

INOVASI PELAYANAN KESEHATAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN KLINIK BAITUSSYIFA QAMARUL HUDA BAGU LOMBOK TENGAH

Oleh:

Muhamad Adnan

Dosen Tetap pada akademi administrasi rumah sakit (AARS) Mataram

Abstrak: Inovasi klinik dalam pelayanan kesehatan merupakan salah satu strategi pemasaran pelayanan kesehatan jasa yang lebih baik karena tantangan layanan kesehatan bersifat sangat kompleks, kompleksitas itulah yang selalu menghasilkan berbagai ide selain menghasilkan kebaruan dalam suatu pembaruan inovasi antara lain dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta dapat melayani masyarakat dengan lebih baik. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif (menjelaskan kondisi objek dengan cara-cara ilmiah) dengan informasi sebanyak 9 (sembilan) orang yang dipilih berdasarkan pandangan dari penulis bahwa informasi tersebut memiliki pengetahuan dan informasi mengenai masalah yang penulis teliti antara lain: kepala pelayanan kesehatan, pegawai klinik, masyarakat pengguna layanan (pasien), tokoh masyarakat. Data yang dikumpulkan dengan menggunakan instrumen berupa ; observasi dan dokumentasi serta dikembangkan dengan wawancara terhadap informasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pengelola klinik dalam pelayanan kesehatan 24 jam di Desa Bagu bisa dikategorikan pelayanan yang baik dan maksimal, karena berdasarkan hasil pemantauan dan wawancara yang dilakukan kepada masyarakat, tokoh masyarakat dan pengguna layanan (pasien) kesehatan dirasakan pelayanan sangat baik dan maksimal.

Kata kunci : Inovasi, Pelayanan Kesehatan

PENDAHULUAN

Inovasi merupakan proses yang dimulai dengan keinginan untuk menjadi lebih baik, inovasi sangat terkait dengan penemuan dimana secara umum inovasi muncul dari sebuah proses dan dari sebuah perencanaan besar. Selain itu Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Inovasi program yang terbukti mampu membawa kemajuan bagi sebuah pelayanan kesehatan yang sebelumnya terbelakang menjadi pelayanan yang maju dan prima

Inovasi adalah keharusan guna untuk mengimplementasikan dari pelaksanaan pelayanan kesehatan sempurna

Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain (Mahsyar, 2011). tahun terakhir, banyak rumah sakit dan kelinik menunjukkan peningkatan kinerja yang dipicu oleh praktik inovatif inovasi yang didasarkan pada semangat untuk pelayanan kesehatan banyak inovasi dilakukan oleh rumah sakit dan kelinik antara lain upaya pengembangan system transparansi mekanisme penanganan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan pelayanan

kesehatan kepada masyarakat, yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat umum, dan setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat. Dan pelayanan kesehatan adalah sejahtera dari badan, jiwa, sosial memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis, upaya kesehatan setiap kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah atau masyarakat. Sistem kesehatan di indonesia tidak terlepas dari pembangunan pelayanan kesehatan, intinya pelayanan kesehatan merupakan seluruh aktifitas yang mempunyai tujuan utama untuk mempromosikan mengembalikan dan memelihara kesehatan dengan distribusi yang adil bagi masyarakat sistem pelayanan kesehatan tidak hanya menilai dan memfokus kepada pada tingka yang diberikan, tetapi juga bagaimana manfaat itu dilakukan pemerintah untuk melaksanakan pelayanan kesehatan. Pada umumnya bahwa pelayanan kesehatan tidak hanya membatasi diri pada jasad manusia yang sakit akan tetapi juga memberikan perhatian sepenuhnya terhadap peningkatan pasien ke arah pemulihan kesehatannya. Bahkan pelayanan kesehatan melangkah lebih baik lagi, yakin menjaga, memelihara, dan

mempertahankan derajat kesehatan masyarakat. Demikian dengan pendekatan pelayanan kesehatan yang menjadi komuni opini saat ini ialah bukan hanya pelayanan, akan tetapi juga fungsi sosial dan segala bentuk keterkaitan kemanusiaan seutuhnya, menjadi sasaran utamanya. Pembangunan klinik diarahkan agar pelayanan kesehatan meningkat lebih luas, lebih merata, terjangkau oleh lapisan masyarakat kesehatan merupakan bagian yang terpenting dan diharapkan dapat menghasilkan derajat kesehatan yang lebih tinggi dan memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial maupun ekonomis. Penyediaan sarana pelayanan kesehatan berupa klinik, dan tenaga kesehatan, sejalan dengan itu penyediaan obat-obatan, alat kesehatan, pemberantasan penyakit menular dan peningkatan penyuluhan di bidang kesehatan.

Sebab menjadi kewajiban segenap jajaran Klinik Baitussyifa Qamarul Huda Bagu mulai dari pengelola hingga dokter dan perawat untuk melakukan inovasi dalam pemberian layanan kesehatan yang mudah diakses oleh masyarakat, termasuk layanan mobile melalui kunjungan ke pasien-pasien yang membutuhkan layanan kesehatan, sebagaimana yang selama ini telah diimplementasikan di klinik Baitussyifa, sejak di berlakukannya kebijakan tentang pelayanan kesehatan 24 jam di klinik. Maka layanan dokter dan perawat dengan berbagai peralatan standar nasional siap siaga selama 24 jam, masyarakat cukup menghubungi nomor telpon klinik saja, tim dokter dan perawat akan melakukan kunjungan kerumah-rumah masyarakat yang mengalami keluhan kesehatan, sifat layananyapun diberikan sesuai standar operasional, apa perlu diselesaikan di tempat, di rujuk ke klinik atau dirujuk ke Rumah Sakit. Untuk itu saya mengambil judul penelitian ini agar saya mengetahui bagaimana Inovasi klinik Baitussyifa Qamarul Huda dalam pelayanan kesehatan 24 jam di Desa Bagu Kecamatan Pringgarata Kabupaten Lombok Tengah Propinsi NTB.

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Secara umum inovasi seringkali diterjemahkan sebagai penemuan baru. Namun sebenarnya aspek “kebaruan” dalam inovasi sangat ditekankan untuk inovasi di sektor swasta atau di sektor industri. Sedangkan, inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek “perbaikan” yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien dan berkualitas, murah dan terjangkau (Wijayanti, 2008:42).

Definisi dari inovasi itu sendiri menurut West&Far (Ancok, 2012:34) 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.

Evert M. Rogers (Suwarno, 2008:9) mendefinisikan bahwa inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.

Secara umum, inovasi dapat dibedakan menjadi beberapa bagian. Menurut Damanpour (Suwarno, 2008:9), inovasi organisasi sebagai gagasan atau perilaku baru dalam organisasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Dalam penerapannya inovasi memiliki atribut yang melekat didalam inovasi tersebut. Atribut inovasi yang dimaksud menurut Rogers (Suwarno, 2008:16-18), antara lain sebagai berikut: (1) *Relative Advantage* atau Keuntungan relatif, sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain; (2) *Compatibility* atau Kesesuaian, inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat. (3) *Complexity* atau Kerumitan, dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting. (4) *Triability* atau Kemungkinan dicoba, inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji coba”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. (5) *Observability* atau Kemudahan diamati, sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Aspek penting lainnya dalam kajian inovasi adalah berkenaan dengan level inovasi yang

mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Kategorisasi level inovasi ini dijelaskan oleh Mulgan&Albury (Muluk, 2008:46) berentang mulai dari inkremental, radikal, sampai transformatif. Inovasi Inkremental, berarti inovasi yang membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Umumnya sebagian besar inovasi berada pada level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walau demikian, inovasi inkremental memainkan peran-peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat diterapkan secara terus-menerus, dan mendukung rajutan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan lokal dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*) (Muluk, 2008:46).

Inovasi radikal, merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan. Inovasi jenis ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena memiliki resiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan (Muluk, 2008:46).

Inovasi transformatif atau sistematis, membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasi semua sektor secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi. Inovasi jenis ini tentu bersifat lebih mendalam. Karena mencakup struktur sistematis keorganisasian (Muluk, 2008:47).

Dilihat dari segi prosesnya, inovasi juga dapat dibedakan dalam dua kategori, yaitu (Muluk, 2008:48): (1) *Sustaining innovation* (inovasi terusan) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada; (2) *Discontinues innovation* (inovasi terputus) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Dari beberapa penjelasan mengenai inovasi pelayanan publik tersebut dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah suatu gagasan baru, yang baru pertama kali diterapkan oleh suatu organisasi untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses dan jasa yang memberikan

keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat luas. Inovasi pelayanan publik adalah suatu gagasan baru yang baru pertama kali diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki proses suatu produk atau proses jasa yang dilakukan oleh organisasi publik untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan keuntungan untuk pengguna jasa maupun organisasi publik itu sendiri. Sedangkan inovasi dalam pelayanan kesehatan adalah suatu gagasan baru yang baru pertama kalinya diterapkan di pelayanan kesehatan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses dan jasa dengan menghadirkan produk atau jasa baru, teknologi yang baru, proses yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru yang dilakukan oleh organisasi dalam bidang kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan keuntungan untuk pengguna jasa maupun organisasi tersebut. Dan penerapan inovasi pelayanan publik adalah salah satu jalan kebaruan untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik yang baru pertama kali diterapkan oleh organisasi publik tersebut, sehingga pelayanan yang diberikan menjadiberkualitas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian diskriptif kualitatif yakni untuk menggambarkan bagaimana inovasi layanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di klinik Baitussyifa Qamarul Huda Bagu. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan peneliti dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan serta teknik keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Inovasi yang dilakukan oleh Puskesmas Jagir dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanannya

Inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan *breakthrough* untuk mengatasi kemacetan atau kebuntuan organisasi di sektor publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik yang *rigid*, kaku, dan cenderung *status quo* harus mampu dicairkan melalui budaya inovasi. Inovasi yang biasanya hanya akrab di lingkungan dinamis

seperti di sektor bisnis perlahan mulai disuntikkan ke sektor publik (Suwarno, 2008:48).

Hal tersebut juga dilakukan oleh Klinik Baitussyifa Qamarul Huda dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasanya. Dalam pandangan Damanpour mengenai jenis inovasi organisasi publik, inovasi yang dilakukan oleh Klinik Baitussyifa tersebut berada dalam jenis inovasi produk/jasa baru dan inovasi proses. Dalam penerapannya inovasi tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari Klinik Baitussyifa. Yang termasuk dalam inovasi produk/jasa baru yang dilakukan klinik berdasarkan data yang didapatkan antara lain adalah inovasi pada peralatan medis dan inovasi pelayanan jasa baru. Kedua inovasi tersebut berjalan sendiri-sendiri, tidak memiliki hubungan antara satu dengan yang lainnya. Berikut merupakan tabel-tabel mengenai inovasi produk/jasa yang dilakukan oleh Klinik Baitussyifa Qamarul Huda.

Tabel 1. Inovasi Peralatan Medis di Klinik Baitussyifa Qamarul Huda Bagu

No.	Jenis Peralatan	Keterangan
1.	Unit Layanan Kesehatan Ibu dan Anak	
	▪ Pelayanan <i>Ultrasonografi</i> (USG)	Fasilitas pemeriksaan kehamilan dengan menggunakan alat medik berupa USG untuk mengetahui tumbuh kembang janin didalam rahim ibu
2.	Unit Layanan Gigi	
	▪ Memiliki peralatan <i>dental unit</i> yang lengkap dan canggih	Fasilitas pemeriksaan gigi yang semakin lengkap, sehingga banyak kasus pada kesehatan gigi yang dapat tertangani
3.	Laboratorium	
	▪ Fotometer	Alat bantu yang dimiliki laboratorium klinik untuk mendiagnosisi suatu penyakit

Sumber: diolah dari data skunder

Berdasarkan dari tabel 3 diatas dapat diketahui bahwa inovasi peralatan medis berada pada unit layanan kesehatan ibu dan anak yaitu dengan adanya inovasi berupa peralatan *ultrasonografi* (USG), pada unit layanan gigi inovasi yang terjadi adalah peralatan *dental unit* yang semakin lengkap dan canggih sehingga banyak kasus pada kesehatan gigi yang dapat tertangani. Dan inovasi peralatan medis juga terjadi pada laboratorium yang dimiliki oleh klinik yaitu berupa peralatan

fotometer yang bertujuan sebagai alat bantu untuk mendiagnosisi suatu penyakit. Selain inovasi pada peralatan medis adapula inovasi pada pelayanan jasa baru yang dilakukan oleh Klinik Baitussyifa antara lain sebagaiberikut:

Tabel 4. Pelayanan Jasa Baru di Klinik Baitussyifa Qamarul Huda Bagu

N o.	Pelayanan Jasa Baru	Keterangan
1.	Poli Spesialis	Poli spesialis yang dimiliki oleh Klinik Baitussyifa Qamarul Huda adalah spesialis anak, spesialis kandungan, spesialis THT, dan spesialis kulit dan kelamin
2.	Pelayanan Malam Hari	Penambahan jam layanan yang dimiliki Klinik Baitussyifa Qamarul Huda, sehingga klinik yang dahulunya buka hingga pukul 15.00 sekarang diperpanjang jam bukanya hingga pukul 19.00.
3.	Poli Konsultasi Remaja	Poli yang menyediakan ruang untuk remaja dan dalam poli ini disediakan psikolog-psikolog yang handal
4.	Kelurahan Siaga	Pembinaan untuk masyarakat disekitar wilayah kerja Klinik Baitussyifa agar masyarakat sadar, mau dan mampu untuk mencegah serta mengatasi berbagai ancaman masalah kesehatan dilingkungan tempat tinggalnya
5.	Poli Degeneratif	Menangani penyakit kronik menahun yang banyak empengaruhi kualitas hidup serta produktifitas seseorang, seperti penyakit hipertensi, diabetes, dan kanker.
6.	Pelayanan Rawat Inap	Menyediakan layanan untuk pasien yang memerlukan rawat inap
7.	Klinik Lansia	Menyediakan layanan khusus lansia seperti posyandu lansia dan promosi-promosi hidup sehat untuk lansia

Sumber: diolah dari data skunder

Berdasarkan tabel 4, dapat diketahui ada tujuh pelayanan jasa baru yang diterapkan oleh Klinik Baitussyifa dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Ketujuh pelayanan jasa baru tersebut adalah poli spesialis, pelayanan malam hari, poli konsultasi remaja, kelurahan siaga, poli degeneratif, pelayanan rawat inap, dan klinik lansia. Dengan banyaknya jenis layanan yang dimiliki oleh klinik, menandakan semakin banyak

masalah-masalah kesehatan yang sedang terjadi. Maka dari itu, jumlah kunjungan yang diterima Klinik Baitussyifa selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahunnya seperti yang telah dijelaskan dalam tabel 2.

Selain inovasi produk/jasa baru, adapula inovasi proses yang dilakukan oleh Klinik Baitussyifa. Inovasi proses berfokus pada pengembangan kualitas pemberian pelayanan publik. Proses pemberian layanan membutuhkan sentuhan-sentuhan inovasi terutama dalam hal *service delivery*, efisiensi layanan, dan kemudahan akses layanan (Wibawa, 2009:42). Berikut merupakan tabel mengenai inovasi proses yang dilakukan oleh Klinik Baitussyifa yang sesuai dengan aspek-aspek yang ada didalam inovasi proses.

Tabel 5. Jenis Inovasi Proses Pelayanan di Klinik Baitussyifa Qamarul Huda Bagu

No .	Jenis Inovasi	Sasaran	Keterangan
1.	Pelayanan Pembayaran Satu Pintu	Pengguna layanan klinik	Sistem pembayaran yang dilakukan melalui satu pintu dari berbagai unit layanan
2.	Pelayanan pendaftaran pada kotak antrian tersendiri bagi kelompok rentan	Ibu hamil dan anak-anak	Tersedianya loket dan nomer antrian tersendiri sertakemudahan pelayanan bagi kelompok rentan
3.	<i>Helper</i>	Pengguna layanan klinik	Adanya petugas yang berkeliling klinik dan siap membantu pasien di lingkungan klinik
4.	<i>Hotline Service</i>	Pengguna layanan klinik	Tersampainya informasi yang terkait dengan prosedur pelayanan di klinik melalui nomer <i>hotline service</i> yang terpasang disetiap sudut ruangan dan dengan adanya <i>hotline service</i> keluhan saran maupun kritik dapat ditanggapi dan tersalurkan dengan cepat

Sumber: diolah dari data skunder

Berdasarkan tabel 5 inovasi proses yang dilakukan Klinik Baitussyifa cukup banyak. Inovasi- inovasi proses tersebut antara lain pelayanan pembayaran satu pintu yang sesuai dengan efisiensi layanan, pelayanan pendaftaran pada kotak antrian tersendiri bagi kelompok rentan yang termasuk dalam kemudahan akses layanan, *helper* yang termasuk dalam aspek *service delivery*, dan yang terakhir adalah *hotline service* yang termasuk dalam kemudahan layanan.

Dari data yang ditemukan di lapangan dapat diketahui yang melatar belakangi Klinik Baitussyifa melakukan inovasi adalah untuk kepuasan pengguna jasanya. Inovasi mempunyai sifat mendasar yaitu kebaruan bagi suatu organisasi. Sifat kebaruan ini merupakan ciri dari inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, dan teknologi yang lama, sudah tidak efektif dalam menangani permasalahan di sekitar lingkungan organisasi, termasuk Klinik Baitussyifa. Menurut Rogers sebuah inovasi didalamnya ada atribut yang melekat. Atribut-atribut tersebut adalah *relative advantage* atau keuntungan relatif, *compability* atau kesesuaian, *complexity* atau kerumitan, *triability* atau kemungkinan dicoba, dan *observability* atau kemudahan diamati (Suwarno, 2008:16-18). Dari temuan data di lapangan ketika menganalisis inovasi produk/jasa dan inovasi proses menggunakan kelima atribut yang dijelaskan oleh Rogers. Maka dapat diketahui kelebihan maupun kekurangan dari sebuah inovasi sehingga dapat dilakukan pembenahan-pembenahan, dan dapat benar-benar menguntungkan pengguna jasanya. Berikut merupakan tabel mengenai temuan di lapangan tentang atribut inovasi yang melekat didalam inovasi produk/jasa dan inovasi proses yang ada di Klinik Baitussyifa. Atribut pada inovasi produk/jasa yang dilakukan oleh Klinik Baitussyifa pada inovasi peralatan medis adalah sebagai berikut: (1) *Relative advantage* atau keuntungan relatif: Pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa menjadi lebih beragam dan pasien dapat mendapatkan pelayanan dengan harga yang terjangkau; (2) *Compatibility* atau Kesesuaian: Pengadaan peralatan medis disesuaikan dengan perkembangan zaman dan peralatan medis sebelumnya yang dimiliki oleh Klinik Baitussyifa; (3) *Complexity* atau Kerumitan: Kerumitan yang terjadi dalam pelaksanaan program ini adalah berada pada cara penggunaan peralatan medis yang baru tersebut; (4) *Triability* atau Kemungkinan dicoba: Uji coba dalam peralatan medis dilakukan untuk mengetahui kesesuaian antara inovasi peralatan medis dengan kondisi permasalahan kesehatan yang dihadapi oleh masyarakat di wilayah kerja Klinik

Baitussyifa; (5) *Observability* atau kemudahan diamati: Dengan adanya inovasi pada peralatan medis, dampak yang ditimbulkan dapat dilihat melalui banyak sekali peningkatan- peningkatan yang dialami Klinik Baitussyifa. Sedangkan pada inovasi pelayanan jasa baru yang dilakukan oleh Puskesmas Jagir jika dilihat dari atributnya adalah sebagai berikut: (1) *Relative advantage* atau Keuntungan relatif: Banyaknya kasus kesehatan yang dapat ditangani dan dengan adanya program-program baru dalam bidang kesehatan masyarakat menjadi lebih mengerti akan pentingnya hidup sehat; (2) *Compatibility* atau Kesesuaian: Pada penerapan inovasi pelayanan jasa baru yang dilakukan oleh Klinik Baitussyifa, tidak ada inovasi yang digantikan sebelumnya; (3) *Complexity* atau Kerumitan: Kendala-kendala yang terjadi pada inovasi ini adalah kurangnya sosialisasi ke masyarakat, sehingga masyarakat baru mengetahui informasi mengenai program baru di Klinik Baitussyifa, ketika datang langsung ke Klinik; (4) *Triability* atau Kemungkinan dicoba: Dalam inovasi ini, Klinik tidak melakukan uji coba, yang melakukan hal tersebut Dinas Kesehatan Kota Praya, Klinik hanya melaksanakan program tersebut, karena program tersebut telah dirancang oleh Dinas Kesehatan Kota Praya; (5) *Observability* atau Kemudahan diamati: Kemudahan yang diamati dari inovasi ini dapat dilihat dari banyak kasus kesehatan yang dapat ditangani dan inovasi tersebut sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, terdapat peningkatan jumlah kunjungan pasien di Klinik Baitussyifa. Hal ini dikarenakan oleh beragamnya pelayanan yang disediakan dan biaya yang terjangkau.

Sedangkan, pada inovasi proses atribut-atribut inovasi yang melekat pada inovasi-inovasi tersebut. Dengan adanya inovasi pada proses layanan, dapat memudahkan dan menuntun masyarakat sebagai pengguna jasa dalam mendapatkan pelayanan. Pada inovasi pelayanan pembayaran satu pintu, memiliki karakteristik dilihat dari atribut inovasinya adalah sebagai berikut: (1) *Relative advantage* atau Keuntungan relatif: Keuntungan relatif dari program ini adalah layanan pembayaran menjadi lebih mudah karena semua unit layanan yang disediakan oleh Klinik Baitussyifa transaksi pembayaran dilakukan dalam satu loket, selain menguntungkan untuk pengguna jasanya, petugas klinik juga turut diuntungkan karena dengan adanya sistem ini pelaporan administratif menjadi lebih rapi; (2) *Compatibility* atau Kesesuaian: Kesesuaian dengan produk sebelumnya adalah sama-sama merupakan pelayanan pembayaran, yang membedakan diantara keduanya adalah sistem yang terdapat di pelayanan tersebut.. Dalam pelayanan satu pintu

ini sistem yang digunakan menjadi lebih ringkas dari sebelumnya. (3) *Complexity* atau Kerumitan: dalam pelaksanaannya sistem ini tidak ada kendala yang terjadi, karena sistem ini sudah sangat dijelaskan mudah dipahami baik oleh petugas maupun pasien di Klinik Baitussyifa; (4) *Triability* atau Kemungkinan dicoba: uji coba dilakukan untuk mensosialisasikan sistem ini kepada pasien agar pasien tidak kaget ketika adanya sistem yang telah diubah oleh Klinik Baitussyifa. (5) *Observability* atau Kemudahan diamati: dalam pelaksanaannya inovasi ini dapat dilihat dengan adanya pemangkasan alur pelayanan dalam transaksi pembayaran dan dengan sistem ini memudahkan pengguna jasanya. Pada inovasi pelayanan pendaftaran pada kotak antrian tersendiri untuk kelompok rentan, jika dilihat dari atribut inovasinya, adalah sebagai berikut: (1) *Relative advantage* atau Keuntungan relatif: memudahkan para kelompok rentan yakni ibu hamil, bayi, balita dan anak-anak untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dibandingkan dengan yang lain; (2) *Compatibility* atau Kesesuaian: Inovasi kotak tersendiri untuk kelompok rentan dirasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena dengan adanya inovasi tersebut kelompok rentan dapat mendapatkan kenyamanan dan pelayanan dengan cepat sehingga mereka tidak perlu mengantri dan menunggu lama; (3) *Complexity* atau Kerumitan: kurangnya sosialisasi kepada pasien yang tergolong kelompok rentan. Namun, kerumitan ini dapat diatasi dengan petugas yang membantu menjelaskan terhadap pengguna jasa; (4) *Triability* atau Kemungkinan dicoba: uji coba dilakukan untuk mensosialisasikan program ini; (5) *Observability* atau Kemudahan diamati: dapat dilihat melalui mudah dan cepatnya pelayanan yang termasuk dalam kategori pasien untuk kelompok rentan. Inovasi lainnya dari inovasi proses ini adalah inovasi petugas *helper*, yang dilihat melalui atribut inovasinya, adalah sebagai berikut: (1) *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif: dari program ini keuntungan yang didapatkan adalah pasien terbantu dengan adanya petugas *helper* untuk mendapatkan informasi. (2) *Compatibility* atau kesesuaian: inovasi petugas *helper* memiliki kesesuaian dengan pelayanan sebelumnya yakni sama-sama layanan informasi, yang membedakan adalah sistem kerjanya, jika pelayanan yang dahulu hanya duduk ditempat sedangkan inovasi *helper* adalah berjalan didalam lingkungan pasien puskesmas jagir dan siap sedia membantu pasien; (3) *Complexity* atau Kerumitan: kurangnya SDM yang bertugas sebagai petugas *helper*, sehingga dengan terpaksa inovasi ini dihentikan untuk sementara waktu; (4) *Triability* atau Kemungkinan dicoba: tujuan dari uji coba dalam inovasi ini

adalah untuk mengetahui apakah inovasi ini mendapatkan respon baik dari pengguna jasa; (5) *Observability* atau Kemudahan diamati: pada saat inovasi ini diterapkan kemudahan mengamati inovasi ini dapat memberikan keuntungan adalah adanya rasa kepuasan dari penggunajasadari Klinik Baitussyifa. Dan inovasi terakhir yang sesuai dengan ketentuan inovasi proses adalah inovasi *hotline service*. Adapun atribut yang melekat didalamnya adalah sebagai berikut: (1) *Relative advantage* atau keuntungan relatif: kemudahan dan keterbukaan informasi dan dalam penanganan keluhan yang dapat dengan segera ditindak lanjuti; (2) *Compatibility* atau Kesesuaian: memiliki kesesuaian dengan produk yang sama dengan pendahulunya. Melalui program *hotline service*, memiliki keuntungan yang lebih banyak dibandingkan dengan program pendahulunya; (3) *Complexity* atau Kerumitan: kerumitan yang terjadi terletak pada buruknya sinyal yang menimbulkan kendala dalam pelaksanaannya. Namun, untuk menanggulangi hal tersebut pihak petugas Klinik Baitussyifa menyediakan dua nomer yang berbeda yang dapat di hubungi; (4) *Triability* atau Kemungkinan dicoba: Dalam inovasi *hotline service* dilakukan uji coba guna mengetahui kesesuaian dari program yang akan dijalankan terhadap kebutuhan masyarakat; (5) *Observability* atau Kemudahan diamati: kemudahan untuk mengamati program ini adalah masyarakat dapat menyalurkan keluhan, kritik dan saran melalui *hotline service* tanpa perlu datang ke puskesmas.

Dari uraian diatas dapat diketahui inovasi apa saja yang dilakukan Klinik Baitussyifa berdasarkan teori dari jenis inovasi Damanpour dan atribut inovasi yang melekat pada inovasi di Klinik Baitussyifa berdasarkan pendapat Rogers.

PENUTUP

Berdasarkan hasil temuan data di lapangan yang telah disajikan dan dianalisis sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Penerapan inovasi pelayanan yang dilakukan Klinik Baitussyifa terlaksana sesuai dengan tujuan yang diinginkan Klinik Baitussyifa dalam memberikan pelayanan. Penerapan inovasi yang dilakukan Klinik Baitussyifa merupakan proses perbaikan dari sistem yang telah ada. Inovasi yang dilakukan Klinik Baitussyifa dikelompokkan dalam jenis inovasi menurut pendapat Damanpour adalah inovasi produk/jasa baru yang terdiri dari inovasi pada peralatan medis dan inovasi pelayanan jasa baru, dan inovasi proses yang terdiri dari pelayanan pembayaran satu pintu, pelayanan pendaftaran pada kotak antrian tersendiri bagi kelompok rentan, *helper*, dan *hotline service*.

Dari atribut-atribut inovasi dari pendapat Rogers, dapat diketahui bahwa inovasi-inovasi yang dilakukan Klinik Baitussyifa memiliki karakteristik yang berbeda-beda, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dari pengguna jasa Klinik Baitussyifa. Untuk itu, dapat diketahui inovasi pelayanan yang dilakukan Klinik Baitussyifa memberikan kontribusi yang positif untuk Klinik Baitussyifa itu sendiri maupun untuk penggunajasanya.

Berdasarkan hasil temuan data di lapangan yang telah disajikan dan dianalisis sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Penerapan inovasi pelayanan yang dilakukan Klinik Baitussyifa terlaksana sesuai dengan tujuan yang diinginkan Puskesmas Jagir dalam memberikan pelayanan. Penerapan inovasi yang dilakukan Klinik Baitussyifa merupakan proses perbaikan dari sistem yang telah ada. Inovasi yang dilakukan Klinik Baitussyifa dikelompokkan dalam jenis inovasi menurut pendapat Damanpour adalah inovasi produk/jasa baru yang terdiri dari inovasi pada peralatan medis dan inovasi pelayanan jasa baru, dan inovasi proses yang terdiri dari pelayanan pembayaran satu pintu, pelayanan pendaftaran pada kotak antrian tersendiri bagi kelompok rentan, *helper*, dan *hotline service*.

Dari atribut-atribut inovasi dari pendapat Rogers, dapat diketahui bahwa inovasi-inovasi yang dilakukan Klinik Baitussyifa memiliki karakteristik yang berbeda-beda, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dari pengguna jasa klinik baitussyifa. Untuk itu, dapat diketahui inovasi pelayanan yang dilakukan Puskesmas Jagir memberikan kontribusi yang positif untuk klinik baitussyifa Qamarul Huda Bagu itu sendiri maupun untuk penggunajasanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, Djamaludin. 2012, *Psikologi Kepemimpinan&Inovasi*, Erlangga, Jakarta
- Azwar, Muh, 2005, *Pelayanan Kesehatan.: Yogyakarta:Pusat Study Reformasi Pelayanan Public.*
- Drucker, Peter, 2007, *Political Innovation Pemerintah Daerah: Jakarta.*
- Muluk, Khairul M.R. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*, Banyumedia Publishing, Malang

- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2010, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, penerapan Citizen Charter dan Standart Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Setijaningrum, Erna. 2009, *Inovasi Pelayanan Publik*, Kanisius, Surabaya
- Perdana, riga, 2013, *Origanizational Inovasi pemerintah pelayanan publk ; semarang*
- Sudarso. 2008, *Prosedur Penelitian dalam* Suyanto, Bagong, Sutinah. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*, Kencana, Jakarta
- Mahsyar,A (2014). Masalah pelayanan pablik di Indonesia dalam perspektif administrasi public. Otoritas jurnal pemerintahan 1(2).
- Suwarno, Yogi. 2008, *Inovasi di Sektor*
- Muhamadiyah, M. (2013) Reformasi pelayanan Publik sebagai strategi mewujudkan Good Governance. Otoritas *Jurnal ilmu pemerintahan* 1(2).
- www.ehealth-surabaya.co.id (diakses pada 20 Juni 2018)
- www.kompasiana.com (diakses pada 20 Juni 2019)