

**INOVASI PENDAFTARAN ONLINE DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
K.R.M.T WONGSONEGORO KOTA SEMARANG**

Oleh: Bramantyo Suryo Nugroho, Dyah Hariani

**Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jl. Profesor Haji Sudarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269 Telepon
(024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Innovation is an important aspect of public service. The existence of people's needs continuously increases with the development of the era is one of the factors needed innovation in the public service. Innovation must follow the times, especially in the field of information technology. An innovation is expected to help solve the problems that exist in society. Online registration innovation in hospitals K.R.M.T Wongsonegoro based on the existence of queue problems that can not be handled with previous programs. This research uses descriptive method with qualitative approach The result of this research is making online registration innovation in RSUD K.M.R.T Wongsonegoro Semarang City there is a process of innovation that can be seen from seeing opportunities, finding ideas, reviewing ideas, and implementation. While there are supporting and inhibiting factors seen from the process of online registration innovation. Supporting factors of online registration innovation are (1) There is a desire to change oneself, from being unable and from being ignorant to know; (2) The existence of freedom of expression; (3) Availability of facilities and infrastructure. While the inhibiting factors of online registration innovation are (1) No rewards or incentives; (2) Administrative pressure and obstacles and (3) Risk Aversion Culture.

Keywords: Inovation, Inovation Public Service, Public Service

INOVASI PELAYANAN PUSAT PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (P3M) DI PUSAT INFORMASI PUBLIK (PIP) BALAI KOTA SEMARANG

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

Dalam melaksanakan pelayanan publik terdapat 3 unsur yang harus ada, yang pertama adalah pemerintah selaku penyelenggara / pemberi pelayanan publik. Kedua ialah penerima pelayanan publik yaitu orang atau masyarakat umum / organisasi yang berkepentingan dan unsur yang terakhir adalah kepuasan yang

diberikan pemberi kepada penerima pelayanan publik Inovasi yang berada di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T. K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang menurut data yang saya dapatkan antara lain pendaftaran online, kamar operasi dengan sistem yang lebih baru yaitu *Integreted Operating Teather (IOT)*, penjemputan pasien lanjut usia, adanya sistem informasi tersedianya tempat tidur kosong.

Permasalahan pada antrian seringkali menjadi permasalahan yang sering terjadi dalam pelayanan publik. Penumpukan antrian merupakan hal yang harus segera diatasi, dengan menumpuknya antrian maka proses pelayanan publik akan menjadi terlambat oleh sebab itu munculah inovasi pendaftaran online. Pada pendaftaran online sang pasien tidak perlu repot – repot harus mengantri dengan sistem antrian tradisional yaitu dengan cara datang lalu mengambil nomor urut antrian, akan tetapi sang pasien dapat mendaftarkan dirinya melalui web Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T. K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang sehari sebelumnya. Nantinya sang pasien tersebut hanya tinggal mengantri untuk verifikasi data yang ia setorkan lewat online dan dapat langsung ke poli yang didaftarkan, walaupun sistem pendaftaran ini sudah berlaku akan

tetapi tidak menghilangkan sistem atriarian dengan cara pengambilan nomor urut pendaftaran.

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur No. 364 Tahun 2015 tentang Kebijakan Pelayanan Rekam Medis RSUD K.R.M.T. K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang membuat sebuah inovasi yaitu pendaftaran online. Pendaftaran online merupakan inovasi yang paling menonjol dari inovasi yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T. K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana proses inovasi pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T. K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang ?
2. Apa faktor yang menunjang dan menghambat Inovasi Pendaftaran Online?

C. TUJUAN

1. Untuk menganalisis proses inovasi pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T. K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang.
2. Untuk menganalisis faktor yang menunjang dan menghambat Inovasi Pendaftaran Online

D. TINJAUAN PUSTAKA

A. MANAJEMEN PUBLIK

Menurut J. Steven Ott, Alber C. Hyde dan Jay M. Shafritz, dalam Pasolong (2013:83) manajemen publik mengalami transisi dengan beberapa isu menantang. Isu-isu ini telah menantang sekolah atau perguruan tinggi yang mengajarkan manajemen publik atau administrasi untuk menghasilkan calon manajer publik yang profesional yang kualitas tinggi, dan penataan sistem manajemen yang lebih baik.

B. PELAYANAN PUBLIK

Menurut Kemenpan No .63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

C. INOVASI

Menurut West dan Far (Ancok, 2012:34) dalam jurnal Inovasi Pada Sektor Pelayanan Publik oleh Wijiyanti adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk, dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan

keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi, dan masyarakat luas.

De Jong & Den Hartog (2003) pada jurnal Dayang Erawati Djamrut tentang Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda Inovasi merinci lebih mendalam proses inovasi dalam 4 tahap sebagai berikut:

1. Melihat peluang. Peluang muncul ketika ada persoalan yang muncul atau dipersepsikan sebagai suatu kesenjangan antara yang seharusnya dan realitanya. Oleh karenanya, perilaku inovatif dimulai dari ketrampilan melihat peluang.
2. Mengeluarkan ide. Ketika dihadapkan suatu masalah atau dipersepsikan sebagai masalah maka gaya berfikir konvergen yang digunakan yaitu mengeluarkan ide yang sebanyak-banyaknya terhadap masalah yang ada. Dalam tahap ini kreativitas sangat diperlukan.
3. Mengkaji ide. Tidak Semua ide dapat dipakai, maka dilakukan kajian terhadap ide yang muncul. Gaya berfikir divergen atau mengerucut mulai diterapkan. Salah satu dasar pertimbangan adalah seberapa besar ide tersebut

mendatangkan kerugian dan keuntungan. Ide yang realistik yang diterima, sementara ide yang kurang realistik dibuang. Kajian dilakukan terus menerus sampai ditemukan alternatif yang paling mempunyai probabilitas sukses yang paling besar.

4. Implementasi. Dalam tahap ini, keberanian mengambil resiko sangat diperlukan. Resiko berkaitan dengan probabilitas kesuksesan dan kegagalan. Hal ini berkaitan dengan probabilitas untuk sukses yang disebabkan oleh kemampuan pengontrolan perilaku untuk mencapai tujuan atau berinovasi.

Faktor Penunjang Inovasi Menurut Everett M. Rogers (2003) pada jurnal Dayang Erawati Djamrut tentang Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda Inovasi bahwa inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor pendukung seperti:

1. Adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan dari tidak tahu menjadi tahu.
2. Adanya kebebasan untuk berekspresi.
3. Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif.

4. Tersedianya sarana dan prasarana.
5. Kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan keluarga, pergaulan, maupun sekolah.

Menurut Albury dalam Suwarno (2008: 54), hambatan dalam inovasi diidentifikasi ada delapan jenis, yaitu:

1. Keengganan menutup program yang gagal
2. Ketergantungan berlebihan pada *high performer*
3. Teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi
4. Tidak ada penghargaan atau insentif
5. Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan
6. Anggaran jangka pendek dan perencanaan
7. Tekanan dan hambatan administrasi
8. Budaya *Risk Aversion* (budaya yang tidak menyukai resiko)

E. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif deskriptif, teknik pemilihan informan yang digunakan penulis adalah dengan menetapkan *key informan*. Sedangkan untuk memperoleh data kualitatif, peneliti menggunakan teknik *wawancara*. Teknik pengumpulan data

yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara tidak terstruktur dan dokumentasi. Jenis data yang digunakan oleh peneliti adalah data primer dan data sekunder. Kualitas data yang digunakan oleh peneliti adalah model triangulasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. PROSES INOVASI

Proses inovasi pada umumnya dimulai dengan pengenalan masalah atau kebutuhan, yang memacu kegiatan-kegiatan penelitian dan pengembangan yang didesain untuk menciptakan inovasi dalam rangka memecahkan masalah atau memenuhi kebutuhan itu.

A. Melihat Peluang

Perilaku inovatif dimulai dari keterampilan melihat peluang. Ketika dihadapkan suatu masalah atau dipersepsikan sebagai masalah, maka gaya berfikir konvergen yang digunakan yaitu mengeluarkan ide yang sebanyak-banyaknya terhadap masalah yang ada.

a. Cara Melihat Peluang

Sebelum adanya inovasi ada program-program yang sudah dijalankan untuk dapat menyelesaikan permasalahan utama didalam penyelenggaraan pendaftaran calon pasien di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota

Semarang. Beberapa program tersebut termasuk memecah antrian ke beberapa poli yang ada di rumah sakit ini. Namun beberapa program sebelumnya dirasa masih belum sempurna untuk menyelesaikan masalah antrian di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Hal ini sejalan dengan reformasi administrasi menurut Lee (2009:13) dimana dalam suatu program yang diadakan dalam rangka memperbaiki kinerja administrasi Negara khususnya pada bidang pelayanan publik diperlukan beberapa pembaharuan dan atau penyempurnaan program yang belum berjalan dengan baik. RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang menyempurnakan program-program sebelumnya dengan membuat suatu inovasi untuk menyelesaikan permasalahan antrian yang ada di rumah sakit. Inovasi ini dibuat berdasarkan adanya evaluasi yang dilakukan oleh pihak rumah sakit atas program-program yang telah dibuat sebelumnya. Evaluasi ini mengarahkan rumah sakit untuk membuat suatu perubahan yang dapat menyelesaikan masalah antrian di rumah sakit. Perubahan ini mendorong pihak rumah sakit akhirnya membuat inovasi pendaftaran online dimana pendaftar tidak perlu mengantri lagi di loket utama dan dapat melakukan pendaftaran dimanapun sehari sebelum berobat.

b. Keterampilan Melihat Peluang

Dalam inovasi ini keterampilan dilihat dari bagaimana pihak –pihak yang terkait dalam pembuatan inovasi pendaftaran online dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu untuk memecah antrian yang ada di loket pendaftaran loket calon pasien di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Hal ini sesuai dengan pernyataan Waldo bahwa administrasi publik merupakan manajemen dan organisasi dari orang-orang berikut alatnya untuk mencapai tujuan. Inovasi ini awalnya dicetuskan oleh direktur RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang yang pelaksanaannya dibantu oleh berbagai pihak khususnya bagian SIM IT RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Didalam proses awal pembuatan inovasi pendaftaran online ini, direktur rumah sakit memberikan ide dan membebaskan orang-orang yang terkait didalam pembuatan inovasi pendaftaran online ini untuk mengembangkan inovasi ini dengan ide-ide dan evaluasi yang diadakan deprogram-program yang sudah pernah ada sebelumnya. Adanya pengembangan inovasi dari program sebelumnya oleh orang-orang yang ahli dibidangnya masing-masing ini

membuat inovasi pendaftaran online dapat diusulkan menjadi solusi untuk memecahkan antrian yang ada di loket pendaftaran calon pasien. Didalam perumusan inovasi ini diperlukan manajemen dan pengorganisasian dari orang-orang yang ahli dibidangnya agar inovasi dapat berjalan dengan baik.

B. Mengeluarkan Ide

Ketika dihadapkan suatu masalah atau dipersepsikan sebagai masalah maka gaya berfikir konvergen yang digunakan yaitu mengeluarkan ide yang sebanyak-banyaknya terhadap masalah yang ada. Mengeluarkan ide dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu Latar belakang, ide, dan kreatifitas.

a. Latar Belakang

Latar belakang adanya inovasi pendaftaran online di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang ini adalah karena adanya penumpukan antrian yang ada di loket pendaftaran calon pasien. Hal ini mendorong untuk dirubahnya system dari yang awalnya hanya ada system offline saja sekarang menjadi ada system online yang lebih mudah digunakan juga. Adanya keinginan untuk memecah antrian di loket pendaftaran calon pasien mendorong pihak rumah sakit dengan segala kemampuan dari pihak-pihak yang ada untuk menciptakan suatu inovasi pendaftaran online.

b. Ide

Ide dari pembuatan inovasi pendaftaran online ini muncul dari adanya masalah antrian dan adanya penyempurnaan ide-ide yang sudah berwujud program sebelumnya. Evaluasi dari ide-ide yang sudah dijadikan program oleh rumah sakit untuk menyelesaikan masalah antrian di loket pendaftaran calon pasien ini juga merupakan dasar dari dicetuskannya ide untuk membuat inovasi pendaftaran online yang saat ini sudah diterapkan di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.

c. Kreatifitas

Dalam proses awal pembuatan inovasi pendaftaran online ini, direktur rumah sakit memberikan ide dan membebaskan orang-orang yang terkait didalam pembuatan inovasi pendaftaran online ini untuk mengembangkan inovasi ini dengan ide-ide dan evaluasi yang diadakan deprogram-program yang sudah pernah ada sebelumnya. Adanya pengembangan inovasi dari program sebelumnya oleh orang-orang yang ahli dibidangnya masing-masing ini membuat inovasi pendaftaran online dapat diusulkan menjadi solusi untuk memecahkan antrian yang ada di loket pendaftaran calon pasien. Didalam perumusan inovasi ini diperlukan

manajemen dan pengorganisasian dari orang-orang yang ahli dibidangnya agar inovasi dapat berjalan dengan baik.

C. Mengkaji Ide

Tidak semua ide dapat dipakai, maka dilakukan kajian terhadap ide yang muncul. Gaya berfikir divergen atau mengerucut mulai diterapkan. Salah satu dasar pertimbangan adalah seberapa besar ide tersebut mendatangkan kerugian dan keuntungan. Ide yang realistis yang diterima, sementara ide yang kurang realistis dibuang. Kajian dilakukan terus menerus sampai ditemukan alternatif yang paling mempunyai probabilitas sukses yang paling besar..

a. Alternatif

Inovasi pendaftaran online merupakan alternatif yang paling baik dari usulan alternatif yang ada dari beberapa alternatif yang diusulkan pada saat evaluasi yang dilakukan dari program-program yang sebelumnya sudah dilakukan untuk memecah antrian. Dari rapat evaluasi yang diadakan bersama direktur RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang terciptalah beberapa alternatif untuk memecahkan masalah antrian di loket pendaftaran calon pasien dimana salah satunya adalah pembuatan inovasi pendaftaran

berbasis online yang dapat diakses pasien sehari sebelum berobat.

b. Realistis

adanya inovasi pendaftaran online ini dinyatakan dapat diterapkan pada masyarakat karena mengikuti budaya yang sedang berlaku pada masyarakat. Masyarakat saat ini sudah menggunakan internet sebagai bagian dari kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang menciptakan inovasi yang mudah diakses oleh masyarakat melalui internet. Hal ini sejalan dengan asas pelayanan public yaitu kondisional dimana RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang sebagai pemberi pelayanan dapat menyediakan website pendaftaran online bagi masyarakat dan mampu menyediakan segala hal yang terkait dengan penyelenggaraan inovasi pendaftaran online. Selain itu masyarakat sebagai penerima inovasi juga mampu menggunakan inovasi pendaftaran online ini karena penggunaan internet sudah merupakan budaya dari kehidupan sehari-hari masyarakat. Adanya penyediaan website dengan interface yang simple dan mudah digunakan juga dapat menarik masyarakat untuk lebih memilih menggunakan system pendaftaran secara online ketimbang secara offline karena masyarakat tidak

perlu mengantri secara panjang lagi untuk mendaftar. Hal ini diharapkan dapat menyelesaikan masalah antrian yang ada di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang..

D. Implementasi

Dalam tahap ini, keberanian mengambil resiko sangat diperlukan. Resiko berkaitan dengan probabilitas kesuksesan dan kegagalan. Hal ini berkaitan dengan probabilitas untuk sukses yang disebabkan oleh kemampuan pengontrolan perilaku untuk mencapai tujuan atau berinovasi.

a. Penerapan

Pihak rumah sakit menyatakan bahwa penerapan dari inovasi pendaftaran online ini sudah baik. Pihak rumah sakit menyatakan seluruh alur mekanisme dari inovasi pendaftaran online ini sudah dijalankan sesuai dengan dasar Surat Keputusan Direktur No. 364 Tahun 2015 tentang Kebijakan Pelayanan Rekam Medis RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang. Hal ini juga diperjelas oleh salah satu masyarakat yang menggunakan inovasi pendaftaran online ini sebelum berobat. Pasien yang akan berobat tersebut menyatakan bahwa inovasi pendaftaran online ini sangat membantu dalam proses pendaftaran awal dimana pasien tersebut tidak perlu mengantri diloket offline.

Pelayanan yang didapatkan oleh pasien tersebut diklaim lebih baik daripada pasien yang mendaftar secara offline. Hal ini sesuai dengan asas transparansi dimana sebuah pelayanan public harus bersifat terbuka dan mudah digunakan oleh penerima inovasi yaitu masyarakat. Salah satu narasumber yang merupakan pengguna dari inovasi pendaftaran online ini menyatakan bahwa tampilan dari website pendaftaran inovasi pendaftaran online ini mudah untuk digunakan dan tidak menyulitkan calon pasien yang akan berobat di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.

b. Target

Target yang dimaksud adalah target dari rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Ratminto (2005:19) salah satu asas pelayanan public adalah kondisional. Asas kondisional memiliki arti Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Pada bab sebelumnya, jumlah pendaftar offline masih lebih banyak dibandingkan yang mendaftar melalui online. Target dari rumah sakit sendiri adalah untuk melayani masyarakat dengan baik. Rumah sakit tidak memiliki target yang spesifik untuk jumlah pengadu yang harus melakukan pendaftaran secara online

di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang, namun rumah sakit hanya bertugas memberikan option mudah untuk masyarakat agar mau menggunakan system online yang notabeneanya lebih efektif dan efisien dari system offline yang diberikan oleh rumah sakit. Hal ini sesuai dengan asas kondisional dimana RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang selaku penyedia pelayanan memberikan dua pilihan untuk masyarakat mendaftar yaitu melalui offline maupun online. RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang memang tidak memiliki target namun selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang memberikan pelayanan secara online untuk memudahkan masyarakat dan mempercepat proses pendaftaran masyarakat. Masyarakat yang memiliki posisi sebagai penerima pelayanan memiliki dua pilihan yaitu dapat menggunakan system secara online maupun offline dimana dikeudanya tidak ada pemaksaan dari rumah sakit. Masyarakat diperbolehkan memilih fasilitas pendaftaran yang mana yang ingin digunakan

2. FAKTOR PENUNJANG DAN PENGHAMBAT INOVASI

Proses inovasi untuk menjadi yang lebih baik ini didukung oleh faktor

penunjang dan dihambat oleh faktor penghambat dari pelaksanaan inovasi. Faktor penunjang yang mempengaruhi pelaksanaan proses inovasi P3M adalah (1) adanya keinginan merubah diri; (2) adanya kebebasan untuk berekspresi; (3) tersedianya sarana dan prasarana;. Sedangkan faktor penghambat dari pelaksanaan proses inovasi P3M adalah (1) tidak ada penghargaan atau insentif; (2) tekanan dan hambatan administrasi; dan (3) budaya risk aversion.

A. FAKTOR PENUNJANG INOVASI

Faktor penunjang inovasi merupakan faktor positif yang mendukung inovasi. Faktor penunjang pelaksanaan P3M adalah (1) adanya keinginan merubah diri; (2) adanya kebebasan untuk berekspresi; (3) tersedianya sarana dan prasarana

a. Adanya keinginan untuk merubah diri

Adanya keinginan rumah sakit untuk merubah system pendaftaran muncul dari masalah yang ada di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang, yaitu adanya antrian yang panjang. Adanya permasalahan ini membuat keinginan rumah sakit untuk memperbaiki system pendaftaran muncul. Inovasi pendaftaran online ini muncul dari usulan direktur RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota

Semarang. Ide dari inovasi pendaftaran online sendiri semakin berkembang dengan adanya evaluasi yang diberikan pada program-program yang ada sebelum adanya inovasi pendaftaran online ini. Atas dasar ide yang diberikan oleh direktur RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang serta hasil evaluasi dari program yang sebelumnya sudah dijalankan, maka terciptalah inovasi pendaftaran online sebagai bentuk dari keinginan rumah sakit untuk merubah system antrian agar menciptakan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Dasar dari adanya keinginan untuk merubah system pendaftaran dari yang sebelumnya hanya menerima pendaftaran secara offline menjadi menerima pendaftaran secara online juga adalah masalah antrian yang panjang.

b. Adanya kebebasan untuk berekspresi

Adanya kebebasan untuk berekspresi merupakan bagaimana pihak-pihak yang terakit dalam inovasi pendaftaran online untuk dapat mengembangkan sebuah ide denga kreatif agar dapat diterapkan dengan baik pada masyarakat. Kebebsaran untuk berekspresi ini didukung penuh oleh direktur RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Direktur RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang

memberikan kebebasan dari setiap bagian yang terkait dalam inovasi ini untuk mengembangkan ide yang awalnya diberikan berdasarkan evaluasi program yang sudah ada. Kebebasan para pegawai untuk mengembangkan ide inovasi yang diberikan oleh direktur RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang membuat inovasi pendaftaran online dapat berkembang dan dapat diterapkan di masyarakat maupun di rumah sakit tersebut.

c. Tersedianya sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana adalah tersedianya alat untuk menjalankan inovasi sesuai dengan tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya. Sarana yang disediakan untuk masyarakat adalah website dan anjungan mandiri. Website yang disediakan oleh pihak RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang ada pada alamat (<http://220.247.173.86/rsudonline2/>) dan dapat diakses melalui perangkat-perangkat keras yang terhubung dengan internet. Di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang juga disediakan anjungan mandiri, dimana masyarakat pendaftar calon pasien dapat melakukan pendaftaran secara online di hari yang sama dengan waktu berobat di komputer yang sudah disediakan oleh pihak rumah sakit.

Kedua sarana ini merupakan sarana yang disediakan untuk masyarakat yang akan berobat di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.

Pihak rumah sakit juga menyediakan beberapa sarana untuk menjalankan inovasi pendaftaran online ini. Di ruang bagian SIM IT, sudah ada banyak komputer dengan spesifikasi yang sudah baik untuk memantau penerapan dari inovasi pendaftaran online ini. Selain itu, penyediaan sarana untuk melakukan promosi terkait inovasi pendaftaran online juga sudah dibuat seperti pembuatan brosur, promosi melalui layar TV di ruang tunggu rumah sakit, dan media social yang dimiliki oleh pihak RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Beberapa sarana yang disediakan ini sudah cukup menunjang kegiatan inovasi pendaftaran online baik dari segi masyarakat sebagai penerima inovasi maupun pihak rumah sakit terutama bagian SIM IT sebagai penyedia inovas.

d. Tersedianya sarana dan prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana baik untuk masyarakat yang mengadu maupun untuk operator yang menerima pengaduan akan meningkatkan kenyamanan masyarakat untuk memberikan pengaduan dan aspirasi dan

memudahkan operator untuk menjalankan alur pengaduan hingga selesai. Tersedianya sarana pengaduan secara *online* dan *offline* sudah cukup memudahkan masyarakat untuk dapat menyampaikan pengaduan dan aspirasinya kepada P3M yang nantinya akan diteruskan ke OPD yang berwenang. Sarana pengaduan *online* yang disediakan P3M dapat diakses melalui *twitter*, *facebook*, *instagram*, dan *youtube*, sedangkan untuk sarana pengaduan *offline*, masyarakat dapat langsung datang ke gedung PIP, telpon, sms, dan melalui surat kabar. Untuk sarana yang digunakan operator untuk melayani masyarakat dan meneruskan pengaduan sesuai dengan alur pengaduan yang berlaku sudah dinilai cukup menunjang walaupun belum maksimal.

B. FAKTOR PENGHAMBAT INOVASI

Faktor penghambat merupakan faktor negatif yang ada dan menghambat pelaksanaan inovasi. Faktor penghambat dari pelaksanaan proses inovasi adalah (1) tidak ada penghargaan atau insentif; (2) tekanan dan hambatan administrasi; dan (3) budaya risk aversion

a. Tidak ada penghargaan atau insentif

Tidak ada penghargaan atau insentif didalam penelitian ini adalah tidak adanya penghargaan secara berkala untuk pegawai yang dapat menjalankan tugasnya dengan baik atau memberikan ide baru terhadap inovasi pendaftaran online. Menurut narasumber, tidak ada penghargaan yang diberikan secara berkala untuk pegawai terutama bagian SIM IT yang terlibat langsung didalam pembuatan maupun pelaksanaan inovasi pendaftaran online. Namun, diawal pembuatan inovasi pendaftaran online ini, direktur RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang memberikan penghargaan kepada pegawai yang terkait langsung didalam pembuatan inovasi pendaftaran online. Narasumber menjelaskan tidak adanya pemberian penghargaan atau insentif ini dikarenakan jika pegawai diberikan penghargaan secara terus menerus, pegawai tersebut akan bosan dan tidak akan berpengaruh apa-apa lagi untuk kinerja pegawai tersebut.

b. Tekanan dan hambatan administrasi

Tekanan dan hambatan administratif merupakan hambatan-hambatan yang mempengaruhi proses administratif dalam hal ini adalah administratif pendaftaran calon pasien di RSUD

K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Hambatan administratif terjadi di lingkungan rumah sakit ketika ada kesulitan didalam penerimaan data diri dari calon pendaftar rumah sakit, karena adanya alur pendaftaran yang lama ketika belum adanya inovasi pendaftaran online akhirnya diciptakanlah inovasi ini. Tidak ada tekanan administrasi yang disebabkan oleh pihak rumah sakit sendiri sebelum dan sesudah adanya inovasi. Namun, masih ada hambatan administrative yang berasal dari masyarakat yang maish belum mengerti bagaimana menginput data diri dan hal lainnya yang dibutuhkan untuk melakukan pendaftaran secara online di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang..

c. Budaya risk aversion

Pihak rumah sakit sendiri sebagai penyedia inovasi pelayanan pendaftaran online beberapa pihak yang tidak mau menerima inovasi ini dipaksakan harus mau menerima. Inovasi pendaftaran online sendiri dijalankan oleh pihak-pihak rumah sakit dimana mau tidak mau pegawai yang ada di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang harus mengikuti program yang sudah dijalankan terlebih ide dari inovasi ini muncul dari direktur RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Sedangkan, dari segi masyarakat masih

banyak masyarakat yang belum mengerti adanya inovasi ini terlihat dari grafik pendaftar online yang sudah direkap setiap bulannya. Namun, untuk pengguna rutin dari inovasi pendaftaran online ini, inovasi ini sudah di anggap mudah untuk digunakan. Banyaknya masyarakat yang belum memahami inovasi pendaftaran online ini dikarenakan adanya masyarakat yang belum mengerti mennggunakan teknologi yang berkaitan dengan internet. Kebanyakan dari pendaftar merupakan lansia yang sudah tidak dapat menggunakan teknologi yang berkaitan dengan internet untuk melakukan pendaftaran secara online

B. SARAN

Saran yang dapat diberikan penulis didasarkan oleh faktor penghambat dari proses inovasi pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang

1. Tidak ada penghargaan atau insentif

Penghargaan atau insentif sangat dibutuhkan oleh pegawai agar dapat menngembangkan inovasi yang sedang diterapkan di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang, belum ada penghargaan khusus yang diberikan secara berkala untuk pegawai. Alangkah

baiknya, ada penghargaan yang diberikan baik secara verbal maupun nonverbal dari pihak rumah sakit atau atasan pegawai tersebut atas kinerjanya dalam menjalankan inovasi pendaftaran online.

2. Belum pahamnya masyarakat mengenai form online yang disediakan pihak rumah sakit

Pemahaman masyarakat mengenai inovasi pendaftaran online berikut pengisian form yang sudah disediakan masih kurang baik. Untuk menghindari adanya kesalahan dalam administrasi pendaftar calon pasien, diperlukan sosialisasi yang lebih banyak menangkap minat dan pengertian masyarakat mengenai inovasi pendaftaran online.

3. Masyarakat belum mengerti menggunakan teknologi

Masyarakat masih belum mengerti dan tidak mau tau cara menggunakan teknologi yang berhubungan dengan inovasi pendaftaran online. Hal yang dapat dilakukan adalah dengan membimbing pendaftar yang sudah datang langsung ke loket untuk menggunakan anjungan mandiri

Daftar Pustaka

Buku:

- Anggara, Sahya. 2012. *Perbandingan Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka Setia
- Ibrahim, Amin. 2009. *Pokok Administrasi Publik dan Implementasinya*. Bandung : PT Refika Aditama
- Keban. Yeremia T. 2004. *Enam Dimensi Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak., et al. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Thoha, Miftah. 2003. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada

E-book:

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press

E-Journal:

- Anggraeny, Cindy. *Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam meningkatkan Kualitas pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya*. 2013. *Kebijakan dan Manajemen Publik* Vol. 1, No.1, Januari 2013. (diakses pada website : <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-11%20Cindy%20KMP%20V1%20N1%20Jan-April%202013.pdf>) 11 November 2016
- Cankar, Stanka Setnikar dan Veronika Petkovsek . 2013. *“Private And Public Sektor Innovation And The Importance Of Cross-Sektor Collaboration”*
- Dayang Erawati Djamrut oleh Djamrut, Dayang Erawati. 2005. *Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*. eJournal Ilmu Pemerintahan Fisip Universitas Mulawarman. Volume 3, No. 3, <http://ejournal.ip.fisip->

unmul.ac.id/site/?p=1373,
12 November 2016.

Eka, Septinia. Jurnal Ilmiah “Perjalanan Old Public Administration (OPA), New Public Management (NPM) hingga New Public Service (NPS) (di akses pada website :<http://blog.ub.ac.id/septinia/files/2012/06/Perjalanan-Old-Public-Administration.pdf>)

Evangelista, Rinaldo. 2006. “*Innovation in the Europe Service Industries* “

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. E Journal “ Paradigma Administrasi Publik “ (diakses pada website : <http://fia-ub.blogspot.co.id/2015/11/paradigma-administrasi-publik.html>)

Library Binus, 2013. “ Teori Inovasi ” (diakses pada website : <http://library.binus.ac.id/eColls/eThesiscoll/Bab2/2012-2-00011-MN%20Bab2001.pdf>)

Marom, Aufarul. 2015. “Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja Dan

Transmigrasi Di Kabupaten Kudus “ (diakses pada website : <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=405481&val=8841&title=INOVASI%20BIROKRASI%20PELAYANAN%20PUBLIK%20BIDANG%20SOSIAL%20TENAGA%20KERJA%20DAN%20TRANSMIGRASI%20DI%20KABUPATEN%20KUDUS>)

Ochojski, Artur dan Marcin Baron. 2015. “*Innovation in public service: the pursuit of economic drivers*”

Prakoso, Cathas Teguh. E-Journal Administrative Reform “ Eksistensi Badan Layanan Umum Ditinjau Dalam Perspektif New Institutional Dan Principal-Agent Theory” (diakses pada website : [http://ar.mian.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/11/upload%20cathas%20\(11-14-14-09-46-41\).pdf](http://ar.mian.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/11/upload%20cathas%20(11-14-14-09-46-41).pdf))

Raharjo Jati, Wasisto. 2011 “Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik SAMSAT Kota Yogyakarta “ (diakses pada website : <http://s3.amazonaws.com/a>

cademia.edu/documents/12067158/17-23-1-PB.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1480786640&Signature=YSQZj25XZsvfLx98oT1OKzqn5NU%3D&response-content-disposition=attachment%3B%20filename%3DInovasi_Pelayanan_Publik_Setengah_Hati_S.pdf)

Samsara, Ladiatno. 2013. “Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya”. (diakses pada website : <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-Ladiatno%20Samsara.pdf>)

Sofianto, Arif, Kissumi D, Sadiman Al Kundarto. 2014. “ Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penanggulangan Kemiskinan (Studi Kasus Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen) “ (diakses pada website: <http://balitbang.jatengprov.go.id/ejournal/index.php/jurnalitbangjateng/article/viewFile/49/37>)

Suwardi, Sri Riri Sugiyarti. E Journal “ Analisis *Reinventing Government* Terhadap Pemikiran Dan Kebijakan Basuki Tjahaya Purnama Januari 2013 – Desember 2014 “ (diakses pada website : <http://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Exsplorasi/article/download/1078/929>)

Yogi Suwarno. 2011. “Inovasi di Sektor Publik” (diakses pada website : <https://zerosugar.files.wordpress.com/2011/03/inovasi-sektor-publik.pdf>).