungsi RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto	73
2.2.4	Struktur Organisasi	74
2.2.5	Sumber Daya Manusia	75
2.2.6	Pelayanan	76
2.3	Difusi Inovasi Di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.....	77
2.3.1	Peraturan	77
2.3.2	Program Inovasi	78
2.3.3	Pelayanan Kesehatan	79

BAB III TEMUAN DAN ANALISIS PENELITIAN 81

3.1	Difusi Inovasi Pelayanan di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo	
-----	---	--

Purwokerto	82
3.1.1 Inovasi	82
3.1.2 Saluran Komunikasi	99
3.1.3 Jangka Waktu	104
3.1.4 Sistem Sosial	116
3.2 Faktor – Faktor Pendorong Difusi Inovasi Pelayanan Di RSUD Prof.	
Dr. Margono Soekarjo Purwokerto	125
3.2.1 Faktor Budaya Organisasi	125
3.2.2 Faktor Individu	132
3.2.3 Faktor <i>Knowledge Of Innovation and Reinvention</i>	141
3.2.4 Faktor <i>External Accountability</i>	145
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	148
4.1 Kesimpulan	149
4.1.1 Difusi Inovasi Pelayanan di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo	
Purwokerto	149
4.1.2 Faktor – Faktor Pendorong Difusi Inovasi Pelayanan di RSUD Prof.	
Dr. Margono Soekarjo Purwokerto	154
4.2 Saran	156
 DAFTAR PUSTAKA	 158
LAMPIRAN	164

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indeks Inovasi Negara ASEAN 2019 dan 2020	4
Tabel 1.2 Penghargaan Inovasi RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto .	11
Tabel 1.3 Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto Tahun 2019 – 2021	17
Tabel 1.4 Kriteria Inovasi	45
Tabel 2.1 Jumlah Sumber Daya Manusia Di RSUD Prof. Dr. Margonono Soekarjo Purwokerto	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kriteria inovasi administrasi publik	39
Gambar 2.1 Peta Wilayah Administrasi Provinsi Jawa Tengah	69
Gambar 2.2 Organisasi RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto	75
Gambar 3.1 Proses Sosialisasi dan Edukasi Di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto	101
Gambar 3.2 Launching Inovasi – Inovasi di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto	106
Gambar 3.3 Sosialisasi Inovasi – Inovasi di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabel Penelitian Terdahulu	164
Lampiran 2. Panduan Wawancara (Interview Guide)	171
Lampiran 3. Pendoman Observasi dan Dokumentasi	180
Lampiran 4. Transkrip Wawancara	181
Lampiran 5. Dokumentasi	204
Lampiran 6. Surat Keterangan Penelitian	211