

ANALISIS ATRIBUT INOVASI RSTMG RAMAH DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN TEMANGGUNG

Litviana Anittiyas, Retna Hanani, Amni Zarkasyi Rahman

Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id>
email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

RSTMG RAMAH innovation is one of the application-based service innovation programmes carried out by Temanggung Regency Hospital for online registration of non-emergency patients who already have a medical record number. This research aims to analyse and describe the attributes of RSTMG RAMAH innovation at Temanggung Regency General Hospital. The type of research used is descriptive qualitative research with data sources in the form of primary data obtained from observations and interviews, as well as secondary data in the form of documents and literature sources related to the research. The subjects of this research were several employees of Temanggung Regional General Hospital and the community of RSTMG RAMAH innovation service users. The research informants were selected using purposive sampling technique. The results of this study indicate that (1) In the implementation of the RSTMG RAMAH innovation, there is a relative advantage, namely the RSTMG RAMAH innovation has more superior value compared to previous innovations, so as to increase service satisfaction. (2) There is conformity with the previous innovation, namely online patient registration via SMS. (3) The implementation of the RSTMG RAMAH innovation was not found to be complicated by employees or service users. (4) This innovation has passed the trial stage before being implemented. (5) The RSTMG RAMAH application has been designed with easy access to services and features that are easy to understand, so in terms of utilisation it is very easy to observe and implement.

Keywords: : Innovation attributes, registration patients service, RSTMG RAMAH Application.

ABSTRAK

Inovasi RSTMG RAMAH merupakan salah satu program inovasi pelayanan berbasis aplikasi yang dilakukan oleh RSUD Kabupaten Temanggung untuk pendaftaran pasien non kegawatdaruratan secara online yang telah memiliki nomor rekam medis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan atribut inovasi RSTMG RAMAH di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung. Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan sumber data berupa data primer yang diperoleh dari observasi dan wawancara, serta data sekunder berupa dokumen dan sumber literatur yang terkait dengan penelitian. Subyek penelitian ini adalah beberapa pegawai RSUD Temanggung dan masyarakat pengguna layanan inovasi RSTMG RAMAH. Informan penelitian dipilih dengan teknik purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Dalam pelaksanaan inovasi RSTMG RAMAH ditemukan adanya keuntungan relatif, yaitu inovasi RSTMG RAMAH memiliki nilai keunggulan yang lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelayanan. (2) Adanya kesesuaian dengan inovasi sebelumnya, yaitu pendaftaran pasien secara online melalui SMS. (3) Pelaksanaan inovasi RSTMG RAMAH tidak ditemukan adanya kerumitan yang dirasakan oleh pegawai maupun masyarakat pengguna layanan. (4) Inovasi ini telah melewati tahapan uji coba sebelum di sosialisasikan kepada masyarakat. (5) Aplikasi RSTMG RAMAH telah dirancang dengan kemudahan akses layanan dan dilengkapi fitur yang mudah dipahami, sehingga dari segi pemanfaatan sangat mudah untuk diamati dan dilaksanakan.

Kata kunci : Atribut inovasi, Pelayanan pendaftaran pasien , Aplikasi RSTMG RAMAH

PENDAHULUAN

Pelayanan publik sebagai salah satu cara yang dilakukan oleh pemerintah demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kebutuhan masyarakat diberbagai bidang dapat terpenuhi melalui 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. 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 menunjukkan bahwa pada tahun 2024 ada sebanyak 10.846 aduan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI terkait pelayanan publik. Kasus aduan dari masyarakat mengalami peningkatan dari tahun 2023. 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%), Kementerian 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. 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.

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

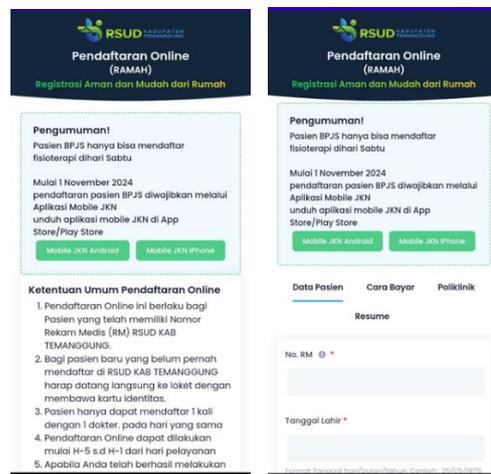
mendapatkan pelayanan kesehatan yang prima. Inovasi menjadi program yang akurat untuk membawa kemajuan bagi sebuah pelayanan kesehatan yang berkualitas. Menurut Ombudsman RI bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan, tenaga kesehatan sebagai pelaksana penyelenggara pelayanan 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, 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 Poliklinik RSUD Kabupaten Temanggung dengan tanpa mengantre di anjungan loket pendaftaran.

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. 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 dilapangan masih terdapat permasalahan mengenai pelayanan pendaftaran pasien poliklinik RSUD Temanggung, yang menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan inovasi layanan pendaftaran pasien secara *online* melalui aplikasi RSTMG RAMAH masih ditemukan adanya ketidakpuasan pasien pengguna layanan, yaitu 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 masyarakat 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 tertarik untuk melaksanakan penelitian mengenai ***Analisis Atribut Inovasi RSTMG RAMAH di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung.***

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?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Situs penelitian yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung. Subjek penelitian dipilih dengan teknik purposive sampling, di antaranya yaitu Kepala Bagian SIMRS RSUD Temanggung, Tim Analisis SIMRS RSUD Temanggung, Programmer SIMRS RSUD Temanggung, dan juga masyarakat pengguna layanan inovasi RSTMG RAMAH. Analisis dan interpretasi data pada penelitian ini dilakukan dengan reduksi data, penyajian

data, dan penarikan kesimpulan. Untuk mendapatkan kualitas data yang baik, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini pada dasarnya untuk mengetahui atribut inovasi RSTMG RAMAH di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung. 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 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 terobosan baru dalam pelayanan kesehatan hal ini merupakan gagasan 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.

Pada penelitian ini sebagai pembahas menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:16-18) bahwa inovasi mempunyai atribut diantaranya yaitu; *relative advantage, compatibility, complexity, triability, dan observability*.

Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Program inovasi pelayanan pendaftaran *online* bagi pasien non kegawatdaruratan melalui aplikasi RSTMG RAMAH (Registrasi Aman dan Mudah dari Rumah) tentunya harus memiliki keuntungan atau keunggulan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya atau keadaan sebelum adanya inovasi yang di terapkan oleh pemerintah

dalam hal ini yaitu Rumah Sakit Umum Daerah kabupaten Temanggung

Inovasi pelayanan pendaftaran bagi pasien secara *online* melalui aplikasi RSTMG RAMAH memiliki keuntungan diantaranya yaitu pasien tanpa datang langsung ke loket pendaftaran untuk mengantre panjang demi mendapatkan nomor antrian pendaftaran ke poliklinik yang dituju, waktu tunggu pasien menjadi lebih cepat, adanya keuntungann nilai ekonomi bagi RSUD Temaggung yaitu berkurangnya pegawai yang melayani di loket pendaftaran, sedangkan keuntungan nilai ekonomi yang dirasakan oleh pengguna layanan adalah pada biaya transportasi yang tidak ada lagi risiko bolak-balik ke RSUD Temanggung karena dengan adanya inovasi RSTMG RAMAH terdapat kejelasan jadwal dan waktu pelayanan.

Gejala lain yang ditemukan adalah bahwa pengguna inovasi pelayanan RSTMG RAMAH dapat memberikan kepuasan pengguna yang dibuktikan dengan naiknya Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Temanggung. Selain itu adanya komponen penting yang mendukungbinovasi dinilai sudah cukup memadai. Program inovasi aplikasi RSTMG RAMAH ini tentunya telah menjadi trobosan baru di RSUD Kabupaten

Temanggung untuk mengatasi penumpukan pasien di loket pendaftaran, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif.

Kesesuaian (*Compatibility*)

Karakteristik inovasi menurut Rogers yang kedua yaitu mengenai kesesuain atau *compatibility*. Sebelum adanya inovasi pelayanan pendaftaran online melalui aplikasi RSTMG RAMAH, telah ada inovasi sebelumnya yang disesuaikan dengan kebutuhan mayarakat akan pelayanan kesehatan yang efektif.

Inovasi aplikasi RSTMG RAMAH merupakan hasil sebuah proses transisi pelayanan pendaftaran pasien atau sebuah produk baru yang menyempurnakan dari inovasi sebelumnya, yaitu pendaftaran pasien secara online melalui SMS. Hal ini tentunya sesuai dengan pendapat Rogers bahwa inovasi memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya.

Selain itu, inovasi RSTMG RAMAH dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik khususnya dalam sektor kesehatan. Inovasi aplikasi RSTMG RAMAH tentunya dapat diterima oleh masyarakat karena sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat dan mudah. Penemuan ini menunjukkan bahwa inovasi yang dilakukan oleh RSUD Temanggung melalui sebuah pelayanan

pendaftaran pasien secara online yang dikemas kedalam sebuah layanan aplikasi mobile merupakan salah satu bentuk penerapan Paradigma Good Governance, karena inovasi diorientasikan kepada masyarakat untuk mencapai kepuasan pelayanan publik.

Kerumitan (*Complexity*)

Indikator ketiga dalam teori karakteristik inovasi menurut Rogers yaitu *Complexity* atau kerumitan, yaitu kerumitan dalam memahami dan menggunakan inovasi pelayanan pendaftaran *online* melalui aplikasi RSTMG RAMAH dan prosedur-prosedur pelayanan yang harus dilakukan oleh pasien. Inovasi aplikasi RSTMG RAMAH merupakan hal yang mudah karena prosedurnya yang tidak rumit dengan didukung oleh fitur aplikasi yang mudah dipahami.

Tujuan pelayanan RSTMG RAMAH adalah untuk memudahkan pasien untuk melakukan pendaftaran online tanpa mengantre diloket pendaftaran. Layanan ini diproses saat pasien melakukan pendaftaran melalui RSTMG RAMAH. Setelah pasien melakukan pendaftaran dan mengisi persyaratan maka akan mendapat balasan dari sistem berupa verifikasi dan mendapatkan nomor antrian berdasarkan jadwal poliklinik yang tersedia.

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa inovasi RSTMG RAMAH dirasa tidak ada kerumitan. Karena pemohon hanya perlu mengakses aplikasi melalui smartphone. Di era digitalisasi ini pada umumnya sebagian besar masyarakat sudah menggunakan smartphone sehingga inovasi pelayanan pendaftaran online melalui RSTMG RAMAH dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

Dengan demikian karena sebuah inovasi sebenarnya menawarkan cara yang lebih mudah, seperti halnya yang diterapkan pada inovasi RSTMG RAMAH. Jika ada hambatan atau kerumitan yang terjadi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan RSTMG RAMAH ini, sehingga hanya diperlukan proses adaptasi.

***Triability* (Kemungkinan Dicoba)**

Indikator karakteristik inovasi menurut Rogers yang keempat yaitu kemampuan untuk diuji coba atau *triability*. Kemampuan untuk dapat diuji coba yang bertujuan untuk mengurangi ketidakpastian dalam inovasi pelayanan.

Inovasi RSTMG ramah telah dilakukan tahapan uji coba pada pihak internal RSUD Temanggung, yaitu kepada pegawai di setiap unit. Setelah inovasi RSTMG RAMAH dinilai telah layak dan memiliki atribut untuk dilakukan uji coba

kepada publik sebagai layanan pendaftaran pasien secara *online* melalui aplikasi RSTMG RAMAH, RSUD Temanggung melakukan tahapan sosialisasi kepada masyarakat melalui konten media sosial dan di loket pendaftaran.

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa inovasi RSTMG RAMAH sejalan dengan teori Rogres pada indikator yang keempat yaitu *trailibility* atau kemungkinan dicoba yang menyatakan bahwa sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik yaitu semua orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah produk inovasi.

Dengan hal ini inovasi RSTMG RAMAH menawarkan pelayanan pendaftaran pasien melalui aplikasi, tanpa harus datang ke loket pendaftaran RSUD Temanggung. Sehingga pelayanan lebih mudah dan estimasi waktu pelayanan menjadi lebih cepat.

***Observability* (Kemungkinan Dicoba)**

Indikator karakteristik inovasi menurut Rogers yang ke lima yaitu kemudahan untuk diamati atau *Observability*. Inovasi pelayanan pendaftaran pasien poliklinik secara online melalui aplikasi RSTMG RAMAH telah dirancang untuk memudahkan dan menyederhanakan proses pelayanan.

Observability atau kemudahan untuk diamati yaitu indikator ke lima dari karakteristik inovasi dalam teori Rogers. Dalam pemanfaatan inovasi RSTMG RAMAH semakin mudah bagi individu untuk melihat sebuah hasilnya semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsi.

Pelayanan inovasi RSTMG RAMAH dapat dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat setelah mengetahui prosedur tata cara penggunaan aplikasi dan keseluruhan proses dengan mudah dijalankan ataupun diamati. Adanya penemuan ini juga menunjukkan bahwa inovasi RSTMG RAMAH sesuai dengan paradigma *New Public Service* (NPS) karena inovasi ini 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.

KESIMPULAN

1. Relative Advantage (Keuntungan Relatif)

Dalam pelaksanaan inovasi RSTMG RAMAH ditemukan adanya keuntungan relatif yang ditandai dengan adanya gejala keuntungan nilai ekonomi yang di rasakan

oleh RSUD Temanggung yaitu, berkurangnya petugas yang ada di anjungan loket pendaftaran dan keuntungan lainnya adalah bahwa petugas yang ada di poliklinik dapat mengetahui informasi jumlah pasien pendaftar pada jadwal yang akan datang, sehingga persiapan tugas dapat dilaksanakan dengan optimal.

Adapun keuntungan nilai ekonomi yang dirasakan oleh pengguna layanan yaitu biaya transportasi ke RSUD Temanggung, karena melalui aplikasi RSTMG RAMAH terdapat informasi waktu pelayanan terkait jadwal ketersediaan dokter. Apabila ada perubahan jadwal maka pasien pendaftar online akan mendapatkan informasi melalui pesan broadcast.

Pelayanan inovasi RSTMG RAMAH memiliki nilai keunggulan yang lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelayanan yang dibuktikan dengan meningkatnya hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Inovasi RSTMG RAMAH terdapat kesesuaian dengan inovasi sebelumnya, yaitu pendaftaran pasien secara online melalui SMS. Adanya Inovasi RSTMG RAMAH ini merupakan sebuah terobosan dari adanya transisi teknologi untuk

menyempurnakan inovasi yang telah ada, dari pendaftaran melalui SMS dan diubah menjadi aplikasi. Selain itu adanya kesesuaian dengan nilai dan norma yang ada di RSUD Temanggung untuk mewujudkan layanan kesehatan yang bermutu dengan orientasi kepuasan pasien.

RSUD Kabupaten Temanggung menciptakan inovasi pendaftaran pasien poliklinik melalui aplikasi RSTMG RAMAH sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di era digital yang mengharapkan pelayanan dapat dijangkau dengan cepat dan praktis.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Inovasi RSTMG RAMAH dapat dikatakan tidak rumit untuk diterapkan. Hal ini ditandai dengan adanya kemudahan untuk dipahami dan digunakan oleh pegawai RSUD Temanggung maupun masyarakat. Walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala seperti server down, ketidaksesuaian jadwal dokter yang diinformasikan melalui aplikasi RSTMG RAMAH dengan fakta dilapangan. Namun hal tersebut diatasi dengan adanya server backup dan juga RSUD Temanggung telah melakukan komitmen terhadap dokter dalam hal kepastian jadwal pelayanan di poliklinik.

4. *Triability* (Kemungkinan dicoba)

Pada saat inovasi RSTMG RAMAH diterapkan kepada masyarakat, RSTMG RAMAH sudah memiliki atribut kemungkinan dicoba. Dengan dilakukan uji coba kepada pihak internal yaitu pegawai RSUD Temanggung sebagai layanan pendaftaran pasien poliklinik dari metode tatap muka ke metode online yang bermula melalui pesan SMS bertransformasi menjadi metode online berbasis aplikasi melalui platform website RSUD RAMAH. Adanya uji coba tersebut didukung dengan sosialisasi RSUD Temanggung kepada masyarakat terkait layanan pendaftaran pasien melalui aplikasi RSTMG RAMAH.

5. *Observability* (Kemudahan untuk diamati)

Aplikasi RSTMG RAMAH telah dirancang dengan kemudahan akses layanan dan dilengkapi dengan fitur yang mudah dipahami, sehingga dalam segi pemanfaatan sangat mudah untuk dilaksanakan. Secara prosedur pendaftaran melalui aplikasi RSTMG RAMAH dapat lebih efektif karena tanpa lagi mengantre di loket pendaftaran RSUD Temanggung.

Aplikasi RSTMG RAMAH saat pertama kali di publikasikan tersedia dan dapat didownload melalui *playstore*. Akan tetapi, sejak awal tahun 2024 aplikasi RSTMG RAMAH tidak tersedia lagi di

playstore hanya bisa diakses melalui website

(<https://rsudramah.temanggungkab.go.id>).

Dengan adanya fenomena tersebut maka inovasi RSTMG RAMAH dianggap kurang layak oleh google *playstore* yang mengakibatkan aplikasi RSTMG RAMAH tidak lagi tersedia di *playstore*.

SARAN

1. Diperlukan adanya sosialisasi secara meluas kepada masyarakat mengenai penggunaan inovasi RSTMG RAMAH bagi pasien umum, agar adopsi terhadap inovasi semakin meningkat dan inovasi tetap dapat digunakan untuk dimanfaatkan setelah adanya peraturan dari BPJS bahwa pendaftaran pasien BPJS harus melalui aplikasi JKN .

2. Diperlukan peningkatan kualitas pelayanan, salah satunya dapat memberikan peningkatan aplikasi RSTMG RAMAH dengan menambahkan fitur baru, seperti pendaftaran pasien baru yang belum memiliki nomor rekam medis. Hal tersebut dapat mengurangi jumlah antrean pasien di loket pendaftaran.

3. Agar masyarakat lebih mudah untuk mengakses aplikasi RSTMG RAMAH maka sangat perlu untuk menghadirkan kembali aplikasi RSTMG RAMAH di *playstore* dengan melakukan upgrade dan peningkatan performa aplikasi. Hal itu

sesuai dengan atribut inovasi yang ke empat dan ke lima, yaitu kemungkinman dicoba dan kemudahan untuk diamati. Sehingga akan mendukung adobsi masyarakat terhadap inovasi RSTMG RAMAH.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah, 2018. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Yeremias T. 2014. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Mulyadi, Deddy dkk. 2016. Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Herbani. 2017. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2010. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN.
- Adnan, Muhammad. 2019. Inovasi pelayanan kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Klinik Baitussyifa Qamarul Huda Bagu Lombok Tengah. Jurnal Ilmiah Sangkareang Mataram. 5(3).
- Bobo Rizki Ananda, Roni Ekha, Ria Ariany. 2019. Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. 8 (2).
- Pengembangan, M., Administrasi, P., & Pratama, M. R. 2020. Jurnal Ilmu Administrasi Analyzing Rumah Sehat Lansia (Elderly Health Clinic) Public Service Innovation in Yogyakarta City. 17(2), 193–204.
- Winda, Sakanah Fristy. 2021 . Health Service Innovation In Arifin Achmad Riau Province. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. 18 (1), 84-94 .
- Wulandari, H., Afifuddin, & Suyeno. 2020. Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Aplikasi “Dr . Kepo” Dokter Kependudukan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). Jurnal Respon Publik, 14(3), 27–35.
- <https://ombudsman.go.id/pers/r/jumlah-laporan-masyarakat-ke-ombudsman-ri-meningkat#:~:text=JAKARTA%20%2D%20Pada%202024%2C%20Ombudsman%20RI,di%202024%20sebanyak%2010.768%20aduan.>