



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

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan S1

pada Program Studi S1 Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Litviana Anittiyas

14020118120032

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

2025



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

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan S1

pada Program Studi S1 Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Litviana Anittiyas

14020118120032

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

2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Suryo
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Telepon/faksimile (024) 7485467
Laman: www.fkip@undip.ac.id
Pos-el: fkip@undip.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Litviana Anittiyas
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020118120032
3. Tempat / Tanggal Lahir : Temanggung/ 17 September 1999
4. Departemen / Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
5. Alamat : Desa Danurejo, Gang 2, RT 02/RW 02, Kecamatan Kedu,
Kabupaten Temanggung, Jawa Tengah.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :
Analisis Atribut Inovasi RSTMG RAMAH Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten
Temanggung.

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang
lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan
hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya
ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi
berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat
kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran
serta tanggung jawab.

Semarang, 10 Juni 2025

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Retna Hanani S.Sos., MPP.

NIP. 198107212006042002

Pembuat Pernyataan,

Litviana Anittiyas

NIM. 14020118120032

Ketua Program Studi

Retna Hanani S.Sos., MPP.

NIP. 198107212006042002

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Atribut Inovasi RSTMG RAMAH di Rumah Sakit
Umum Daerah Kabupaten Temanggung
Nama Penyusun : Litviana Anittiyas
NIM : 14020118120032
Program Studi : S1- Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan
Starata 1

Semarang, 26 Juni 2025

Dekan

Wakil Dekan 1



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003



S. Rouli Manalu, S.Sos., McommSt., Ph.D
NIP. 198209282005012001

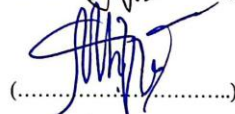
Dosen Pembimbing :

1. Retna Hanani, S.Sos., MPP.
NIP. 198107212006042002
2. Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si.
NIP. 19880606201541006


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

Dosen Penguji :

1. Prof. Dr. Dra. Hartuti Purnaweni, MPA.
NIP. 196112021988032002
2. Retna Hanani, S.Sos., MPP.
NIP. 198107212006042002
3. Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si.
NIP. 19880606201541006


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

MOTTO

“Hidup ku dan mati ku hanyalah untuk Allah.”

“Tiada daya dan kekuatan, kecuali hanya pertolongan dan izin Allah.”

“Pejuang sejati, mampu bertahan menyelesaikan perjuangan hingga selesai.”

“ Sesungguhnya yang berputus asa dari rahmat Allah,

hanyalah orang-orang kafir.” (QS. Yusuf : 87)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Diri penulis yang telah mampu berjuang dan bertahan hingga saat ini untuk menyelesaikan perkuliahan dengan tidak memilih menyerah mengundurkan diri, tetapi tetap optimis untuk bisa menyelesaikan skripsi dan studi.
2. Untuk kesayangan penulis, kedua orang tua penulis yang semoga selalu dirahmati oleh Allah, Bapak Hadi Suwanto dan Ibu Rofi'ah yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan segala daya diupayakan.
3. Keluarga yang selalu mendukung kerja keras penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi.
4. Orang teristimewa yang selalu bersama penulis dari awal penyusunan skripsi hingga saat ini, Mass Muhammad Azzam yang selalu mendoakan, memberikan dukungan moril maupun materiil, memberi semangat untuk selalu meyakinkan diri penulis bahwa penulis mampu menyelesaikan skripsi.
5. Sahabat penulis, Farah, Agita, dan Lya, yang selalu memberi semangat dan menanti kabar baik dari penulis.
6. Teman-teman Administrasi Publik 2018 yang telah banyak membantu penulis.
7. Almamater tercinta, Universitas Diponegoro.
8. Program Studi kebanggaan, Administrasi Publik.

ABSTRAK

Judul : Analisis Atribut Inovasi RSTMG RAMAH di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung

Nama : Litviana Anittiyas

NIM : 14020118120032

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

ABSTRACT

Title: Analysis of RSTMG RAMAH Innovation Attributes at Temanggung Regency General Hospital

Name : Litviana Anittiyas

NIM : 14020118120032

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

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrabil'alamin, segala untaian puji syukur tercurah hanya kepada Allah SWT. Yang telah memberikan kesehatan, rahmat yang sangat berlimpah sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Bimbingan, dorongan, motivasi, dan bantuan dari para Dosen maupun teman-teman dengan segala kerelaan dan keramahan, banyak membantu penulis dalam proses penyusunan karya sederhana ini. Bersama segenap harapan dapat mencapai hasil yang baik, dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih setulus-tulusnya kepada yang terhormat :

1. Ibu Retna Hanani S.Sos., MPP. selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik sekaligus Dosen Pembimbing terbaik sepanjang masa. Dengan penuh kesabaran membimbing, memberikan masukan, meluangkan waktunya ditengah kesibukan, berperan besar dalam penyusunan karya sederhana ini dan sangat berjasa untuk penulis sehingga bisa menyelesaikan studi. Kebajikan ibu akan selalu penulis ingat, serta yang selalu memberikan dorongan dan dukungan kepada mahasiswa-mahasiswanya dengan pelayanan terbaik.
2. Prof. Dr. Dra. Hartuti Purnaweni MPA. selaku Dosen Wali terbaik yang selalu perhatian dengan keadaan anak-anak walinya ditengah kesibukan dengan arahan-arahan yang bermanfaat.
3. Bapak Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si. selaku dosen pembimbing terbaik yang telah banyak membantu penulis dan berperan besar untuk penyelesaian skripsi dan studi ini. Semua kebaikan Bapak akan selalu penulis ingat, semoga Bapak selalu dirahmati oleh Allah SWT.

4. Dosen Penguji, terimakasih atas pengarahannya dalam penyempurnaan skripsi ini.
5. Keluarga tercinta terutama Bapak dan Ibu penulis, yang selalu sabar menanti kabar kelulusan meskipun hingga masa penghujung studi, tetapi tidak berhenti untuk mendoakan dan mengupayakan semuanya, agar urusan perkuliahan dilancarkan dan bisa menyelesaikan studi.
6. Kepada diri penulis, terima kasih sudah mampu bertahan memperjuangkan dan tetap hidup. Fisik, pikiran, dan energi terforsir untuk tetap berusaha memprioritaskan Skripsi agar dapat menyelesaikan studi ditengah kesibukan tanggungjawab bekerja demi membantu perekonomian orang tua dan untuk memenuhi kebutuhan kuliah.
7. Direktur dan Ketua KEPK (Komisi Etik Penelitian Kesehatan) RSUD Kabupaten Temanggung, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih telah mengizinkan penulis mengambil data dan melakukan penelitian lapangan.
8. Pegawai di bagian Diklat RSUD Temanggung, Bu Putri, Bu Tatik, dan Bu Reza yang telah membantu proses perizinan penelitian di RSUD Temanggung.
9. Kepala Bagian SIMRS RSUD Temanggung beserta pegawai yang telah memberikan izin penelitian dan bersedia menjadi narasumber penelitian.
10. Masyarakat pengguna layanan aplikasi RSTMG RAMAH, segala hormat dan syukur dari penulis atas segala jasa.

11. Mass Muhammad Azzam yang semoga selalu dalam lindungan Allah SWT, terima kasih sudah menemani perjalanan dan perjuangan dari awal penyusunan Skripsi, sudah merelakan waktu dan tenaga sampai izin kerja demi mengantar penulis bimbingan ke kampus naik motor laju Temanggung–Semarang. Selalu mendoakan, mendukung, memberi semangat, menghibur serta menjadi pendengar yang baik untuk penulis dan telah meminjami motor untuk laju ke kampus. Terima kasih selalu mengusahkan yang terbaik untuk penulis demi mendukung penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini dan lulus studi. Penulis bersyukur dan beruntung punya Mass. *I'm so proud of you my future partner fii dunya wal akhirah, In Syaa Allah.*
12. Sahabat dan teman-teman penulis selama perkuliahan, yang telah banyak membantu penulis terutama masa akhir penghujung studi ini. (Fadhil, AzizLintang, Rindi, Nurma). Terima kasih atas semua kebaikan, bantuan, dan saling menguatkan untuk bisa selesai studi. Penulis sangat bersyukur ada kalian.
13. Teman-teman Administrasi Publik angkatan 2018, telah berjuang bersama sejak maba, melewati lika liku perkuliahan, dengan harapan semua menjadi berguna bagi bangsa dan negara kita.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini sangat jauh dari sempurna. Demikian penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang menjadi modal perbaikan di waktu-waktu mendatang. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, 9 Juni 2025

Penulis

Litviana Anittiyas

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	11
1.3.2 Kegunaan Praktis.....	11
1.5 Landasan Teori.....	12
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	12
1.5.2 Administrasi Publik.....	21
1.5.3 Paradigma Administrasi Publik	22
1.5.4 Manajemen Publik	25
1.5.5 Pelayanan Publik	27
1.5.6 Inovasi.....	27
1.5.7 Atribut Inovasi.....	29
1.6 Operasionalisasi Konsep.....	31
1.6.1 Konsep Inovasi Aplikasi RSTMG RAMAH di RSUD Kabupaten Temanggung... 31	
1.6.2 Atribut Inovasi Aplikasi RSTMG RAMAH di RSUD Kabupaten Temanggung 31	
1.7 Argumen Penelitian	35

1.8 Metode Penelitian	36
1.8.1 Tipe Penelitian	36
1.8.2 Situs Penelitian.....	37
1.8.3 Subyek Penelitian.....	37
1.8.4 Jenis Data.....	39
1.8.6 Teknik Pengumpulan Data	40
1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data	42
1.8.8 Kualitas Data.	43
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN	45
2.1 Gambaran Umum Kabupaten Temanggung	45
2.1.1 Keadaan Geografis dan Administratif	45
2.1.2 Sejarah Kabupaten Temanggung	46
2.1.3 Visi dan Misi Kabupaten Temanggung	47
2.1.4 Sarana Pelayanan Kesehatan	48
2.2 Gambaran Umum RSUD Kabupaten Temanggung	49
2.2.1 Tugas Pokok dan Fungsi	49
2.2.2 Visi dan Misi RSUD Kabupaten Temanggung	50
2.2.3 Struktur Organisasi RSUD Kabupaten Temanggung	51
2.2.4 Gambaran Umum Inovasi Aplikasi RSTMG RAMAH.....	52
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	57
3.1 Identifikasi Informan.....	57
3.2 Atribut Inovasi RSTMG RAMAH di RSUD Kabupaten Temanggung	58
3.2.1 <i>Relative Advantage</i>	58
3.2.2 <i>Compatibility</i>	74
3.2.3 <i>Complexity</i>	81
3.2.4 <i>Triability</i>	84
3.2.5 <i>Observability</i>	87
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
4.1 Kesimpulan.....	91
4.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 2. Fenomena Penelitian.....	34
Tabel 3. Informan Penelitian.....	38
Tabel 4. Jumlah Sarana Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Temanggung.....	48
Tabel 5. Identifikasi Informan.....	57
Tabel 6. Perbedaan Alur Pendaftaran <i>Online</i> dan <i>on seat</i>	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Fitur Aplikasi RSTMG RAMAH.....	5
Gambar 1.2 Keluhan Pengguna Layanan.....	8
Gambar 2.1 Peta Kabupaten Temanggung.....	45
Gambar 2.2 Struktur Organisasi RSUD Temanggung.....	51
Gambae 2.3 Tampilan Aplikasi RSTMG RAMAH.....	54
Gambar 2.4 Fitur Aplikasi Alur Pendaftaran Pasien Secara <i>Online</i>	55
Gambar 3.1 IKM Tahun 2022-2024 Pada Unit Rawat Jalan RSUD Temanggung.....	69

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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

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

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

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

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

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

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

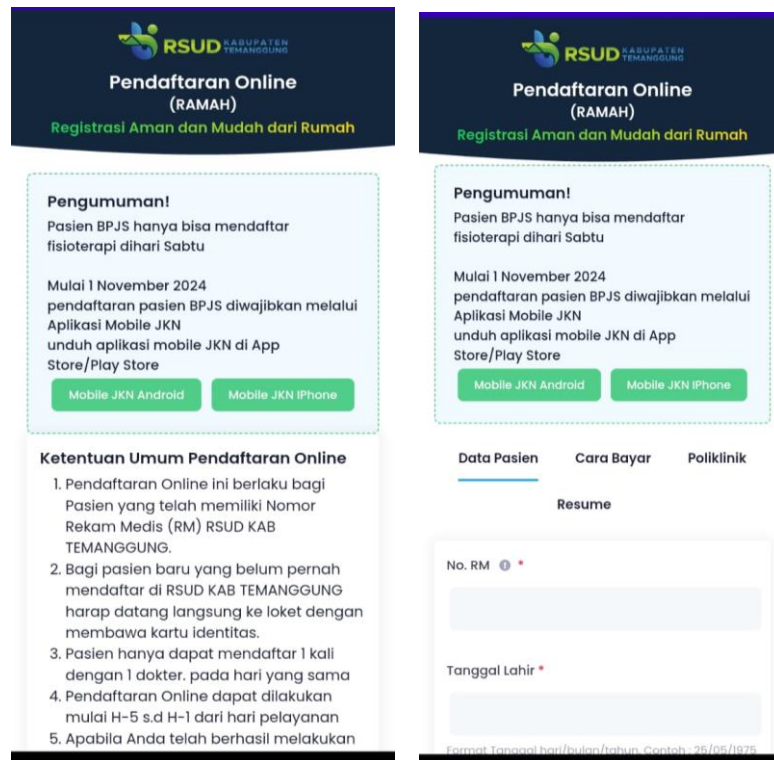
oleh semangat untuk pelayanan kesehatan. Rumah sakit dan klinik telah melakukan berbagai inovasi dalam upaya untuk mengembangkan dan memperluas sistem penanganan kesehatan masyarakat.

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

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

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

Berikut merupakan gambar tampilan dan fitur aplikasi RSTMG RAMAH



Gambar 1.1 Fitur aplikasi RSTMG RAMAH

Sumber : Screenshot pada aplikasi RSTMG RAMAH , 2025

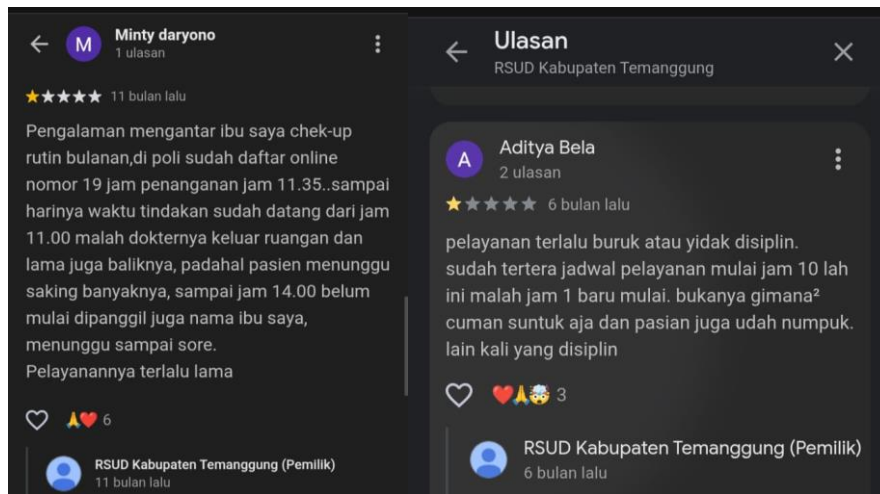
Pada gambar 1.1 menunjukkan fitur yang ada di aplikasi RAMAH untuk registrasi pendaftaran bagi pasien *non* kegawatdaruratan yang telah memiliki Nomor Rekam Medis (RM) RSUD Kabupaten Temanggung. Aplikasi yang dirancang untuk registrasi antrean pendaftaran pasien secara *online* yang dapat diakses melalui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

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

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

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

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



Gambar 1.2 Keluhan pengguna layanan aplikasi RSTMG RAMAH

Sumber : *Screenshot peneliti*

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

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

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

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

1.2 Perumusan Masalah

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

1.3 Tujuan Penelitian

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

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

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

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

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

2. Bagi Universitas

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

3. Bagi Pihak Terkait khususnya RSUD Kabupaten Temanggung

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

4. Bagi Pembaca

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

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.5.2 Administrasi Publik

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

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

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

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

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

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. *Good Governance*

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

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

1.5.4 Manajemen Publik

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

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

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

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

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

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

1.5.5 Pelayanan Publik

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

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

1.5.6 Inovasi

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

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

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

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

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

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

1.5.7 Atribut Inovasi

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

1. *Relative advantage* atau keuntungan relatif

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

2. *Compatibility* atau kesesuaian

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

3. *Complexity* atau kerumitan

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

4. *Triability* atau kemungkinan dicoba

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

5. *Observability* atau kemudahan diamati

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

1.6 Operationalisasi Konsep

1.6.1 Konsep Inovasi Aplikasi RSTMG RAMAH di RSUD Kabupaten Temanggung

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

1.6.2 Atribut Inovasi Aplikasi RSTMG RAMAH di RSUD Kabupaten Temanggung

1. *Relative Advantage* (keuntungan relatif)

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

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

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

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

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

3. *Complexity* (Kerumitan)

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

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

4. *Triability* (Kemungkinan dicoba)

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

5. *Observability* (kemudahan diamati)

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

Tabel 2. Fenomena Penelitian

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

Sumber : Peneliti

1.7 Argumen Penelitian

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

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

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

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

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

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

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

1.8.2 Situs Penelitian

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

1.8.3 Subyek Penelitian

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

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

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

Tabel 3. Informan Penelitian

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

Sumber : Peneliti

1.8.4 Jenis Data

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

1.8.5 Sumber Data

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

1. Data Primer

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

2. Data Sekunder

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

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

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

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

1. Observasi atau Pengamatan

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

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

2. Wawancara Mendalam (*In Depth Interview*)

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

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

3. Dokumentasi

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

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

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

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

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

b. *Data Display* (Penyajian Data)

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

c. *Conclusion Drawing* (Verification)

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

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

1.8.8 Kualitas Data (goodness criteria)

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

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

a. Triangulasi Sumber

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

b. Triangulasi Teknik

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

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

c. Triangulasi Waktu

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

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

Kabupaten Semarang dan Kabupaten Magelang, sedangkan di sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Magelang, dan sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Wonosobo. Secara astronomi Kabupaten Temanggung terletak antara $110^{\circ}23'$ - $110^{\circ}46'30''$ Bujur Timur dan $7^{\circ}14'$ - $7^{\circ}32'35''$ Lintang Selatan.

2.1.2 Sejarah Kabupaten Temanggung

Berdasarkan catatan sejarah Kabupaten Temanggung yang dilansir dari *website* Pemerintah Kabupaten Temanggung (*temanggungkab.go.id*) menjelaskan bahwa sejarah Kabupaten Temanggung seringkali dikaitkan dengan raja Rakai Pikatan yang merupakan seorang raja dari Mataram Kuno. Nama raja Rakai Pikatan digunakan untuk menyebutkan suatu wilayah yang berada di Kecamatan Temanggung. Catatan sejarah Kabupaten Temanggung pertama kali tercatat di Prasasti Wanua Tengah III pada tahun 908 Masehi yang menggambarkan bahwa Temanggung semula berupa wilayah Kademangan yang gemah ripah loh jinawi.

Dalam buku sejarah karya I Wayan Badrika menceritakan bahwa Raja Rakai Pikatan memiliki keinginan untuk bisa menguasai wilayah Jawa Tengah dan melakukan penyerangan ke Dinasti Syailendra. Adanya tujuan penyerangan ini maka Rakai Pikatan menyerahkan wilayah kerajaan kepada orang yang memiliki pangkat demang. Berawal dari nama demang kemudian ada wilayah kademangan menjadi pencetus nama Ndemanggung yang pada akhirnya berubah menjadi nama Temanggung.

Berdasarkan Surat Keputusan Komisaris Jendral Hindia Belanda, Nomor 11 Tanggal 7 April Tahun 1826, memutuskan bahwa Raden Ngabehi Djojonegoro

ditetapkan sebagai Bupati Menoreh dengan gelar Raden Aria Djojonegoro Tumenggung Aria Djojonegoro yang berkedudukan di Parakan, yang sekarang merupakan salah satu wilayah kecamatan di Kabupaten Temanggung. *Pasca* perang Diponegoro berakhir ada pandangan dari masyarakat bahwa Ibu Kota yang pernah diserang dan diduduki musuh perlu ditinggalkan karena telah ternoda, dengan adanya hal ini maka Bupati Aria Djojonegoro memindahkan ibu kota ke Temanggung dan akan mengubah nama dari Kabupaten Menoreh menjadi Kabupaten Temanggung. Hal ini disetujui oleh Pemerintah Hindia Belanda melalui Resolusi Pemerintah Hindia Belanda Nomor 4 Tanggal 10 November 1834, sehingga ditetapkan bahwa Tanggal 10 November 1834 sebagai hari jadi Kabupaten Temanggung.

2.1.3 Visi dan Misi Kabupaten Temanggung

Visi

“ TEMANGGUNG UNTUK SEMUA”

(SEJAHTERA. BERKELANJUTAN, MUDAH, INKLUSIF, AMAN)

Misi

1. Meningkatkan konektivitas dan aksesibilitas
2. Diversifikasi perekonomian untuk kehidupan yang stabil
3. Pemberdayaan melalui pendidikan dan kesehatan
4. Mempromosikan kelestarian lingkungan
5. Menumbuhkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan efektif

2.1.4 Sarana Pelayanan Kesehatan

Tabel 4. Jumlah Sarana Pelayanan Kesehatan Dirinci Per-Kecamatan di Kabupaten Temanggung Tahun 2021-2025

Kecamatan	Rumah Sakit	Poliklinik	Puskesmas	Apotek
1. Parakan	1	2	2	4
2. Kledung	-	-	1	-
3. Bansari	-	-	1	-
4. Bulu	1	-	1	5
5. Temanggung	2	5	2	9
6. Tlogomulyo	-	-	1	-
7. Tembarak	-	-	1	1
8. Selopampang	-	-	1	-
9. Kranggan	-	1	2	4
10. Pringsurat	-	1	2	3
11. Kaloran	-	2	2	3
12. Kandangan	-	1	1	1
13. Kedu	-	-	1	1
14. Ngadirejo	-	-	2	4
15. Jumo	-	-	1	2
16. Gemawang	-	-	1	1
17. Candirotto	-	-	1	2
18. Bejen	-	-	1	1
19. Tretep	-	-	1	-
20. Wonoboyo	-	-	1	1
Jumlah	4	12	26	42

Sumber: BPS Kabupaten Temanggung diolah oleh peneliti tahun 2025

Berdasarkan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa penyedia layanan kesehatan di Kabupaten Temanggung ada sebanyak 26 Puskesmas yang tersebar di 20 kecamatan, 12 Poliklinik, Apotek sebanyak 42, dan 4 Rumah Sakit yang terdiri dari 3 Rumah Sakit Swasta dan 1 RSUD atau milik Pemerintah Daerah Kabupaten Temanggung. RSUD Kabupaten Temanggung menjadi satu-satunya Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Temanggung.

2.2 Gambaran Umum RSUD Kabupaten Temanggung

2.2.1 Tugas Pokok dan Fungsi

RSUD Kabupaten Temanggung ditugaskan untuk memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara keseluruhan, menurut Peraturan Bupati No. 57 Tahun 2020 mengenai Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Type B. Untuk memenuhi tugas ini, RSUD Kabupaten Temanggung menyelenggarakan fungsi berikut:

- a. perencanaan pelayanan medis, keperawatan, pelayanan penunjang, sarana dan prasarana rumah sakit, pendidikan dan pelatihan, promosi, administrasi kepegawaian serta keuangan;
- b. penyelenggaraan pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan paripurna;
- c. penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan;
- d. penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, melalui pelayanan kesehatan medis, keperawatan, pelayanan penunjang medis dan *non* medis serta sistem rujukan;
- e. penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan; dan
- f. pelaksanaan administrasi rumah sakit.

2.2.2 Visi dan Misi RSUD Kabupaten Temanggung

Visi

Terwujudnya Rumah Sakit yang Terpercaya Sebagai Pusat Layanan dan Pendidikan Kesehatan.

Misi

1. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan
2. Meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia
3. Meningkatkan mutu dan kerjasama pendidikan dan penelitian kesehatan
4. Meningkatkan pengelolaan keuangan yang efektif, efisien, transparansi, dan akuntabel

Motto

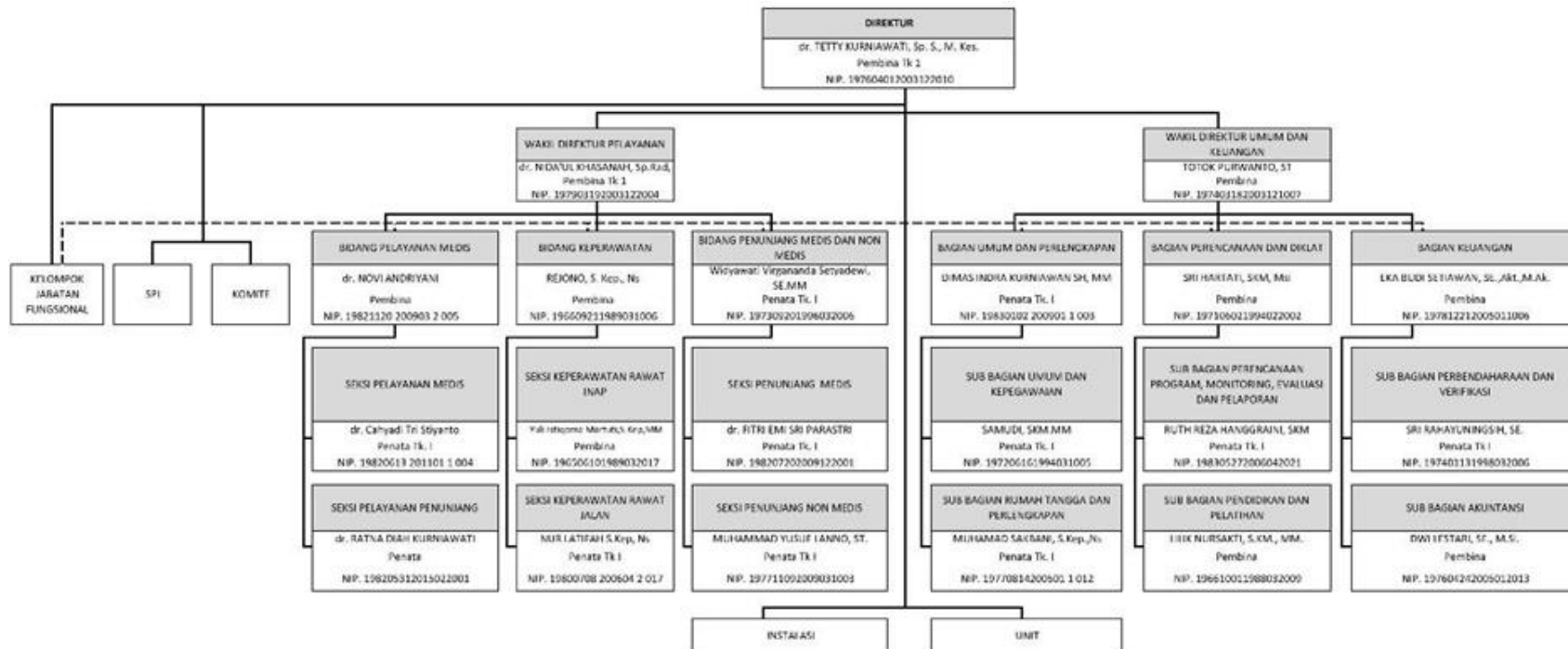
Kesembuhan dan Kepuasan Pasien Merupakan Kebahagiaan Kami

Janji Layanan

Kami Melayani Pasien dengan Sepenuh Hati Sesuai SPO

2.2.3 Struktur Organisasi RSUD Kabupaten Temanggung

Gambar 2.2 Struktur Organisasi dan Tata Kerja RSUD Kabupaten Temanggung



Sumber : RSUD Kabupaten Temanggung 2025

2.2.4 Gambaran Umum Inovasi Aplikasi RSTMG RAMAH

Aplikasi RSTMG RAMAH merupakan singkatan dari Rumah Sakit Temanggung Registrasi Aman dan Mudah dari Rumah adalah suatu layanan pendaftaran pasien *non* kegawatdaruratan yang telah memiliki Nomor Rekam Medis yang akan melakukan pemeriksaan dengan dokter di klinik atau poliklinik RSUD Kabupaten Temanggung. Inovasi ini menjadi salah satu usaha yang dilakukan oleh RSUD Temanggung untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan meningkatkan kepuasan pasien. Melalui aplikasi RSTMG RAMAH maka pasien dapat melakukan registrasi pendaftaran secara aman dan mudah dari rumah untuk mendapatkan jadwal dan nomor antrian pemeriksaan dokter di Poliklinik RSUD Kabupaten Temanggung tanpa datang langsung ke loket anjungan pendaftaran di RSUD Kabupaten Temanggung. Aplikasi RSTMG RAMAH sejak pertama kali diluncurkan pada tahun 2021 hingga sekarang masih efektif digunakan. Aplikasi RSTMG RAMAH dapat diakses menggunakan *smartphone* dengan mengunjungi *website* resmi milik RSUD Kabupaten Temanggung yaitu melalui (<https://rsudramahtemanggungkab.go.id>).

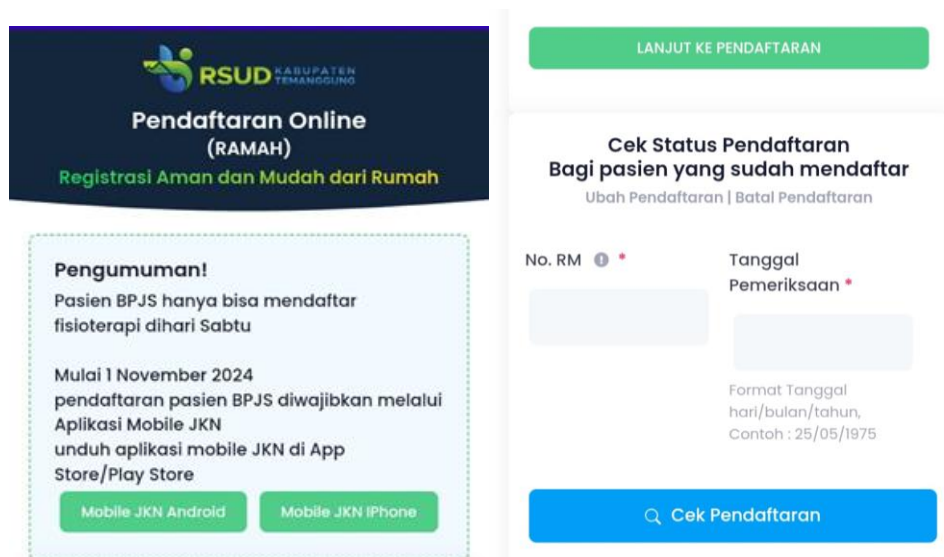
Hal yang melatarbelakangi RSUD Kabupaten Temanggung melakukan terobosan inovasi aplikasi RSTMG RAMAH yaitu berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Instalasi SIMRS RSUD Kabupaten Temanggung menjelaskan bahwa sebelum adanya inovasi seringkali terjadi penumpukan pasien di anjungan loket pendaftaran untuk pemeriksaan ke Poliklinik RSUD Temanggung terutama pada jam pagi masyarakat berebut nomor antrian awal. Adanya hal tersebut maka durasi waktu pelayanan menjadi lama untuk antrean pemeriksaan di Poliklinik.

Selain itu sering terjadi ketidakjelasan jadwal ketersediaan dokter di poliklinik yang di tuju oleh pasien, sehingga pasien terkadang sudah sampai di RSUD Temanggung untuk pemeriksaan di poliklinik akan tetapi pada kenyataanya dokter tidak hadir karena izin atau ada kepentingan lain dan tidak ada dokter pengganti, yang menyebabkan pasien tidak terlayani dan harus datang di kemudian hari untuk penjadwalan ulang pemeriksaan di Poliklinik. Adapun faktor lain yang melatarbelakangi diciptakan inovasi RSTMG RAMAH ini adalah pada saat itu bertepatan dengan pandemi covid 19 pada tahun 2021, maka agar tidak menimbulkan kerumunan di anjungan loket pendaftaran RSUD Temanggung serta mengurangi kontak pasien dengan petugas kesehatan dan masyarakat tetap aman sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran pemeriksaan di poliklinik dilakukan dengan aman dan mudah dari rumah melalui aplikasi RSTMG RAMAH.

Aplikasi RSTMG RAMAH telah terintegrasi oleh sistem BPJS Kesehatan sehingga bagi pasien pengguna BPJS dapat memanfaatkan aplikasi ini dengan mudah, akan tetapi seiring berjalannya waktu sistem aplikasi RSTMG RAMAH mengalami perubahan yaitu sesuai dengan aturan yang diberlakukan oleh BPJS Kesehatan demi meningkatkan eksistensi dan pemanfaatan aplikasi JKN mobile secara optimal maka sejak tanggal 1 November 2024 aplikasi RSTMG RAMAH hanya bisa digunakan oleh pasien umum atau *non* pengguna BPJS. Sejak adanya aturan baru penggunaan aplikasi RSTMG RAMAH hanya untuk pasien umum, akibatnya antrean pasien di anjungan pendaftaran RSUD Temanggung kembali meningkat secara signifikan terutama bagi pasien fisioterapi dan kemoterapi sehingga waktu pelayanan menjadi lama. Dengan adanya hal tersebut maka RSUD

Temanggung melakukan evaluasi dan mengkaji ulang mengenai aturan pendaftaran pasien secara *online* melalui aplikasi RSTMG RAMAH hanya untuk pasien non BPJS, hasil evaluasi agar tidak terjadi penumpukan antrean di anjungan pendaftaran pada akhirnya memutuskan bagi pasien BPJS dapat melakukan pendaftaran melalui aplikasi RSTMG RAMAH, yaitu hanya berlaku bagi pasien yang akan ke Poliklinik Fisioterapi dan Poliklinik Kemoterapi.

Sistem pelayanan pendaftaran *online* melalui aplikasi RSTMG RAMAH diciptakan untuk memudahkan pasien rawat jalan yang akan melakukan pemeriksaan dengan dokter di poliklinik tanpa harus antre di anjungan loket pendaftaran RSUD Temanggung, pendaftaran bisa dilakukan sejak H-5 hingga H-1 sesuai jadwal pemeriksaan dengan dokter di poliklinik tujuan. Adapun tampilan fitur aplikasi RSTMG RAMAH sebagai berikut



Gambar 2.3 : Tampilan aplikasi RSTMG RAMAH

Sumber : Sumber : Screenshot pada aplikasi RSTMG RAMAH, 2025

Berdasarkan gambar 2.2 menunjukkan tampilan aplikasi RSTMG RAMAH untuk pendaftaran *online* bagi pasien *non* kegawatdaruratan yang telah memiliki nomor rekam medis untuk pemeriksaan dengan dokter di klinik atau poliklinik tujuan. Bagi pasien yang akan melakukan pendaftaran cukup dengan klik fitur lanjut pendaftaran, setelah itu akan muncul fitur sebagai berikut

Gambar 2.4 : Fitur aplikasi alur pendaftaran online melalui RSTMG RAMAH

Sumber : Screenshot pada aplikasi RSTMG RAMAH , 2025

Pada gambar 2.2 menunjukkan bahwa bagi pasien yang akan melakukan pendaftaran melalui aplikasi RSTMG RAMAH dapat mengisi data pasien diantaranya yaitu nomor rekam medis, tanggal lahir, dan nomor Whatsapp. Setelah data pasien sudah terisi maka klik lanjut dan akan muncul fitur metode pembayaran yaitu dengan BPJS, tunai atau umum dan lainnya dapat berupa asuransi kesehatan dan lain sebagainya. Pembayaran BPJS hanya bisa dilakukan bagi pasien fisioterapi dan kemoterapi. Langkah selanjutnya pasien bisa mengisi poliklinik yang akan dituju dengan mengisi tanggal pemeriksaan yang disesuaikan oleh jadwal dokter, dan juga

mengisikan poliklinik tujuan dan nama dokter. Setelah berhasil melakukan mengisikan data langkah selanjutnya dengan klik lanjut, dan tunggu balasan dari Whatsapp bot atau pesan otomatis dari *server*. Jika tidak ada hambatan maka pasien akan mendapatkan balasan langsung dari whatsapp bot berupa informasi nomor antrean poliklinik, tanggal pemeriksaan dengan dokter, dan estimasi jam layanan. Hal ini bisa mengatur estimasi jam kedatangan pasien yang disesuaikan dengan estimasi jam layanan berdasarkan nomor antrean pasien. Bagi pasien *non* BPJS yang telah melakukan pendaftaran maka bisa langsung datang ke poliklinik tanpa melakukan antrean pendaftaran di anjungan loket pendaftaran RSUD Temanggung sesuai jadwal layanan yang tertera dibalasan pesan whatsapp dengan cukup menunjukan informasi atau balasan pesan dari whatsapp bot kepada petugas dan pasien bisa langsung menunggu pemeriksaan dengan dokter. Bagi pasien BPJS yang akan ke poliklinik fisioterapi dan kemoterapi sebelum datang ke poliklinik tujuan sesuai dengan peraturan BPJS harus melakukan *finger print* atau rekam wajah yang disediakan di anjungan *finger print* dan rekam wajah RSUD Temanggung sebagai bukti kedatangan pasien pengguna layanan BPJS. Apabila ada perubahan jadwal dari dokter atau informasi tambahan maka pasien akan diberitahukan melalui pesan *broadcast* sehingga pasien akan mendapatkan kejelasan pelayanan.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Identifikasi Informan

Berikut merupakan identifikasi informan yang menjadi subyek penelitian dan membantu peneliti dalam melakukan penelitian terkait Analisis Atribut Inovasi RSTMG RAMAH Di RSUD Kabupaten Temanggung.

Tabel 5. Identifikasi Informan

No	Informan	Keterangan
1.	Kepala Instalasi SIMRS RSUD Temanggung	Informan 1
2.	Programer SIMRS RSUD TEMANGGUNG	Informan 2
3.	Analisis IT SIMRS RSUD Temanggung	Informan 3
4.	Pengguna aplikasi (1)	Informan 4
5.	Pengguna aplikasi (2)	Informan 5
6.	Pengguna aplikasi (3)	Informan 6

Sumber : Peneliti

Teknik pemilihan informan (sampling) yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* atau teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Subjek penelitian ini adalah pihak yang terlibat yakni pengelola aplikasi RSTMG RAMAH diantaranya yaitu Kepala Instalasi SIMRS RSUD Temanggung, Programer SIMRS, Analisis IT SIMRS RSUD Temanggung dan pengguna layanan aplikasi RSTMG RAMAH yaitu masyarakat pengguna layanan aplikasi RSTMG RAMAH.

3.2 Atribut Inovasi RSTMG RAMAH di RSUD Kabupaten Temanggung

3.2.1 *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

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. Adanya program inovasi pelayanan pendaftaran *online* berbasis aplikasi ini memudahkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran pemeriksaan dokter di poliklinik yang dituju tanpa perlu datang langsung dan mengantre ke anjungan loket pendaftaran di RSUD Kabupaten Temanggung. Pasien melakukan pendaftaran hanya cukup menggunakan *smartphone* dan mengakses aplikasi RSTMG RAMAH melalui website (<https://rsudramah.temanggungkab.go.id>).

Pelayanan pendaftaran pasien *non* kegawatdaruratan melalui aplikasi RSTMG RAMAH hanya bisa dilakukan bagi pasien yang telah memiliki nomor rekam medis RSUD Kabupaten Temanggung. Adapun perbedaan alur pendaftaran pasien secara konvensional atau langsung datang ke anjungan loket pendaftaran RSUD Kabupaten Temanggung dengan pendaftaran secara *online* melalui aplikasi dapat dilihat dalam tabel rangkuman berikut ini

Tabel 6. Perbedaan Alur Pendaftaran Pasien secara Online melalui Aplikasi RSTMG RAMAH dan Pendaftaran secara konvensional

Pendaftaran Melalui Aplikasi RSTMG RAMAH	Pendaftaran Langsung di Loker RSUD Kabupaten Temanggung
Pasien menggunakan <i>smarphone</i> untuk mengakses aplikasi RSTMG RAMAH melalui website (https://rsudramah.temanggungkab.go.id). Pasien dapat melakukan pendaftaran secara fleksibel baik dari segi tempat, waktu dan tanpa antri.	Pasien datang langsung dan mengantre ke anjungan loket pendaftaran RSUD Kabupaten Temanggung sesuai dengan nomor antrian loket.
Pasien dapat mengatur jadwal pemeriksaan terhitung dari H-5 hingga H-1 jadwal pemeriksaan dokter yang tersedia.	Pasien mengatur jadwal pemeriksaan di hari H saat pendaftaran di loket.
Pasien mengisi nomor rekam medis, tanggal lahir, nomor Whatsapp yang aktif, cara bayar, rencana tanggal pemeriksaan poli yang dituju dan nama dokter. Setelah mengisi semua persyaratan lalu klik fitur daftar yang ada di aplikasi dan menunggu balasan melalui whatsapp.	Pasien menyerahkan berkas pemeriksaan ke petugas loket pendaftaran untuk penginputan data pasien serta cara pembayaran layanan poliklinik.

• Nomor antrian poliklinik dan jadwal pemeriksaan dokter langsung dikirim saat itu juga melalui nomor Whatsapp pasien.	• Pasien menunggu panggilan untuk mendapatkan nomor antrian ke poliklinik yang dituju
• Pasien langsung datang ke poliklinik yang dituju sesuai jadwal dan estimasi jam layanan poliklinik dengan tanpa mengantre di loket pendaftaran.	• Pasien mendapatkan nomor antrian poliklinik yang dituju dan mengantre di poliklinik.

Sumber : peneliti berdasarkan hasil wawancara

Berdasarkan tabel 3.2 menunjukan bahwa inovasi RSTMG RAMAH terdapat adanya keuntungan relatif dari segi waktu dan birokrasi pelayanan. Pendaftaran melalui aplikasi RSTMG RAMAH lebih efektif karena tanpa harus mengantre di loket pendaftaran. Pasien yang melakukan pendaftaran melalui aplikasi RSTMG RAMAH lebih mendapatkan kepastian waktu pelayanan karena akan mendapatkan informasi estimasi jam layanan di poliklinik sehingga pasien bisa memperkirakan jam kedatangan. Hal ini sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam KEPMENPAN nomor 63 tahun 2003, yaitu kepastian waktu dalam pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada pegawai RSUD Kabupaten Temanggung mengenai keuntungan relatif yang diukur dengan adanya keuntungan nilai ekonomi yang dijelaskan dengan keterangan sebagai berikut

“Adanya inovasi pelayanan pendaftaran online melalui aplikasi RSTMG RAMAH bagi pasien yang akan melakukan pemeriksaan dengan dokter di poliklinik terdapat keuntungan nilai ekonomi bagi RSUD Temanggung yaitu, pegawai untuk melayani pendaftaran pasien di anjungan loket pendaftaran poliklinik RSUD menjadi berkurang, karena pasien yang telah mendaftar melalui aplikasi bisa langsung menuju ke poliklinik tujuan tanpa mengantre di loket pendaftaran. Makanya hal tersebut bisa mengurangi jumlah antrean di loket pendaftaran dan durasi waktu pelayanan menjadi lebih cepat. Begitupun adanya keuntungan dari segi biaya dan waktu yang dikeluarkan oleh pasien, yaitu pasien bisa datang mendekati waktu estimasi pelayanan sehingga tanpa harus menunggu lama untuk mendapatkan layanan di poliklinik. Pasien juga tidak perlu bolak-balik ke RSUD jika ada perubahan jadwal dokter atau layanan karena akan ada pemberitahuan melalui broadcast server aplikasi RSTMG RAMAH.” (Hasil wawancara dengan informan 1, tanggal 24 April 2025)

Dari hasil wawancara bersama informan 1 mengenai keuntungan nilai ekonomi yang dirasakan oleh RSUD Temanggung setelah adanya inovasi RSTMG RAMAH yaitu, jumlah pegawai yang ada di anjungan loket pendaftaran pasien poliklinik di RSUD Temanggung menjadi berkurang karena bagi pasien yang telah melakukan pendaftaran melalui aplikasi RSTMG RAMAH bisa langsung datang ke poliklinik tujuan tanpa mengantre di loket pendaftaran, sehingga durasi waktu tunggu pasien dan jam pelayanan menjadi lebih cepat. Adanya keuntungan nilai ekonomi dalam penggunaan inovasi RSTMG RAMAH berdasarkan hasil wawancara ditemukan terdapat kesamaan pernyataan yang disampaikan oleh informan 2 yang menjelaskan mengenai keuntungan nilai ekonomi

“Keuntungan nilai ekonomi yang dirasakan RSUD Temanggung dari adanya inovasi RSTMG RAMAH ini diantaranya itu petugas di anjungan loket pendaftaran RSUD Temanggung menjadi berkurang, karena diikuti pengurangan antrean pasien pendaftaran secara langsung di loket. Selain itu lebih menghemat waktu pelayanan, karena sudah tidak perlu lagi antre di loket pendaftaran, jadi petugas tanpa perlu mendaftarkan pasien. Keuntungan ekonomi pun bisa ikut dirasakan oleh pengguna, mereka bisa

memperkirakan jam kedatangan sesuai estimasi pelayanan yang terjadwal di pesan whatsapp, jadi tidak perlu antri lama berbondong-bondong merebutkan jam pagi. Selain itu mungkin bisa menghemat dari segi biaya transport pasien, mereka bisa datang sesuai dengan jadwal layanan dokter yang tersedia, karena kadang kalau pasien yang datang langsung mereka tidak tau kepastian jadwal layanan dokter yang terkadang ternyata dokter pada hari itu tidak tersedia karena izin, jadinya mau tidak mau pasien harus datang dikemudian hari agar bisa melakukan pemeriksaan dengan dokter.” (Hasil wawancara dengan informan 2 , tanggal 24 April 2025)

Pada hasil wawancara yang dilakukan kepada informan 2 hal ini menjelaskan mengenai keuntungan nilai ekonomi yang dirasakan oleh RSUD Temanggung dengan adanya inovasi RSTMG RAMAH dapat dilihat dari berkurangnya petugas yang ada di loket pendaftaran. Sedangkan keuntungan nilai ekonomi yang dapat dirasakan oleh pengguna adalah dapat menghemat dari segi biaya transportasi pasien, karena melalui aplikasi RSTMG RAMAH akan ada informasi estimasi jam layanan dan informasi ketersediaan dokter apabila terjadi perubahan jadwal maka akan ada pemberitahuan melalui pesan *broadcast*. Dengan adanya hal ini maka pasien akan mendapatkan kejelasan pelayanan, sehingga pasien tanpa harus bolak-balik ke RSUD Temanggung apabila ada perubahan jadwal secara mendadak.

Jika ditinjau dari respon pengguna layanan pendaftaran *online* melalui aplikasi RSTMG RAMAH dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan pengguna layanan mengenai keuntungan nilai ekonomi dari pemanfaatan inovasi RSTMG RAMAH adalah sebagai berikut

“ selama nggunain pendaftaran online lewat aplikasi RSTMG RAMAH tidak ada perbedaan biaya layanan poliklinik sih, tapi saya merasa untung saat pendaftaran lewat aplikasi ini, saya jadi tau perkiraan jam pelayanan

dan datangnya tinggal menyesuaikan jam layanan aja. Kalau ada informasi perubahan jadwal biasanya bakal langsung ada informasi dari Whatsapp, kalau gitu kan enak ya saya tidak perlu repot bolak-balik RSUD jadi paling bisa lebih menghemat biaya transport dan waktu saya.” (Hasil wawancara dengan informan 4, tanggal 11 April 2025)

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan pengguna layanan pendaftaran online melalui aplikasi RSTMG RAMAH, terdapat inti kesamaan keterangan antara informan 4 dengan informan 5 maupun informan 6

“Kalau secara perbedaan biaya layanan tidak ada, karena sama aja bayarnya saat mendaftar online lewat aplikasi maupun yang langsung ke loket pendaftaran. Tapi memang pendaftaran melalui aplikasi lebih untung karena kita sudah tidak usah lagi mengantre lama di loket pendaftaran, tidak usah buru-buru datang pagi-pagian untuk dapat nomor antrean awal karena untuk jam layanan sudah langsung diberitahu lewat whatsapp jadi datangnya bisa menyesuaikan.” (Hasil wawancara dengan informan 5, tanggal 15 April 2025)

Dari informan 5 mengenai adanya keuntungan nilai ekonomi dalam penggunaan aplikasi RSTMG RAMAH, menjelaskan bahwa tidak ada perbedaan biaya layanan pendaftaran pasien secara *online*, akan tetapi adanya keuntungan nilai ekonomi dari segi transportasi. Pasien bisa lebih menghemat biaya transportasi tanpa harus bolak-balik ke RSUD Temanggung demi mendapatkan pelayanan di poliklinik, hal ini berkaitan dengan informasi estimasi jam layanan dan terkait ketersediaan dokter sudah diinformasikan melalui pesan whatsapp.

Adapun wawancara yang dilakukan dengan informan 6 untuk menjelaskan keuntungan nilai ekonomi yang dapat dirasakan oleh pengguna layanan pendaftaran online melalui aplikasi RSTMG RAMAH dijelaskan sebagai berikut

“ Secara keuntungan nilai ekonomi paling ya biaya transport ya, kalau daftar lewat aplikasi bisa sejak H-5 atau H-7 gitu dari jadwal pemeriksaan.

Datangnya bisa disesuaikan jadwal yang di info kan lewat whatsapp setelah melakukan pendaftaran jadinya tidak perlu buru-buru buat rebutan antrean di loket pendaftaran. Nah kalau ada perubahan jadwal bisa diinfokan lewat whatsapp juga, jadi layanan lebih jelas, saya tidak perlu mondar-mandi RSUD kalau ternyata ada perubahan jadwal, karena kalau yang langsung daftar di loket terkadang kita gak tau apakah dokternya pada hari itu ada apa enggak.” (Hasil wawancara dengan informan 6, tanggal 18 April 2025)

Hasil observasi melalui wawancara mengenai gejala adanya keuntungan nilai ekonomi dapat disimpulkan dari hasil wawancara dengan informan penelitian, yaitu adanya perbedaan secara struktur organisasi dan birokrasi layanan dengan hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa adanya inovasi RSTMG RAMAH guna melakukan pendaftaran pasien secara *online*, hal ini memberikan dampak positif dengan berkurangnya jumlah antrean pasien di loket pendaftaran yang diikuti dengan berkurangnya pegawai di anjungan loket pendaftaran RSUD Temanggung. Selain itu birokrasi layanan dapat dipersingkat setelah adanya inovasi RSTMG RAMAH karena pasien datang ke RSUD bisa langsung menuju ke poliklinik tujuan tanpa melalui loket pendaftaran.

Sedangkan keuntungan nilai ekonomi yang dirasakan oleh pengguna layanan yaitu adanya perbedaan biaya transportasi, hal ini dikarenakan bagi pasien yang mendaftar melalui aplikasi RSTMG RAMAH apabila ada perubahan jadwal layanan terkait ketersediaan dokter, maka akan diberitahukan melalui pesan *broadcast* yang disampaikan melalui whatsapp, sehingga pasien akan mendapatkan kejelasan waktu pelayanan dan tanpa khawatir terjadi ketidakjelasan waktu pelayanan, seperti yang bisa saja dialami oleh pasien yang langsung mendaftar di loket pendaftaran RSUD Temanggung, yang terkadang berisiko tidak tau informasi

ketersediaan dokter di poliklinik yang dituju. Jika ternyata dokter tidak tersedia karena dokter izin atau berhalangan hadir dan tidak ada dokter pengganti maka otomatis pasien tidak terlayani dan harus datang kembali dikemudian hari untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jadwal ketersediaan dokter.

Atribut inovasi menurut Rogers (1983) pada atribut yang pertama yaitu *relative advantage* atau adanya keuntungan relatif selain dapat dilihat dari gejala adanya keuntungan nilai ekonomi, adapun gejala lain yang dapat diamati yaitu adanya kepuasan pelayanan bagi pengguna. Dalam penelitian ini maka dapat dilihat adanya kepuasan pengguna dari pengguna aplikasi RSTMG RAMAH. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara yang dilakukan untuk menganalisis adanya kepuasan bagi pengguna layanan aplikasi RSTMG RAMAH, berikut dapat dinarasikan melalui hasil wawancara dengan pegawai RSUD Temanggung terkait hal ini

“...Aplikasi RSTMG RAMAH sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terutama demi mempersingkat waktu tunggu pasien untuk mengantre pelayanan pemeriksaan di poliklinik . Adanya inovasi ini dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pengguna layanan, karena mereka sudah tidak perlu lagi mengantre di loket pendaftaran RSUD Temanggung.” (Hasil wawancara dengan informan 1, tanggal 24 April 2025)

Hasil wawancara dengan informan 1 yaitu, pemanfaatan layanan inovasi RSTMG RAMAH diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan karena dengan melalui pendaftaran pasien secara *online* melalui aplikasi RSTMG RAMAH dapat mempersingkat waktu tunggu pemeriksaan di poliklinik, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pasien.

“...Inovasi RSTMG RAMAH ini harapannya memang untuk mencapai kepuasan masyarakat pengguna layanan kesehatan di RSUD Temanggung, terutama dalam hal pelayanan pendaftaran dan waktu tunggu pasien di poliklinik jadi lebih cepat.” (Hasil wawancara dengan informan 2, tanggal 24 April 2025)

“...bisa dikatakan memberi kepuasan untuk pasien pendaftar online melalui aplikasi RSTMG RAMAH, karena memang pada prinsipnya adanya inovasi ini untuk bisa mempersingkat waktu layanan. Pada prinsipnya penggunaan aplikasi RSTMG RAMAH ini untuk mempersingkat waktu pelayanan terutama waktu tunggu pasien ditambah apalagi kalau namanya orang sakit jika harus menunggu pemeriksaan atau pelayanan yang memakan waktu lama kan kasihan, kadang orang yang sehat saja kalau mesti menunggu lama juga tidak nyaman apalagi kondisi sakit.” (Hasil wawancara dengan informan 3, tanggal 27 April 2025)

Hasil wawancara untuk mengetahui adanya kepuasan pada pengguna layanan inovasi pendaftaran pasien secara *online* melalui aplikasi RSTMG RAMAH. Hasilnya, untuk informan 2 menyatakan dengan adanya inovasi pelayanan RSTMG RAMAH dapat mencapai kepuasan kepada pasien pengguna layanan, karena proses pelayanan di poliklinik menjadi lebih cepat. Kemudian, informan 3, menyampaikan bahwa inovasi pelayanan pendaftaran pasien melalui aplikasi RSTMG RAMAH dapat memberi kepuasan untuk pasien yang mendaftar secara *online*, karena pada prinsipnya inovasi RSTMG RAMAH diciptakan untuk bisa mempersingkat waktu layanan, terutama waktu tunggu pasien. Dengan adanya hal ini maka pasien akan mendapatkan kepuasan karena pelayanan yang lebih cepat.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna layanan aplikasi RSTMG RAMAH untuk menjelaskan adanya kepuasan bagi pengguna aplikasi RSTMG RAMAH, dapat dinarasikan berikut ini

“...Merasa puas adanya pelayanan pendaftaran online lewat aplikasi, karena ga perlu antre di loket pendaftaran jadinya lebih cepat. Selain itu bisa memperkirakan waktu jam datang, yang bisa datang mendekati jadwal layanan. Rasanya tenang karena sebelum hari jadwal layanan sudah dapat nomor antrean dan info jam layanan, jadinya tidak buru-buru buat rebutan jam pagi demi bisa dapat nomor antrean awal.” (Hasil wawancara dengan informan 4, tanggal 18 April 2025)

Dari hasil wawancara dengan informan 4, yaitu pengguna layanan merasa puas dengan adanya inovasi layanan pendaftaran pasien secara *online* melalui aplikasi RSTMG RAMAH, karena jika sudah mendaftar melalui aplikasi maka pasien langsung datang ke poliklinik RSUD Temanggung sesuai jam estimasi layanan pemeriksaan yang tertera di pesan whatsapp pasien pendaftar. Hal ini pasien merasa tenang karena telah mendapatkan kepastian waktu pelayanan. Hal itu juga dirasakan oleh pengguna lain yang memanfaatkan inovasi layanan RSTMG RAMAH, sesuai pernyataan dibawa ini

“..Pendaftaran online melalui aplikasi RSTMG RAMAH cukup membantu, terus waktu tunggu untuk ke poliklinik juga jadi lebih cepat, ya memang ada kepuasan dibanding kalau mendaftar langsung ke loket pendaftaran. Saya sukanya itu jadi lebih cepat gitu karena langsung bisa mengantre di poliklinik tujuan.”(Hasil wawancara dengan informan 5, tanggal 15 April 2025)

“...cukup puas dengan adanya sistem pendaftaran online lewat aplikasi RSTMG RAMAH. Pendaftaran melalui RSTMG RAMAH lebih bisa menghemat waktu proses pelayanan. Pelayanan untuk ke poliklinik menjadi semakin jelas.” (Hasil wawancara dengan informan 6, tanggal 16 April 2025)

Berdasarkan kutipan wawancara informan 5 diatas bahwa. Pendaftaran *online* melalui apliaksi RSTMG RAMAH dinilai cukup membantu dan adanya kepuasan dibandingkan dengan melakukan pendaftaran langsung ke anjungan loket pendaftaran yang ada di RSUD Temanggung. Dengan pendaftaran melalui aplikasi, maka waktu pelayanan untuk bisa bertemu dokter di poliklinik dapat dilakukan dengan lebih cepat. Kemudian untuk informan 6, hasilnya yaitu merasa cukup puas dengan adanya inovasi RSTMG RAMAH, karena dinilai lebih bisa menghemat waktu pelayanan dan adanya kejelasan waktu pelayanan.

Hasil observasi penelitian dan wawancara dengan pegawai RSUD Temanggung selaku pembuat inovasi, dan pasien sebagai pengguna layanan, berdasarkan berbagai penuturan yang disampaikan oleh para informan tentang kepuasan pelayanan pengguna aplikasi RAMAH, maka dapat disimpulkan bahwa dengan adanya inovasi pendaftaran pasien *non* kegawatdaruratan dan rawat jalan melalui apalikasi RSTMG RAMAH terdapat adanya kepuasan pengguna. Pengguna merasa cukup puas karena inovasi RSTMG RAMAH dinilai efektif untuk mempersingkat proses layanan di poliklinik terutama waktu tunggu pasien menjadi berkurang. Selain itu adanya kejelasan layanan dari segi waktu dan ketersediaan dokter di poliklinik, karena bagi pasien yang mendaftar melalui aplikasi RSTMG RAMAH akan mendapatkna informasi yang dikirimkan melalui whatsapp bot atau pesan otomatis dari *server* berupa nomor antrian poliklinik, jam estimasi pelayanan, dan lokasi poliklinik. Selain itu apabila terjadi perubahan jadwal terkait ketersediaan dokter maka akan diinformasikan melalui pesan

broadcast yang akan dikirimkan melalui whatsapp para pasien yang telah mendaftar melalui aplikasi RSTMG RAMAH.

Masyarakat merasa puas dengan adanya inovasi pendaftaran pasien secara *online* melalui aplikasi RSTMG RAMAH, hal ini bisa dibuktikan dengan adanya peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Kabupaten Temanggung dari tahun setelah adanya inovasi RSTMG RAMAH yaitu terhitung sejak tahun 2022 hingga yang terakhir IKM tahun 2024 dapat dilihat pada gambar berikut ini

Gambar 3. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Kabupaten Temanggung Tahun 2022-2025 Pada Unit Rawat Jalan



Sumber : Screenshot peneliti pada Official Account Instagram RSUD Temanggung

Pada gambar 3.1 menunjukkan bahwa IKM RSUD Kabupaten Temanggung khususnya pada unit layanan rawat jalan mengalami peningkatan, dari tahun 2022 nilai IKM pada layanan rawat jalan sebesar 84,09 atau kategori baik, pada tahun 2023 terdapat peningkatan IKM menjadi 85,07 dalam kategori baik dan yang terakhir hailm IKM pada tahun 2024 mengalami peningkatan hasil IKM menjadi

86,77 termasuk dalam kategori baik. Adanya sebuah inovasi layanan yang dilakukan oleh RSUD Temanggung dinilai efektif untuk dapat meningkatkan kepuasan layanan pada pasien.

Atribut inovasi pada karakteristik yang pertama yaitu *relatif advantage* atau adanya keuntungan relatif, selain dapat dilihat dari adanya gejala keuntungan nilai ekonomi dan kepuasan pengguna layanan, bahwa keuntungan relatif dapat dilihat dari adanya komponen yang mendukung inovasi. Inovasi dapat berjalan dengan baik dan lancar apabila didukung dengan adanya komponen penting. Terdapat adanya komponen penting untuk menunjang pelaksanaan inovasi RSTMG RAMAH. Berikut penuturan dari pegawai RSUD Temanggung terkait hal ini

“..Komponen untuk menunjang inovasi RSTMG RAMAH, diantaranya adalah adanya server aplikasi, berlangganan Whatsapp bot untuk informasi pendaftaran yang akan di sampaikan ke pasien pendaftar secara otomatis dilakukan oleh server, jadi sudah tidak ada admin yang menangani. Selain itu kami juga melengkapi dengan mesin anjungan cetak nomor pendaftaran online, dan bagi pasien BPJS karena ada aturan dari pihak BPJS bahwa pasien harus melakukan finger print atau rekam wajah untuk konfirmasi kedatangan dan penggunaan fasilitas BPJS, itu kami menyediakan 13 anjungan.” (Hasil wawancara dengan informan 1, tanggal 24 April 2025)

Hasil wawancara dengan informan 1 mengenai komponen penting untuk mendukung inovasi pelayanan pendaftaran pasien secara *online* melalui aplikasi RSTMG RAMAH, yaitu terdapat komponen untuk mendukung inovasi diantaranya adalah *server* aplikasi karena pelayanan RSTMG RAMAH adalah pelayanan pendaftaran pasien secara *online* berbasis aplikasi *mobile*. Selain itu inovasi RSTMG RAMAH didukung dengan berlangganan whatsapp bot atau pesan otomatis dari *server* tanpa ada admin yang menangani untuk memberikan informasi

kepada pasien yang telah melakukan pendaftaran secara *online* . Adapun dilengkapi dengan mesin anjungan untuk mencetak nomor pendaftaran secara *online*, selain itu untuk memenuhi aturan dari BPJS bahwa bagi pasien pengguna BPJS harus melakukan *finger print* atau rekam wajah sebagai bukti tanda konformasi kedatangan pasien pengguna BPJS, dalam hal ini pihak RSUD Temanggung telah menyediakan 13 anjungan.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan 2 mengenai komponen penting yang mendukung inovasi RSTMG RAMAH, dijelaskan sebagai berikut

“...adanya komponen untuk mendukung inovasi RSTMG RAMAH dianggap sangat penting agar proses pelayanan bisa berjalan dengan optimal, termasuk hal yang paling utama adalah server aplikasi. Server kami menginduk ke Kominfo, jadi jika ada server down atau error itu karena terjadi dari pusat. Maka perlu adanya server backup, kami ada 2 server, harapannya apabila server yang satu down bisa beralih ke server yang satunya. Selain itu kami juga pakai whatsapp bot agar bisa mengirim pesan broadcast dan balasan otomatis dari server.” (Hasil wawancara dengan informan 2 , tanggal 24 April 2025)

Berdasarkan kutipan hasil wawancara dengan informan 2, yaitu inovasi RSTMG RAMAH didukung dengan adanya komponen yang paling utama adalah *server* yang menginduk ke Kominfo. Sebagai upaya agar proses pelayanan pendaftaran *online* melalui aplikasi RSTMG RAMAH dapat terlaksana dengan optimal, maka telah disediakan 2 server untuk mem-*backup* apabila terjadi *server error* dapat dialihkan ke *server* yang lain. Selain itu juga didukung dengan whatsapp bot agar dapat mengirim pesan *broadcast* apabila ada informasi terkait penjadwalan dokter dan pergantian jadwal pelayanan poliklinik.

Kemudian, hasil wawancara dengan informan 3 untuk mengetahui komponen penting pendukung inovasi RSTMG RAMAH dijelaskan sebagai berikut

“...komponen pendukung pelayanan RSTMG RAMAH ini memang penting ya, untuk mendukung proses pelaksanaan pelayanan pendaftaran online melalui aplikasi RSTMG RAMAH . Paling komponen utamanya ya server aplikasi, karena RSTMG RAMAH menyajikan pelayanan dalam bentuk aplikasi mobile. Bagi masyarakat cukup hanya bermodal smartphone berbasis android dan jaringan internet bisa memanfaatkan pelayanan ini dan yang paling utama bagi pasien yang telah memiliki nomor rekam medis RSUD Temanggung.” (Hasil wawancara dengan informan 3, tanggal 27 April 2025)

Dengann adanya penjelasan informan dari pegawai RSUD Temanggung maka mendapatkan hasil temuan mengenai komponen penting untuk mendukung inovasi diantaranya yaitu server aplikasi yang menginduk ke Kominfo yang dilengkapi dengan server backup apabila terjadi error atau down maka ada server lain yang membackup. Inovasi pelayanan pendaftaran online bagi pasien yang telah memiliki nomor rekam medis melalui aplikasi RSTMG RAMAH yang dilengkapi dengan pesan whatsapp otomatis dari server atau tanpa ada admin, apabila pasien telah berhasil melakukan pendaftaran dengan menginput data yang dibutuhkan selanjutnya pasien akan mendapatkan pesan otomatis yang berupa informasi nomor antrean poliklinik, jam estimasi pelayanan, dan lokasi poliklinik. Selain itu akan ada pesan *broadcats* dari sistem apabila terjadi perubahan jadwal layanan poliklinik yang disesuaikan dengan jadwal ketersediaan dokter. Sehingga pihak RSUD berlangganan whatsapp bot untuk bisa memenuhi fitur pelayanan ini.

Komponen lain berupa fasilitas anjungan untuk mencetak nomor antrian pendaftaran *online*, selain itu bagi pasien terkhusus Poliklinik Fisioterapi dan Poliklinik Kemoterapi pengguna BPJS dapat melakukan pendaftaran *online* melalui RSTMG RAMAH, dengan adanya regulasi dari BPJS bahwa bagi pasien BPJS sebelum melakukan perawatan untuk melakukan *finger print* atau rekam wajah maka RSUD Temanggung juga telah melengkapi fasilitas anjungan finger print atau rekam wajah sebanyak 13 anjungan. Adapun bagi masyarakat atau pasien pengguna layanan komponen pendukung hanya cukup bermodal *smartphone* berbasis android dan jaringan internet, maka sudah dapat mengakses dan menggunakan layanan pendaftaran *online* melalui aplikasi RSTMG RAMAH. Dari uraian dan hasil pengamatan bahwa komponen pendukung inovasi di RSUD Temanggung sudah memadai.

Adanya penemuan ini maka tentu sejalan dengan teori karakteristik inovasi menurut Rogres pada karakteristik *relative advantage* karena 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 mendukung inovasi dinilai sudah cukup memadai. Program inovasi aplikasi RSTMG RAMAH ini tentunya telah menjadi terobosan baru di RSUD Kabupaten Temanggung untuk mengatasi penumpukan pasien di loket pendaftaran, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif.

3.2.2 *Compatibility* atau Kesesuaian

Karakteristik inovasi menurut Rogers yang kedua yaitu mengenai kesesuaian atau *compatibility*. Sebelum adanya inovasi pelayanan pendaftaran *online* melalui aplikasi RSTMG RAMAH, telah ada inovasi sebelumnya yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang efektif. Inovasi yang mendahului pendaftaran *online* pasien *non* kegawatdaruratan melalui aplikasi RSTMG RAMAH yaitu pendaftaran pasien melalui pesan SMS. Hal ini RSUD Kabupaten Temanggung telah melakukan sebuah transisi dalam pemanfaatan teknologi untuk mengupayakan kualitas pelayanan kesehatan yang semakin bermutu. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada pegawai RSUD Temanggung yang menjelaskan mengenai adanya kesesuaian inovasi dengan pelayanan sebelumnya yang ada di RSUD Temanggung

“Sebelum adanya inovasi pelayanan pendaftaran secara online melalui aplikasi RSTMG RAMAH, dahulu ada juga layanan pendaftaran online melalui SMS. Sistemnya pasien cukup mengirimkan nomor rekam medis, tanggal pemeriksaan, dan poliklinik yang dituju. Kami berlangganan SMS gateway dalam pelayanan ini jadi sudah tidak ada admin yang handle. Penggunaan layanan ini kelemahannya pasien tidak bisa ganti jadwal pemeriksaan, pasien tidak tau poliklinik apa yang tersedia, dan tidak bisa menyampaikan informasi melalui pesan broadcast apabila ada perubahan jadwal. Fiturnya juga tidak lengkap karena memang hanya berupa pesan teks. Sebagai usaha transformasi digitalisasi dan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka munculah inovasi RSTMG RAMAH sebuah layanan pendaftaran online berbasis aplikasi mobile.”(Hasil wawancara dengan informan 1, tanggal 24 April 2025)

Berdasarkan kutipan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan 1. Hasilnya yaitu, inovasi RSTMG RAMAH terdapat kesesuaian dengan pelayanan sebelumnya yang ada di RSUD Temanggung yaitu, pendaftaran pasien secara *online* melalui SMS. Sistem pelayanan pendaftaran *online* bagi pasien yang akan melakukan pemeriksaan di poliklinik melalui SMS dengan cara mengirim pesan teks dengan format nomor rekam medis, tanggal pemeriksaan, dan poliklinik tujuan. Selama pelaksanaan pelayanan pendaftaran *online* melalui SMS, RSUD Temanggung berlangganan SMS *gateway* atau pesan otomatis, jadi sudah tidak ada admin yang menangani, akan tetapi server pada SMS *gateway*.

Pendaftaran pasien melalui SMS dinilai masih ada kekurangan diantaranya, pasien pendaftar tidak mengetahui poliklinik apa saja yang tersedia, pasien tidak bisa merubah jadwal pemeriksaan seperti yang bisa dilakukan di aplikasi RSTMG RAMAH, selain itu secara fitur tidak lengkap karena memang hanya bentuk format teks, dan tidak bisa menyampaikan pesan *broadcast* apabila ada informasi dari pihak RSUD terutama terkait perubahan jadwal pelayanan poliklinik. Sebagai

usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka RSUD Temanggung melakukan transformasi digitalisasi dengan menghadirkan inovasi RSTMG RAMAH yaitu sistem pendaftaran pasien *non* kegawatdaruratan secara *online* berbasis aplikasi sebagai bentuk menyempurnakan inovasi pendaftaran pasien melalui SMS .

Kemudian, hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan 2 dan 3 untuk mengetahui adanya gejala inovasi RSTMG RAMAH di sesuaikan dengan inovasi terdahulu, yaitu pendaftaran pasien melalui SMS. Hasilnya dijelaskan sebagai berikut

“Inovasi aplikasi RSTMG RAMAH disesuaikan dengan inovasi sebelumnya, yaitu sebelum adanya aplikasi RSTMG RAMAH ada pelayanan pendaftaran online melalui SMS, akan tetapi seiring perkembangan zaman dan pendaftaran melalui SMS dinilai sudah tidak efektif, maka kami melakukan inovasi untuk menyempurnakan inovasi sebelumnya yaitu pendaftaran melalui SMS kita ubah menjadi sebuah pelayanan pendaftaran online berbasis aplikasi yang bisa diakses dengan mudah oleh masyarakat.” (Hasil wawancara dengan informan 2, tanggal 24 April 2025)

“Inovasi RSTMG RAMAH sebelumnya sudah ada inovasi yang mendahului yaitu pendaftaran online melalui SMS. Sebagai wujud penyempurnaan inovasi yang sudah ada, maka kami menciptakan inovasi pendaftaran pasien secara online melalui aplikasi RSTMG RAMAH, dari segi fitur layanan, akses, dan penggunaan lebih mudah dan user friendly.” (Hasil Wawancara dengan informan 3, tanggal 27 April 2025)

Hasil penemuan dari wawancara yang dilakukan kepada informan 2 dan informan 3, dapat diketahui bahwa inovasi pendaftaran online melalui aplikasi RSTMG RAMAH disesuaikan dengan inovasi sebelumnya yaitu pendaftaran pasien melalui SMS. Sebagai wujud usaha perbaikan pelayanan dan transformasi digital untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di era digital.

Untuk memenuhi indikator atribut inovasi yang kedua menurut Rogers (1983) selain adanya kesesuaian dengan inovasi sebelumnya, juga dapat dilihat dari adanya kesesuaian inovasi dengan nilai dan norma pelayanan di RSUD Temanggung. Guna mengetahui adanya gejala ini maka hasil wawancara yang dituturkan oleh pegawai RSUD Temanggung dapat dilihat sebagai berikut

“Inovasi RSTMG RAMAH tentunya disesuaikan dengan nilai dan norma di RSUD Temanggung, dalam artian memang harus selaras terutama sebagai upaya mewujudkan visi RSUD Temanggung untuk menjadi rumah sakit pusat layanan dengan salah satu misinya untuk terus meningkatkan mutu layanan. Jadi inovasi ini sangat mendukung tujuan dari RSUD Temanggung, dengan harapan dapat memenuhi standar aturan pelayanan dari BPJS bahwa waktu tunggu pasien harus dibawah 1 jam, dan adanya inovasi ini dinilai efektif.” (Hasil wawancara dengan informan 1, tanggal 24 April 2025)

Berdasarkan hasil kutipan wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan 1, hasilnya bahwa inovasi RSTMG RAMAH disesuaikan dengan nilai dan norma di RSUD Temanggung sebagai bukti untuk terus meningkatkan mutu layanan dan mendukung tujuan visi RSUD Temanggung yaitu menjadi rumah sakit pusat layanan. Selain itu adanya inovasi RSTMG RAMAH diharapkan menjadi solusi untuk dapat memenuhi standar aturan pelayanan yang diberlakukan oleh BPJS Kesehatan mengenai waktu tunggu pasien harus dibawah 1 jam.

Kemudian hasil wawancara yang dilakukan kepada informan 2 dan 3 yang dilakukan oleh peneliti untuk menjelaskan inovasi RSTMG RAMAH disesuaikan dengan nilai dan norma pelayanan RSUD Temanggung, dituturkan sebagai berikut

“Ada kesesuaian dengan nilai dan prinsip RSUD, karena pelayanan aplikasi RSTMG RAMAH ini menawarkan pelayanan yang lebih cepat, mudah dan efektif terutama dapat mempersingkat waktu tunggu pasien. Dengan

adanya hal ini kebutuhan pasien bisa terpenuhi dan harapannya dapat memberikan kepuasan bagi pasien.” (Hasil wawancara dengan informan 2, tanggal 24 April 2025)

“Iya ada kesesuaian dengan nilai dan norma pelayanan RSUD Temanggung dan juga pastinya untuk mendukung visi dan misi RSUD Temanggung salah satunya untuk selalu dapat meningkatkan kualitas pelayanan di era yang serba digital saat ini sehingga pasien akan mendapatkan kepuasan.” (Hasil wawancara dengan informan 3, tanggal 27 April 2025)

Dari hasil penjelasan informan pegawai RSUD Temanggung mengenai kesesuaian inovasi aplikasi RSTMG RAMAH dengan nilai dan norma RSUD Temanggung dapat disimpulkan bahwa inovasi pendaftaran *online* melalui aplikasi RSTMG RAMAH disesuaikan dengan nilai dan norma yang ada di RSUD Temanggung, terutama untuk mendukung visi dan misi RSUD Temanggung untuk mewujudkan rumah sakit pusat layanan yang memberikan pelayanan yang berkualitas demi kepuasan pasien. Selain itu, inovasi RSTMG RAMAH untuk mewujudkan pelayanan di era digital yang lebih efektif dan efisien.

Adapun gejala lain untuk memenuhi indikator atribut inovasi yang ke dua menurut Rogers (1983) yaitu, bahwa inovasi harus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Untuk mengetahui adanya inovasi RSTMG RAMAH harus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat melalui hasil wawancara peneliti kepada pegawai RSUD Temanggung, yang menjelaskan sebagai berikut

“Tentunya disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, karena masyarakat saat ini mendambakan pelayanan yang cepat dan praktis. Apalagi saat dalam kondisi sakit, pasti menginginkan pelayanan cepat selesai dan waktu tunggu pasien juga maunya sebentar. Jadi hadirnya inovasi RSTMG

RAMAH ini merupakan solusi dari kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan.” (Hasil wawancara dengan informan 1. tanggal 24 April 2025)

“Inovasi RSTMG RAMAH diciptakan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan. Di era yang serba teknologi dan modern yang mendorong masyarakat untuk bisa mendapatkan pelayanan yang bisa memanfaatkan teknologi modern sehingga pelayanan serba cepat dan simpel.” (Hasil wawancara dengan informan 2, tanggal 24 April 2025)

“Iya sesuai dengan kebutuhan masyarakat, apalagi di zaman sekarang masyarakat lebih dekat dengan smartphone, maka kami berusaha untuk hadir lebih dekat ke masyarakat dengan menghadirkan pelayanan pendaftaran pasien melalui aplikasi RSTMG RAMAH. Masyarakat sangat menginginkan proses pelayanan yang cepat dan mudah, terutama dengan adanya RSTMG RAMAH ini menjadi solusi yang efektif untuk mengurangi durasi waktu tunggu pasien.” |(Hasil wawancara dengan informan 3, tanggal 27 April 2027)

Berdasarkan kutipan hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa, inovasi pelayanan RSTMG RAMAH disesuaikan dan menjadi solusi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang menginginkan proses pelayanan yang lebih cepat dan praktis, terutama dapat mempersingkat waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan. Di era *modern* dan adanya transformasi teknologi yang dapat mengubah pola hidup masyarakat, dan mereka semakin dekat dengan *smartphone*. Oleh karena itu, RSUD Temanggung berusaha untuk dapat hadir lebih dekat dengan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik di bidang kesehatan dengan menghadirkan sebuah layanan pendaftaran pasien melalui aplikasi RSTMG RAMAH yang dapat diakses melalui *smartphone*.

Kemudian hasil wawancara kepada pengguna layanan RSTMG RAMAH yang dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat dapat dinarasikan sebagai berikut

“Menurut saya sesuai ya, karena emang sekarang pengunya tu serba cepat ya dan juga dengan proses pelayanan yang mudah. Jadi dengan adanya aplikasi RSTMG RAMAH ini dapat memudahkan pasien untuk melakukan pendaftaran yang cukup lewat hp tanpa antre lagi.” (Hasil wawancara dengan informan 4, tanggal 18 April 2025)

Hal tersebut menjelaskan terkait inovasi pendaftaran *online* melalui aplikasi RSTMG RAMAH merupakan bagian proses perubahan agar dapat memudahkan kebutuhan pasien dalam hal pelayanan kesehatan khususnya mengenai pendaftaran yang lebih mudah dan efektif. Adanya penemuan ini menunjukkan bahwa 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.

3.2.3 *Complexity* atau Kerumitan

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 di loket 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.

Berdasarkan hasil wawancara kepada pegawai RSUD Temanggung untuk mengetahui kerumitan yang dialami oleh pegawai dan pengguna aplikasi saat pelaksanaan pelayanan inovasi RSTMG RAMAH, dijelaskan sebagai berikut

“Kalau kerumitan yang dialami oleh pegawai si tidak ada ya, karena aplikasi ini dirancang sangat mudah dan tujuannya untuk memudahkan pelayanan pendaftaran. Sedangkan kerumitan yang dialami oleh pengguna mungkin saat awal-awal inovasi ini diluncurkan, karena mungkin bagi mereka belum terbiasa dengan sesuatu yang baru. Untuk mengatasi hal tersebut kami menyediakan help desk untuk membantu pasien ketika kesulitan dalam penggunaan aplikasi RSTMG RAMAH. Selain itu juga selalu melakukan pendekatan dan pembinaan kepada pengguna melalui

petugas yang ada di loket pendaftaran maupun yang ada di costemer servis untuk membantu pengoperasian aplikasi RSTMG RAMAH kepada pasien.”

(Hasil wawancara dengan informan 1, tanggal 24 April 2025)

Hasil kutipam wawancara dengan informan 1 dapat dijelaskan bahwa tidak adanya kerumitan yang dialami oleh pegawai RSUD Temanggung , karena sistem pelayanan ini dirancang untuk memudahkan. Sedangkan kerumitan yang dirasakan oleh pengguna yang terjadi saat awal mulanya inovasi di luncurkan, hal itu disebabkan karena pengguna belum terbiasa menggunakan sesuatu yang baru. Untuk mengatasi kerumitan yang dialalami oleh pengguna layanan maka pihak RSUD Temanggung menyediakan *helpdesk* untuk melakukan pendampingan dan arahan dari petugas untuk mengenalkan cara pengoperasian aplikasi RSTMG RAMAH kepada masyarakat terutama pasien.

Kemudian hasil wawancara yang dilakukan peneliti untuk mengetahui tingkat kerumitan atau hambatan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi RSTMG RAMAH adalah sebagai berikut

“Kesulitan selama menggunakan aplikasi RSTMG RAMAH engga ada sih, paling ketika aplikasi error itu emang aplikasi ga bisa digunakan. Tapi paling hanya kadang-kadang aja errornya, jadi masih aman .” (Hasil wawancara dengan informan 4, tanggal 18 April 2025)

“ Hambatan yang dirasakan saat menggunakan layanan RSTMG RAMAH sejauh ini tidak ada dari segi aplikasi ya. Tapi yang masih menjadi keluhan itu terkadang jadwal ketersediaan dokter dengan estimasi jam layan masih kurang tepat sehingga harus menunggu lama lagi di poliklinik (Hasil wawancara dengan informan 6 , tanggal 16 April 2025)

Dari hasil observasi dan wawancara bahwa inovasi pelayanan aplikasi RSTMG RAMAH secara fitur aplikasi dan prosedur pelayanan tidak ada kerumitan.

Akan tetapi masih ada hambatan saat pasien akan mendapatkan pelayanan di poliklinik yaitu jadwal ketersediaan dokter masih kurang tepat waktu dari waktu estimasi jam layanan, sehingga pasien masih harus menunggu dengan durasi yang cukup lama. Adanya keluhan dari masyarakat terkait hambatan pelaksanaan inovasi pelayanan RSTMG RAMAH dibenarkan oleh pernyataan pegawai RSUD Temanggung yang menyatakan sebagai berikut

“...Terkait kurang tepatnya jadwal dokter di poliklinik dengan estimasi waktu layanan itu memang terkadang masih terjadi, sehingga pasien masih harus menunggu kedatangan dokter. Hal tersebut terjadi karena dokter ada keperluan sebelum datang ke poliklinik. Dengan adanya hal tersebut kami melakukan evaluasi dan melakukan komitmen terhadap dokter yang bersangkutan untuk negosiasi estimasi waktu layanan pemeriksaan yang tepat itu jam berapa, agar informasi yang kami berikan lewat aplikasi RSTMG RAMAH itu akurat dan tepat.” (Hasil wawancara dengan informan 1, tanggal 24 April 2025)

Berdasarkan hasil kutipan wawancara diatas terkait upaya pihak RSUD Temanggung untuk mengatasi adanya hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan inovasi RSTMG RAMAH mengenai jadwal ketepatan waktu estimasi layanan dengan jadwal pemeriksaan dokter. Hasilnya, telah diadakan evaluasi dan melakukan komitmen untuk dikonfirmasi kembali kepada dokter yang bersangkutan terkait jam layanan pemeriksaan di poliklinik, sehingga estimasi pelayanan di poliklinik sesuai.

Terkait prosedur layanan pendaftaran pasien secara *online* melalui aplikasi RSTMG RAMAH, pengguna dapat mengakses aplikasi melalui website (<https://rsudramah.temanggungkab.go.id>) dan pasien mengisi nomor rekam medis, tanggal lahir, nomor whatsapp yang aktif, cara bayar, asal rujukan, rencana

tanggal pemeriksaan poli yang dituju dan nama dokter. Setelah mengisi semua persyaratan lalu klik fitur daftar yang ada diaplikasi dan menunggu balasan. Nomor antrian poliklinik dan jadwal pemeriksaan dokter langsung dikirim saat itu juga melalui nomor Whatsapp pasien.

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.

3.2.4 *Triability* atau Kemampuan Uji Coba

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 yang bersangkutan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi aplikasi RSTMG RAMAH telah melakukan tahapan uji coba sebelum disosialisasikan kepada masyarakat . sesuai dengan pernyataan dari Kepala Instalasi SIMRS

“Tahap uji coba inovasi RSTMG RAMAH sangat penting dilakukan agar aplikasi ini dapat digunakan sesuai dengan harapan, yaitu untuk mempermudah proses pelayanan pendaftaran dan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan mudah dimanfaatkan oleh masyarakat.” (Hasil wawancara dengan informan 1, tanggal 24 April 2025)

Adanya kesamaan jawaban dari narasumber programmer SIMRS dan Tim IT RSTMG RAMAH yang menjelaskan mengenai tahapan uji coba atau *triability* pada aplikasi RSTMG RAMAH

“Uji coba aplikasi RSTMG RAMAH sudah kami lakukan terlebih dahulu sebelum aplikasi RSTMG RAMAH dirilis dan disosialisasikan kepada masyarakat.” (Hasil wawancara dengan informan 2, tanggal 24 April 2025)

“Inovasi RSTMG RAMAH telah dilakukan uji coba agar kita tau apa yang masih perlu dikaji ulang dan dievaluasi agar aplikasi ini bisa digunakan dan dimanfaatkan oleh masyarakat.” (Hasil wawancara dengan informan 3, tanggal 24 April 2025)

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, menunjukan bahwa aplikasi RSTMG RAMAH sebelum disosialisasikan kepada masyarakat telah melewati tahapan uji coba aplikasi, agar dapat dimanfaatkan oleh masyarakat secara optimal.

Adapun mekanisme uji coba yang dilakukan oleh RSUD Temanggung terkait inovasi pelayanan RSTMG RAMAH dapat dijelaskan melalui hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada pegawai RSUD Temanggung

“Sistem uji coba yang kami terapkan sebagai langkah awal sebelum meluncurkan aplikasi adalah uji coba di pihak internal RSUD Temanggung, yaitu melalui pegawai. Kita menghimbau kepada pegawai di setiap unit, terutama yang ada di anjungan loket pendaftaran RSUD Temanggung. Setelah aplikasi dinilai sudah siap dan telah berfungsi sebagaimana yang diharapkan, maka kami adakan sosialisasi dulu melalui petugas yang ada di loket ke pasien yang datang saat melakukan pendaftaran.” (Hasil wawancara dengan informan 1, tanggal 24 April 2025)

Sesuai dengan kutipan wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa, inovasi RSTMG RAMAH melaksanakan tahapan uji coba inovasi, dengan mekanisme uji coba melalui pihak internal RSUD Temanggung yaitu kepada pegawai di setiap unit terutama pegawai yang ada di loket pendaftaran. Setelah inovasi RSTMG RAMAH dinilai telah memenuhi standar dan dapat dimanfaatkan sebagaimana fungsinya, maka pihak RSUD Temanggung melakukan sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai yang ada di anjungan loket pendaftaran kepada pasien yang mendaftar untuk dikenalkan dan diarahkan melakukan pendaftaran melalui aplikasi RSTMG RAMAH.

Selanjutnya untuk mengetahui proses sosialisasi inovasi RSTMG RAMAH, peneliti telah melakukan wawancara kepada pegawai RSUD Temanggung, dan hasilnya adalah sebagai berikut

“...Untuk sosialisasi inovasi RSTMG RAMAH, kita adakan dengan membuat konten sosial media yang berisi tata cara pendaftaran pasien poliklinik melalui aplikasi RSTMG RAMAH dan juga keunggulan inovasi. Diharapkan masuarakat tertarik untuk mencoba menggunakan inovasi ini. Konten kita posting di youtube dan akun instagram RSUD Temanggung. Selain itu kami buat banner yang ada diloket pendaftaran, dan juga flyer untuk diposting di sosial media. Selain itu kita juga adakan sosialisasi langsung kepada pasien pendaftar melalui petugas yang ada di anjungan loket pendaftaran RSUD Temanggung. (Hasil wawancara dengan informan 1, tanggal 24 April 2025)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan 1 untuk mengetahui proses sosialisasi inovasi RSTMG RAMAH yang dilakukan oleh RSUD Temanggung. Hasilnya yaitu, inovasi RSTMG RAMAH disosialisasikan melalui konten yang diposting melalui akun sosial media milik RSUD

Temanggung, seperti akun youtube dan instagram. Sebagai upaya untuk menarik masyarakat agar mencoba inovasi layanan yang telah digagas oleh RSUD Temanggung. Selain itu dengan melalui banner dan flyer, serta sosialisasi langsung kepada pasien yang akan mendaftar di poliklinik melalui petugas loket pendaftaran RSUD Temanggung.

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa inovasi RSTMG RAMAH sejalan dengan teori Rogers pada indikator yang keempat yaitu *trialability* 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.

3.2.5 *Observability* atau Kemudahan Untuk Diamati

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. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada pegawai RSUD Temanggung untuk mengetahui kemudahan dalam penggunaan layanan aplikasi RSTMG RAMAH dapat dijelaskan sebagai berikut

“ Inovasi RSTMG RAMAH telah kami rancang untuk memudahkan proses layanan dan segi pemanfaatan layanan baik bagi pegawai maupun bagi pengguna. Sekarang masyarakat sudah dekat dengan yang namanya aplikasi yang mengaksesnya cukup dengan smartphone sudah dapat mengakses layanan RSTMG RAMAH. Jadi inovasi ini sangat mudah untuk dioperasikan. “ (Hasil wawancara dengan informan 1, tanggal 24 April 2025)

Penjelasan yang disampaikan oleh informan 1 terkait kemudahan pemanfaatan inovasi RSTMG RAMAH. Hasilnya bahwa inovasi RSTMG RAMAH telah dirancang untuk memudahkan pegawai dan juga pengguna layanan pendaftaran secara *online*, dari segi tampilan aplikasi juga mudah untuk dipahami dan didukung dengan kondisi masyarakat yang saat ini telah terbiasa dengan penggunaan aplikasi yang ada di *smartphone*.

“Aplikasi ini memang kami berusaha untuk mendesainnya dengan user friendly, yang harapannya bisa dimanfaatkan bagi semua kalangan masyarakat, baik dari segi umur ataupun latar belakang pendidikan. Aplikasinya sangat mudah dipahami dan alurnya juga jelas. Masyarakat bisa mengaksesnya melalui gadget dengan mengunjungi website rsudramah.” (Hasil wawancara dengan informan 2, tanggal 24 April 2025)

Adapun hasil wawancara yang disampaikan oleh informan 2, yaitu aplikasi RSTMG RAMAH dibuat dengan memperhatikan kemudahan pengguna untuk semua kalangan, baik dari segi umur maupun latar belakang pendidikan.

Jika ditinjau dari masyarakat pengguna aplikasi, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada masyarakat pengguna adalah sebagai berikut

“untuk nggunain aplikasi RSTMG RAMAH itu mudah dipahami, karena kita tinggal masuk ke aplikasi, terus klik-klik daftar selanjutnya ngisi data kaya nomor rekam medis sama mau ke poliklinik apa di situ sudah ada semua.” (Hasil wawancara dengan informan 4, tanggal 11 April 2025)

“Aplikasi RSTMG RAMAH ini mudah dipakai kalau pas tidak error, karena terkadang pernah saya mau pakai tapi error, jadinya benar-benar tidak bisa digunakan. Proses pelayanannya juga mudah dan lebih cepat dibanding kalau mengantri langsung di loket pendaftaran.”(Hasil wawancara dengan informan 5, tanggal 15 April 2025)

“sangat mudah untuk digunakan karena tampilan aplikasinya juga mudah dipahami, jadi ga bingung saat akan menggunakan untuk pendaftaran online. Tapi saya lebih suka saat aplikasinya itu bisa diakses dan dapat diunduh melalui playstore daripada yang diakses lewat web seperti sekarang. Kan dulu pernah ada di playstore dan kita bisa mengunduhnya disana, lha itu lebih stabil tidak seperti saat pakai lewat website yang terkadang menyesuaikan sinyal internet. Tapi sekarang aplikasi RSTMG RAMAH tidak tersedia di playstore, saya cari tidak ada.” (Hasil wawancara dengan informan 6, tanggal 18 April 2025)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui kerumitan yang dialami oleh masyarakat pengguna layanan inovasi RSTMG RAMAH. Hasilnya untuk informan 4, tidak mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi RSTMG RAMAH karena fitur aplikasi yang mudah dipahami dan alur pelayanan yang mudah. Kemudian untuk informan 5 menjelaskan bahwa penggunaan aplikasi RSTMG RAMAH dinilai mudah apabila aplikasi tidak error dan lebih suka memanfaatkan inovasi pelayanan pendaftaran secara *online* daripada mengantri di loket pendaftaran RSUD Temanggung. Selanjutnya untuk informan 6 menyatakan bahwa, penggunaan layanan inovasi RSTMG RAMAH sangat mudah dalam segi pemanfaatan. Selain itu juga menuturkan bahwa aplikasi RSTMG RAMAH lebih mudah diakses saat tersedia di *playstore*, karena dinilai saat mengakses lebih mudah dan stabil. Seiring berjalannya waktu aplikasi RSTMG RAMAH sudah tidak tersedia di *playstore*

untuk bisa diunduh oleh masyarakat pengguna, hanya bisa diakses melalui website resmi RSUD Temanggung (<https://rsudramah.temanggungkab.go.id>).

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.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Atribut Inovasi RSTMG RAMAH Di RSUD Kabupaten Temanggung, dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut :

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 *download* 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*.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis dapat mengajukan beberapa saran sebagai berikut :

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 kemungkinan dicoba dan kemudahan untuk diamati. Sehingga akan mendukung adopsi masyarakat terhadap inovasi RSTMG RAMAH.

Daftar Pustaka

Sumber Buku :

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

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

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

Sumber Jurnal :

Aji, D. K. P., Ariyanto, R., Rahutomo, F., Ismail, A., & Batubulan, K. S. 2021. *Public service innovation through the application of mobile-based smart city*

concepts in Sukun sub-district, Malang City. IOP Conference Series: Materials Science and Engineering, 1073(1), 012059. <https://doi.org/10.1088/1757-899x/1073/1/012059>

Adnan, Muhammad. 2019. Inovasi pelayanan kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Klinik Baitussyifa Qamarul Huda Bagu Lombok Tengah. *Jurnal Ilmiah Sangkareang Mataram*. 5(3).

Bobi Rizki Ananda, Roni Ekha, Ria Ariany. 2019. Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. 8 (2).

Jalonen, H. 2020. *Co-creation of public service innovation using open data and social media – rhetoric , reality or something in between ?* 11(3), 64–77.

Listiana Tri Dharmayanti, dkk. 2020. Inovasi “ Jebol ” Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin Berdasarkan Undang-undang Nomor Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Musi Banyuasin. 8(2), 71–81.
<https://doi.org/10.31289/publika.v8i2.3824>

Maruaao, F. A., Maolana, P., Hidayani, A., Sandra, C., & Ardiansyah, F. 2020. Penerapan Inovasi Pelayanan Publik GO-DOK Di Kota Tasikmalaya. 2(1), 22–28.

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.

Prastya, Y. R., & Sunaningsih, S. N. 2020. Analisis Penerapan Program Inovasi Pada Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2020. 8(2), 122–132. <https://doi.org/10.31629/juan.v8i2.2686>

Rahardian, R., & Afrianto, D. 2020. Innovation of Surabaya City Government in the Public Service Sector : Study of Command Center 112. 154 (AICoBPA 2019), 106–108. DOI: 10.2991/aebmr.k.201116.022

Shareef, M. A., Raman, R., Baabdullah, A. M., Mahmud, R., Uddin, J., Kabir, H., Kumar, V., Kumar, U., & Akram, M. S. 2019. Public service reformation : <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.03.007>

Relationship building by mobile technology International Journal of Information Management Public service reformation : Relationship building by mobile technology. International Journal of Information Management, 49(November 2020), 217–227. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.03.007>

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.

Sumber Peraturan :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 PP
Nomor 101 Tahun 2000

Website Resmi :

<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.>

<https://jatengprov.go.id/beritadaerah/rsud-layanan-pendaftaran-pasien-bebas-antri-di-temanggung/>

https://temanggungkab.go.id/frontend/d_profil/46

LAMPIRAN

Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian

	PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Jalan Gajah Mada Nomor 1 A Kode Pos 56219 Telepon. 0293 491119 Faximili. 0293 493423 Surat Elektronik: rsud_temanggung@yahoo.co.id Laman: rsud.temanggunkab.go.id
<u>SURAT KETERANGAN</u>	
Nomor : 070/487/2025	
Nama	: dr. TETTY KURNIAWATI, Sp.S., M.Kes.
NIP	: 19760401 200312 2 010
Jabatan	: Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung
 Dengan ini menerangkan bahwa:	
Nama	: Litviana Anittiyas
NIM	: 14020118120032
Universitas	: Universitas Diponegoro
Fakultas	: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Telah selesai melaksanakan penelitian di Instalasi SIM RS RSUD Kabupaten Temanggung pada tanggal 10 Juni 2025 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Atribut Inovasi RSTMG Ramah di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung"	
 Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.	
 Ditetapkan di : Temanggung Pada tanggal : 13 Juni 2025	
 DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN TEMANGGUNG dr. TETTY KURNIAWATI, Sp.S., M.Kes Pembina Tingkat I NIP. 19760401 200312 2 010	