

## **IMPLEMENTASI PROGRAM SISTEM SIPIL DOYAN JALAN DALAM MEMBUAT INOVASI PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOJA JAKARTA UTARA PROVINSI DKI JAKARTA**

Iqbal Aidar Idrus<sup>1</sup>, Naufal Alfreyza<sup>2</sup>  
<sup>1,2</sup>Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta  
idrusiqbal@yahoo.com

### ***ABSTRACT***

This study aims to determine how the Health Service Innovation Study of the Civil System of Doyan Jalan Koja General Hospital, North Jakarta. In this study using a qualitative research method or approach with descriptive research type. Researchers use method triangulation techniques so that the resulting data is more accurate and precise. Triangulation method, which is checking the use of the interview method is the same as the observation method, or whether the observation results match the information provided when the researcher conducts the interview. The results showed that the Health Service Innovation Study of Civil System Doyan Jalan General Hospital Koja, North Jakarta. This innovation has succeeded in cutting registration times, from 6 minutes to 20 seconds, and registration waiting time from 60 minutes to 5 minutes. This Doyan Jalan Civil Innovation uses information technology, for the flow of outpatient service processes in order to reduce patient queues. Then with the presence of this innovation, it has succeeded in cutting down several queuing counters which can now be done through an independent list booth machine where only one queue counter can be completed in the outpatient service list process. With this, it can be said that the innovation made by the Koja Regional General Hospital was successful and its effectiveness could be felt in the registration process for outpatient services in cutting down several counters so that it became more effective and faster in the process.

***Keywords: service innovation, civilians like roads***

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Inovasi Pelayanan Kesehatan Studi Sistem Sipil Doyan Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Koja Jakarta Utara. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian atau pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Peneliti menggunakan teknik triangulasi metode agar data yang dihasilkan lebih akurat dan tepat. Triangulasi metode yakni melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode wawancara sama dengan metode observasi, atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika peneliti melakukan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Kesehatan Studi Sistem Sipil Doyan Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Koja Jakarta Utara. inovasi ini berhasil memangkas waktu pendaftaran, dari 6 menit menjadi 20 detik, serta waktu menunggu pendaftaran dari 60 menit menjadi 5 menit. Inovasi Sipil Doyan Jalan ini menggunakan teknologi informasi, untuk alur proses pelayanan rawat jalan dalam rangka

mengurangi antrean pasien. Kemudian dengan hadirnya inovasi tersebut berhasil memangkas beberapa loket antrian yang sekarang bisa dilakukan melalui mesin anjungan daftar mandiri yang dimana hanya melalui satu loket antrian sudah bisa dapat diselesaikan dalam proses daftar pelayanan rawat jalan. Dengan ini dapat dikatakan inovasi yang dilakukan pihak rumah sakit umum daerah koja, berhasil dan dapat dirasakan keefektifannya dalam proses pendaftaran layanan rawat jalan dalam memangkas beberapa loket sehingga menjadi lebih efektif dan lebih cepat dalam prosesnya. Sampai saat ini Sipil Doyan Jalan telah direplikasi pada pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Koja dengan modifikasi yang disesuaikan dengan kondisi dan situasi pelayanan puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama.

**Kata Kunci : inovasi pelayanan, sipil doyan jalan**

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian dengan maksud memenuhi setiap kebutuhan masyarakat setiap warga negara dengan pelayanan yang sesuai dengan apa yang ada di dalam peraturan perundang-undangan, baik itu berupa barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik pada masyarakat yang diberikan oleh setiap institusi negara, korporasi dan lembaga independen yang dibentuk dengan dasar hukum undang-undang pelayanan publik, semua itu dibentuk dengan maksud hanya untuk kegiatan pelayanan publik. Setiap negara mempunyai kewajiban untuk melayani setiap warga negara serta penduduknya dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam menerima pelayanan publik, yang dimana sudah di amanatkan di dalam undang-undang 1945. Bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan perlindungan sosial maupun pelayanan publik dari negara dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dari penduduk, undang-undang pelayanan publik (Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik) merupakan undang-undang yang mengatur tentang pelayanan publik yang pada dasarnya terdapat 4 tujuan penting, yang dimana pemerintah memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah terhadap masyarakatnya seiring dengan besarnya permintaan masyarakat, yang kini bahkan pelayanan publik sudah menjadi

tuntutan masyarakat. Terdapat lima atribut yang dapat digunakan dalam melihat suatu inovasi yang sedang berlangsung pada sebuah instansi, menurut Rogers (dalam suwarno 2008):

1. Relative Advantage atau Keuntungan Relatif

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

2. Compatibility atau Kesesuaian

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3. Complexity atau Kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. Triability atau Kemungkinan dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. Observability atau Kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Dengan lima atribut yang sebagaimana di jabarkan di atas, maka dapat dikatakan sebuah inovasi merupakan cara baru dalam menggantikan cara lama

dan mengerjakan atau memproduksi sesuatu.

Pada praktiknya, kebijakan publik mengandung multi tujuan yakni untuk menjadikan kebijakan itu sebagai kebijakan yang adil dan seimbang dalam mendorong kemajuan kehidupan bersama. Meskipun pemahaman ini penting, hal yang lebih penting lagi bagi pemerintah atau lembaga publik adalah berkenaan dengan perumusan, implementasi dan evaluasi kebijakan. Pada tahap perumusan masalah maka yang harus dipahami bahwa masalah adalah nilai, kebutuhan, atau kesempatan yang belum terpenuhi yang dapat diidentifikasi untuk kemudian diperbaiki atau dicapai melalui tindakan publik (Rahmawati & Firman, 2017). Mutu pelayanan publik dapat kita lihat yang terdapat di negara-negara berkembang seringkali terdapat masalah yang muncul, karena jumlah permintaan lebih besar dari pada kapasitas yang memberikan pelayanan, ini semua terjadi yang pada umumnya di negara berkembang, sehingga menimbulkan persoalan yang seringkali dikritisi masyarakat atau si penerima layanan. Oleh karena itu pemerintah harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan cara menciptakan ide-ide serta gagasan baru dalam hal pelayanan yang menciptakan hasil yang lebih efektif dan efisiensi waktu. Dengan cara menciptakan sebuah inovasi di bidang pelayanan, yang sedang masif dilakukan oleh pemerintah untuk menciptakan rasa kepuasan dan kenyamanan masyarakat pada saat diberikan pelayanan. Demi terwujudnya pelayanan publik yang baik dan berkualitas maka harus didukung dengan sumber daya manusia yang kompeten dan profesional. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan sumber daya aparatur di tingkat desa, salah satunya dengan melakukan seleksi terbuka bagi perangkat desa. Dengan adanya seleksi terbuka ini, sumber daya manusia yang didapatkan adalah sumber daya manusia yang kompeten dan profesional (Atmojo, Zakiyah, & Fridayani, 2017). Program atau kebijakan harus sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan pencapaian indikator kerja. Dengan kata lain, pengukuran kinerja adalah metode untuk menilai kemajuan/hasil yang

telah dicapai untuk dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan (Idrus & Ferdian, 2019). Inovasi merupakan salah satu tujuan demi meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan pemerintah untuk masyarakatnya, inovasi penting bagi sebuah instansi maupun perusahaan yang ingin selalu berkembang dan maju. Tentu saja inovasi di dalam sebuah instansi tidak bisa timbul dan hadir begitu saja, karena perlu adanya strategi yang perlu dikembangkan dari sebuah instansi, dengan begitu diharapkan inovasi dapat meningkatkan kualitas baik itu berupa barang, jasa dan pelayanan administratif.

Jauh sebelum tahun 2017 pelayanan di RSUD KOJA Jakarta Utara, mengalami peningkatan pengunjung tepatnya pada tahun 2014 dalam pelaksanaan program jaminan kesehatan nasional (JKN) pada pelayanan rawat jalan di RSUD KOJA Jakarta Utara, yang kemudian mengalami lonjakan kunjungan pasien. Akibatnya menimbulkan permasalahan sehingga menyebabkan penumpukan di loket antrian pendaftaran yang pada saat itu dilakukan manual sehingga menyebabkan antrian yang panjang, dan juga belum lagi harus memfotocopy berkas atau surat kesehatan sebelum pendaftaran diri di loket antrian. Kemudian setelah melalui loket antrian pendaftaran harus menunggu lagi dalam mengurus legalisasi surat eligibilitas peserta yang dimana dilakukan juga dengan cara yang manual, belum sampai situ pasien juga belum mendapatkan kepastian dokter siapa yang akan memeriksa dan juga pada jam berapa pasien di periksa. Sehingga dari semua permasalahan yang terjadi lahirlah salah satu inovasi sipil doyan jalan ini, dengan harapan untuk dapat bisa mengatasi segala permasalahan yang ada, pada saat sebelum lahirnya inovasi sipil doyan jalan di RSUD Jakarta Utara ini.

Dikutip dari indonesiaberinovasi, demi mengoptimalkan layanan bagi masyarakat, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Koja, Jakarta Utara menerapkan inovasi Sistem Pilih Dokter dan Waktu Pelayanan Pasien Rawat Jalan (Sipil Doyan Jalan). Sejak diimplementasikan April 2017, terobosan yang masuk Top 99 Inovasi Pelayanan Publik 2018 ini berhasil memangkas waktu pendaftaran, dari 6 menit menjadi 20 detik, serta waktu menunggu pendaftaran dari 60 menit menjadi 5 menit. Inovasi Sipil Doyan Jalan ini menggunakan

teknologi informasi, untuk alur proses pelayanan rawat jalan dalam rangka mengurangi antrean pasien. Inovasi Sipil Doyan Jalan menggunakan Anjungan Daftar Mandiri (ADM) RSUD Koja, yang merupakan tempat/kios mesin pendaftaran. Didesain sedemikian rupa, dan dilengkapi dengan peralatan teknologi informasi. Aplikasi ini tentunya dapat memudahkan pasien, untuk mendaftarkan diri. Dengan memilih waktu pelayanan yang diinginkan, dan dokter yang akan memeriksa. ADM dapat mencetak kertas nomor antrean periksa dokter, dan SEP, yang dilengkapi nomor rujukan pasien, serta formulir resume medis. Merupakan dokumen pendukung, untuk pelaksanaan klaim pelayanan terhadap BPJS Kesehatan. SEP tak lagi memerlukan legalisasi petugas BPJS Kesehatan. Karena nomor rujukan pasien yang tertera, sudah terintegrasi antara server RSUD Koja dan server BPJS Kesehatan, Langkahnya, pasien mendaftarkan diri pada ADM. Caranya dengan melakukan Tapping bagian barcode Kartu JKN-KIS pada Scanner. Lalu pilih Klinik, dan waktu pelayanan, serta dokter yang sesuai keinginan pasien pada layar monitor. Selanjutnya akan tercetak SEP dan kertas nomor antrean periksa dokter yang dituju.

#### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian tentang Inovasi Pelayanan Kesehatan Studi Sistem Sipil Doyan Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Koja Jakarta Utara. Di dalam penelitiannya penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang dimana penelitian dilakukan bersifat deskriptif dengan memberikan gambaran dan penjelasan yang tepat mengenai masalah yang akan di kaji. Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Koja Jakarta Utara. Tepatnya di Jalan Deli No 4 Kel. Koja Kec. Koja. Dalam penelitiannya peneliti menggunakan dua metode dalam pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan melalui wawancara dengan informan sedangkan data sekunder berupa dokumen-dokumen yang dapat mendukung kelengkapan data penelitian untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan seluas-luasnya. Informan penelitian ini adalah terdiri dari Kepala SIMRS RSUD Koja, Operator IT Sistem Mesin Anjungan Daftar Mandiri, Pasien rawat jalan.

Sedangkan instrumen pengumpul data yang lain adalah dengan menggunakan alat bantu yaitu dengan melakukan studi pustaka yang berupa buku-buku literatur, foto, surat kabar, wawancara maupun dokumen-dokumen lainnya yang dapat digunakan untuk menunjang keabsahan hasil penelitian.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang sudah didapat melalui konsep yang dimana terdapat lima atribut yang dapat digunakan dalam melihat suatu inovasi yang sedang berlangsung pada sebuah instansi, menurut Rogers (dalam suwarno 2008) yang diantaranya adalah: *Relative Advantage* atau keuntungan relatif, *compatibility* atau kesesuaian, *complexity* atau kerumitan, *Triability* atau kemungkinan di coba, *Observability* atau kemungkinan di coba.

### 1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Keuntungan relatif merupakan suatu tingkatan ide baru yang dianggap lebih baik daripada ide-ide sebelumnya. Tingkatan keuntungan relatif ini seringkali dinyatakan dalam bentuk berupa misalnya keuntungan Ekonomi (biaya lebih rendah atau keuntungan ekonomi nya lebih tinggi), Teknis (produktivitas tinggi, tahap resiko kegagalan dan gangguan yang menyebabkan ketidakberhasilan dan sosial psikologis (pemenuhan kebutuhan fisiologis, psikologis dan sosiologis). Keunggulan relatif merupakan suatu inovasi yang dianggap lebih baik atau unggul dari metode yang sebelumnya digunakan pada saat belum adanya inovasi. Hal ini dapat diukur dari beberapa segi, seperti segi ekonomi, prestise social, kenyamanan, kepuasan, dan lain-lain. Semakin besarnya dampak keunggulan relatif yang di rasakan oleh pengadopsi atau masyarakat yang menerima pelayanan, akan semakin cepat juga inovasi tersebut dapat di adopsi.

Inovasi Pelayanan Kesehatan Studi Sistem Sipil Doyan Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Koja Jakarta Utara bertujuan untuk memberikan pelayanan yang tercepat dan terdepan dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, yang sebagaimana sudah menjadi tugas RSUD Koja untuk

memberikan pelayanan kesehatan, melalui inovasi sistem sipil doyan jalan ini demi mengoptimalkan layanan bagi masyarakat, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Koja, Jakarta Utara menerapkan inovasi Sistem Pilih Dokter dan Waktu Pelayanan Pasien Rawat Jalan (Sipil Doyan Jalan). Inovasi Pelayanan Publik 2018 ini berhasil memangkas waktu pendaftaran, dari 6 menit menjadi 20 detik, serta waktu menunggu pendaftaran dari 60 menit menjadi 5 menit. Inovasi Sipil Doyan Jalan ini menggunakan teknologi informasi, untuk alur proses pelayanan rawat jalan dalam rangka mengurangi antrean pasien. Inovasi Sipil Doyan Jalan menggunakan Anjungan Daftar Mandiri (ADM) RSUD Koja, yang merupakan tempat/kios mesin pendaftaran. Didesain sedemikian rupa, dan dilengkapi dengan peralatan teknologi informasi. Aplikasi ini tentunya dapat memudahkan pasien, untuk mendaftarkan diri. Dengan memilih waktu pelayanan yang diinginkan, dan dokter yang akan memeriksa. ADM dapat mencetak kertas nomor antrean periksa dokter, dan SEP, yang dilengkapi nomor rujukan pasien, serta formulir resume medis.

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Jika sebelumnya dalam melakukan pendaftaran pelayanan rawat jalan terlalu rumit dalam pendaftarannya, setelah hadirnya inovasi sipil doyan jalan ini peserta layanan dapat dengan mudah melakukan pendaftaran melalui mesin anjungan daftar mandiri, dengan mendapatkan kepastian waktu pelayanan dan dokter yang akan memeriksa peserta layanan.

Inovasi Pelayanan Publik 2018 ini berhasil memangkas waktu pendaftaran, dari 6 menit menjadi 20 detik, serta waktu menunggu pendaftaran dari 60 menit menjadi 5 menit. Inovasi Sipil Doyan Jalan ini menggunakan teknologi informasi, untuk alur proses pelayanan rawat jalan dalam rangka mengurangi antrean pasien. Inovasi Sipil Doyan Jalan menggunakan Anjungan Daftar Mandiri (ADM) RSUD Koja, yang merupakan tempat/kios mesin pendaftaran. Didesain sedemikian rupa, dan dilengkapi dengan peralatan teknologi informasi.

## **2. *Compatibility* atau Kesesuaian**



Kesesuaian adalah tingkat suatu inovasi dianggap konsisten dengan kebutuhan, pengalaman masa lalu, inovasi yang tidak sesuai dengan ciri-ciri sistem sosial tidak akan di adopsi secepat inovasi yang sesuai, serta jaminan keberhasilan lebih kecil dari resiko kegagalan lebih besar bagi penerima.

Pada dasarnya inovasi yang tidak sesuai tidak dapat di adopsi secepat inovasi yang sesuai. Bagi para masyarakat penerima layanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Koja, inovasi sistem pilih dokter layanan rawat jalan ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan sesuatu yang baru dalam hal pelayanan rawat jalan terutama dalam sistem pilih dokter layanan rawat jalan. Dengan adanya sistem pilih dokter layanan rawat jalan ini, terutama bagi pasien rawat jalan akan lebih efektif dan efisien selain dapat memilih dokter siapa yang akan memeriksa si pasien dan terlebih pasien dapat menentukan jam berapa dia akan di tangani oleh dokter yang mereka pilih.

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat. Inovasi sipil doyan jalan berfungsi dengan sebagaimana mestinya melalui alat-alat penunjang melalui sistem anjungan daftar mandiri, dapat di rasakan efektif dan efisiensi waktu yang dapat dirasakan setelah proses transisi pada inovasi terbaru.

### **3. *Complexity* atau Kerumitan**

Kerumitan adalah suatu tingkat inovasi dianggap relatif sulit untuk di menegerti dan digunakan jika di dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Suatu inovasi dapat di golongan ke dalam inovasi rumit sederhana sampai dengan rumit kompleks berdasarkan urutan waktunya, Kompleksitas adalah derajat dimana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan.

Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula yang sebaliknya atau sulit dimengerti

dan digunakan oleh pengadopsi. Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi. Tetapi apabila suatu inovasi sulit untuk dipahami dan sulit dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin sulit pula suatu inovasi dapat diadopsi.

Artinya bagi individu yang lambat mamahami dan menguasainya tentu akan mengalami tingkat kesulitan lebih tinggi dibanding individu yang cepat memahaminya. Tingkat kesulitan tersebut berhubungan dengan pengetahuan dan kemampuan seseorang untuk mempelajari istilah-istilah dalam inovasi itu. Ada inovasi yang mudah di terima oleh penerima tertentu, sedangkan penerima yang lainnya belum tentu mau mengadopsinya.

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Kerumitan terjadi pada umum nya terjadi pada program yang rumit dan berbelit. Namun pada dasarnya kerumitan yang terjadi di dalam penelitian ini terjadi hanya dalam masalah waktu saja terutama mngenai peserta layanan. Sebelum di dilaksanakan program tersebut melalui tahap uji publik terlebih dahulu, dan terdapat petugas untuk membantu peserta layanan di dekat mesin anjungan daftar mandiri tersebut.

Dalam hal ini adalah proses pendaftaran rawat jalan, jika sebelum di terapkannya sistem pilih dokter layanan rawat jalan, maka pasien harus menyiapkan berkas berupa foto copy kartu bpjs kemudian daftar ke loket, setelah pendaftaran di loket pasien harus legalisasi surat eligibilitas peserta ke loket bpjs yang dimana cukup rumit dalam tahap pendaftaran pasien rawat jalan saja, tetapi sekarang setelah di terapkannya sistem pilih dokter layanan rawat jalan, pasien mendapatkan kemudahan dalam menerima pelayanan rawat jalan. Selain dibalik keberhasilan dalam mengadopsi suatu inovasi di dukung dari komitmen SDM yang di punya RSUD Kojas yang dimana dapat dirangkum dari hasil wawancara tersebut bahwa pihak RSUD Kojas setelah mengadopsi inovasi tersebut, sangat gencar sekali melakukan sosialisasi dengan mengadakan workshop dan pelatihan untuk masyarakat, petugas di bagian pendaftaran dan terutama pasien.

#### **4. *Triability* atau Kemungkinan dicoba**

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Dengan adanya sistem anjungan daftar mandiri (ADM) yang berhasil memangkas waktu antrian dalam pendaftaran pasien rawat jalan, dengan memberikan kepastian waktu pelayanan pasien dan dengan dokter siapa pasien nanti nya akan di periksa. Terbukti melalui sistem anjungan daftar mandiri mampu memangkas waktu pendaftaran jika sebelumnya 6 menit per orangnya, kemudian dapat memangkas menjadi 20 detik.

### **5. *Observability* atau Kemudahan diamati**

Dapat diamati (*obsevability*), yaitu mudah diamati atau tidaknya suatu hasil inovasi oleh penerima. Kemampuan untuk diamati adalah derajat dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin besar keunggulan relatif, kesesuaian (*compatibility*), kemampuan untuk diuji cobakan, dan kemampuan untuk diamati serta semakin kecil kerumitannya, maka semakin cepat kemungkinan inovasi tersebut dapat diadopsi. Dengan kemampuan untuk diamati akan mendorong adopter untuk memberikan penilaian apakah inovasi itu mampu meningkatkan status sosial mereka di depan orang lain sehingga dirinya akan dianggap sebagai orang yang inovatif.

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Jika sebelum hadir nya inovasi sipil doyan jalan tidak mendapatkan kepastian waktu pelayanan dan dokter yang akan menangani. Sampai pada saat nya inovasi tersebut hadir peserta layanan dapat memilih waktu dan dokter dalam layanan rawat jalan. dapat disimpulkan bahwa semakin besar keunggulan relatif, kesesuaian (*compatibility*), kemampuan untuk diuji cobakan, dan kemampuan untuk diamati serta semakin kecil kerumitannya, maka semakin cepat kemungkinan inovasi tersebut dapat diadopsi. Dengan kemampuan untuk diamati akan mendorong adopter untuk memberikan penilaian apakah inovasi itu mampu meningkatkan status sosial mereka di depan orang lain

sehingga dirinya akan dianggap sebagai orang yang inovatif.

Biasanya lebih cepat diadopsi daripada inovasi yang tidak dapat dicoba lebih dahulu dan akan memperkecil resiko kegagalan. Penerapan sistem pilih dokter layanan rawat jalan pernah diujicobakan kepada masyarakat terutama dalam hal cara menggunakan teknologi informasinya. Pada saat dilakukan uji coba ini, petugas pendaftaran rawat jalan membimbing masyarakat dan menerangkan langkah-langkah yang harus dilakukan dalam menggunakan alat teknologi informasi tersebut. Pada saat dilakukan uji coba masih banyak masyarakat yang bingung dalam menggunakan alat tersebut. Selama setahun sistem pilih dokter layanan rawat jalan berjalan di iringi dengan sosialisasi yang dilakukan secara terus menerus masyarakat akhirnya semakin mengerti dan memahami alur prosedur pendaftaran rawat jalan dengan menggunakan sistem anjungan daftar mandiri yang sebelumnya dilakukan secara manual.

Sampai saat ini Sipil Doyan Jalan telah direplikasi pada pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Koja dengan modifikasi yang disesuaikan dengan kondisi dan situasi pelayanan puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama.

### **Faktor Pendukung Dan Penghambat Inovasi Pelayanan Kesehatan Sipil Doyan Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Koja Jakarta Utara?**

#### **a. Faktor Pendukung**

Dalam pelaksanaan inovasi sipil doyan jalan tentunya tidak terlepas dari faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya yang akan berpengaruh pada keberhasilan suatu produk inovasi yang akan dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Koja. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala SIMRS Koja, seperti yang disampaikan oleh bapak Rahman pada tanggal 6 februari 2020, yaitu:

Beliau mengatakan bahwa kita mempunyai sistem dan mesin yang dimana itu merupakan salah satu hal penting dalam inovasi sipil doyan jalan, selain itu kita mempunyai jaringan yang kuat karena sistem ini berhubungan dengan external yaitu BPJS, dan apabila terjadi masalah

dalam jaringan kami pihak SIMRS yang akan menghandle agar mesin anjungan daftar mandiri akan cepat dapat digunakan kembali.

Berdasarkan hasil wawancara yang didapat melalui kepala SIMRS Koja dapat disimpulkan bahwa rumah sakit koja sudah memperhitungkan dengan sangat, apa yang menjadi resiko dalam pelaksanaannya sudah disiapkan agar suatu resiko tersebut jika terjadi pada pelaksanaannya, pihak rumah sakit sudah siap dan tahu apa yang akan di kerjakan sehingga tidak memakan waktu yang cukup lama dalam tahap maintenance nya jika terjadi kendala.

Dengan inovasi yang berlangsung di RSUD koja yang dimana mengalami transisi atau tergantikan nya sumber daya manusia dengan mesin. Hal ini menjadi pertanyaan yang dimana akan di kembangkan sumber daya manusia yang dahulunya di tempatkan di loket-loket pendaftaran yang sebelumnya, dan sekarang peran dan fungsi sumber daya manusia tersebut di alih fungsikan atau digantikan dengan alat atau mesin yang di kenal sebagai loket, kios atau anjungan daftar mandiri (ADM). Berdasarkan informasi yang saya dapatkan selama melakukan penelitian. Sumber daya manusia yang dahulunya berada diposisi loket-loket pendaftaran tersebut, yang sudah di pangkas dan digantikan menggunakan mesin anjungan daftar mandiri. Tidak serta merta di berhentikan karena posisi yang mereka tempati sudah tergantikan, namun pihak rumah sakit memberikan pelatihan yang dimana rumah sakit umum daerah koja mempunyai badan diklat sendiri, disana mereka dilatih untuk mengetahui bagaimana cara dan proses menggunakan alat tersebut, jadi pada saat inovasi ini di laksanakan sumber daya manusia yang di punya RSUD Koja sudah terampil dan terlatih, agar mensosialisasikan program inovasi tersebut dapat berlangsung lebih mudah dan dapat di mengerti oleh masyarakat.

#### **b. Faktor Penghambat**

Terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaan sipil doyan jalan, faktor penghambat merupakan faktor yang tidak dapat dihindarkan pada suatu keberlangsungan suatu program berjalan, terdapat beberapa temuan yang peneliti

temukan, yang peneliti anggap sebagai bahan masukan atau hambatan bagi peneliti. Temuan penelitian yang penulis jumpai pada saat penelitian adalah masih terjadi penumpukan antrean pasien di loket atau kios anjungan daftar mandiri pada saat jam-jam tertentu yang dimana terjadi pada saat mulai dibuka pendaftaran pasien rawat jalan pada saat pagi hari, ketika sudah mulai siang pendaftaran di kios berlangsung normal.

Selain itu dalam berjalannya proses inovasi yang sedang berlangsung peneliti melakukan penelitian, dalam proses pemilihan dokter pada saat rawat jalan betul bahwa pasien rawat jalan dapat memilih dengan siapa mereka akan dilayani dalam proses pelaksanaan rawat jalan, namun dalam pandangan peneliti melihat bahwa jika kita menginginkan dilayani pada saat prosesi rawat jalan misal dengan dokter A, kita harus menyesuaikan pula juga dengan jadwal dokter A tersebut praktek di rumah sakit. Yang apabila si dokter A ini hanya praktik pada hari senin, selasa dan rabu, maka hari itu pula juga kita harus datang ke rumah sakit untuk berobat jika ingin dokter A. Namun dalam kasus ini bisa dibilang bukan menjadi masalah dan bahasan besar, karena sejatinya pada pelaksanaan program ini pula bisa memilih dengan dokter siapapun. Semua hanya kembali kepada pasien si penerima layanan rawat jalan. Karena semua dokter pasti akan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasiennya karena dokterpun mempunyai sumpah yang tidak boleh dilanggar.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Inovasi sistem pilih dokter dan waktu pelayanan rawat jalan melalui mesin anjungan daftar mandiri ini lahir dari keresahan masyarakat pada saat akan mendapatkan pelayanan rawat jalan yang dimana, dalam proses pendaftaran rawat jalan yang melalui proses manual yang sangat rumit jauh sebelum terciptanya inovasi sipil doyan jalan melalui mesin anjungan daftar mandiri tersebut. Pasien rawat jalan harus mengantri melalui banyak loket, begitu tidak kondusifnya sistem pendaftaran di loket yang dilakukan secara manual, yang bisa dikatakan

memakan waktu cukup lama sehingga menciptakan antrean yang cukup panjang terlebih lagi setelah mengantri yang cukup panjang dan lama, kemudian pasien rawat jalan di haruskan mengantri kembali ke loket BPJS untuk legalisasi Surat Eligibilitas Peserta yang juga di lakukan manual oleh petugas. Semenjak di implementasikan pada tahun 2017, inovasi ini berhasil memangkas waktu pendaftaran, dari 6 menit menjadi 20 detik, serta waktu menunggu pendaftaran dari 60 menit menjadi 5 menit. Inovasi Sipil Doyan Jalan ini menggunakan teknologi informasi, untuk alur proses pelayanan rawat jalan dalam rangka mengurangi antrean pasien.

Inovasi Sipil Doyan Jalan menggunakan Anjungan Daftar Mandiri (ADM) RSUD Koja, yang merupakan tempat/kios mesin pendaftaran. Didesain sedemikian rupa, dan dilengkapi dengan peralatan teknologi informasi. Aplikasi ini tentunya dapat memudahkan pasien, untuk mendaftarkan diri. Dengan memilih waktu pelayanan yang diinginkan, dan dokter yang akan memeriksa. ADM dapat mencetak kertas nomor antrean periksa dokter, dan SEP, yang dilengkapi nomor rujukan pasien, serta formulir resume medis. Merupakan dokumen pendukung, untuk pelaksanaan klaim pelayanan terhadap BPJS Kesehatan. SEP tak lagi memerlukan legalisasi petugas BPJS Kesehatan.

Terdapat beberapa temuan yang mungkin boleh jadi sebagai masukan dan bahan evaluasi terhadap rumah sakit umum daerah koja yaitu, Temuan penelitian yang penulis jumpai pada saat penelitian adalah masih terjadi penumpukan antrean pasien di loket atau kios anjungan daftar mandiri pada saat jam-jam tertentu yang dimana terjadi pada saat mulai dibuka pendaftaran pasien rawat jalan pada saat pagi hari, ketika sudah mulai siang pendaftaran di kios berangsur normal, namun sudah lebih baik berkat adanya mesin anjungan yang dimana sangat membantu serta menjadi lebih efektif dan efisien.

Kemudian temuan yang selanjutnya ialah mesin anjungan daftar mandiri merupakan hanya di khususkan saja untuk pasien jkn/bpjs selain pasien penerima

layanan tersebut harus menggunakan loket pendaftaran manual yang masih di sediakan di dalam area gedung rumah sakit yang jarak nya berdekatan dengan loket atau kios mesin anjungan daftar mandiri. Kemudian penemuan yang penulis temukan sampai saat ini yang masih di keluhkan oleh banyak pasien adalah pada saat selesai rawat jalan yang dimana harus mengambil obat yang antri nya cukup memakan waktu, namun bisa diambil lain waktu pada hari itu juga. Dalam temuan yang sudah saya dapati selama saya meneliti di RSUD Koja tersebut dapat saya simpulkan bahwa hal-hal temuan yang terjadi yang saya jumpai masih bisa di katakan wajar, mengapa begitu jika dilihat dari kondisi nya RSUD Koja merupakan rumah sakit tipe kelas A yang dimana setiap hari nya melayani ribuan pasien baik itu pasien sekitar lingkungan dan juga pasien rujukan dari luar kecamatan koja.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dituliskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan kelima sifat inovasi tersebut, maka dapat dikatakan bahwa dalam proses pendaftaran rawat jalan inovasi sistem pilih dokter layanan rawat jalan dapat di terima oleh masyarakat. Terutama bagi pasien rawat jalan. Hal ini dikarenakan dengan diterapkannya sistem pilih dokter layanan rawat jalan tersebut masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien ketika melakukan pendaftaran rawat jalan. dapat disimpulkan bahwa semakin besar keunggulan relatif, kesesuaian (*compatibility*), kemampuan untuk diuji cobakan, dan kemampuan untuk diamati serta semakin kecil kerumitannya, maka semakin cepat kemungkinan inovasi tersebut dapat diadopsi. Dengan kemampuan untuk diamati akan mendorong *adopter* untuk memberikan penilaian apakah inovasi itu mampu meningkatkan status sosial mereka didepan orang lain sehingga dirinya akan dianggap sebagai orang yang inovatif. Sampai saat ini Sipil Doyan Jalan telah direplikasi pada pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Koja dengan modifikasi yang disesuaikan dengan kondisi dan situasi pelayanan puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama.

### Saran



Dari kesimpulan diatas penulis memberikan beberapa saran mengenai pelayanan di rumah sakit umum daerah koja yang mungkin boleh jadi sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk rumah sakit umum daerah koja, yaitu

1. Dalam fasilitas rumah sakit seperti bangku yang berada di ruang tunggu pemeriksaan bisa di tambah, karena berdasarkan yang saya amati masih terdapat pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk. Meskipun perihal ini terjadi hanya pada saat di jam-jam pelayanan tertentu yang memang padat pasien berobat rawat jalan
2. Masih terdapat beberapa oknum perawat yang bersifat sedikit jutek dan ketus terhadap pasien, sebaiknya perawat harus selalu bersikap baik terhadap pasien nya.
3. Terdapat beberapa inovasi yang akan di laksanakan kembali oleh rumah sakit umum daerah koja, seperti yang dikeluhkan banyak pasien yang dimana harus menunggu lama dalam mengantri obat setelah selesai melakukan pelayanan rawat jalan, mungkin ini bisa menjadi referensi bagi peneliti yang ingin melanjutkan atau mengambil tema tersebut kedalam penelitian nya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmojo, muhammad eko, Zakiyah, U., & Fridayani, helen dian. (2017). Inovasi Peningkatan Sumber Daya Mnesia Bagi Perangkat Desa di Desa Bendungan Kecamatan Wates Kabupaten Kulon Progo, 5.*
- Heru Santoso, Wahito Nugroho. (2011). Kualitas layanan kesehatan menurut persepsi konsumen . Magetan: Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES)*
- Idrus, I. A., & Ferdian, K. J. (2019). IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PADA PROGRAM SIDUKUN 3 IN 1 DALAM PENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DKI JAKARTA  
IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICES IN THE 3 IN 1 SIDUKUN PROGRAM IN MANAGING POPULATION ADMINISTRATION IN, 1(2), 193–204.*
- Moleong, J. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.*

Rahmawati, R., & Firman. (2017). *Analisis Implementasi Kebijakan Aplikasi Qlue Di Wilayah Jakarta Utara*, 05(02), 386–404.

Suwarno yogi. (2008). *Inovasi di sektor publik*. Jakarta: STIA-LAN Press

Winarno, Budi. (2007). *Kebijakan Publik :Teori dan Proses*. Yogyakarta :Med Press ( Anggota IKAPI )

Yulianto kadji. (2015). *Formulasi dan implementasi kebijakan publik kepemimpinan dan perilaku birokrasi dalam fakta realitas Gorontalo: UNG Press Gorontalo*.

**Peraturan :**

1. *Kepmenpan nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*
2. *Pergub No 12 tahun 2007 di dalam pasal 3 ayat 1 dan 2 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit daerah dan puskesmas*
3. *Peraturan Pemerintah 38 tahun 2017 pasal 2 ayat 1 dan 2 tentang inovasi peraturan daerah*
4. *Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik*

**Media online :**

1. *Indonesiaberinovasi.com*2019. "<https://indonesiaberinovasi.com/article/read/gara-gara-sipil-doyan-jalan-antrean-pasien-di-rsud-koja-berkurang>" (Di akses tanggal 27 septembe

