

**ANALISIS KARAKTERISTIK APLIKASI SIPANDU
SEBAGAI INOVASI PADA RUMAH SAKIT PRATAMA
GERBANG SEHAT MAHULU KABUPATEN MAHAKAM
ULU**

Oktavianus Okfaldo Yo, “Thalita Rifda Khaerani

**eJournal Administrasi Publik
Volume 11, Nomor 4, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Analisis Karakteristik Aplikasi SIPANDU Sebagai Inovasi Pada Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu Kabupaten Mahakam Ulu

Pengarang : Oktavianus Okfaldo Yo

NIM : 1802015083

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 14 Agustus 2023

Pembimbing,



Thalita Rifda Khaerani, S. A.P., M. Si
NIP 19890922 202203 2 012

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Program Studi Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003
Volume : 11	
Nomor : 4	
Tahun : 2023	
Halaman : 774-786	

ANALISIS TENTANG APLIKASI SIPANDU SEBAGAI INOVASI PADA RUMAH SAKIT PRATAMA GERBANG SEHAT MAHULU KABUPATEN MAHAKAM ULU

Oktavianus Okfaldo Yo ¹, Thalita Rifda Khaerani ²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik sebuah inovasi dari Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi dan Informasi Terpadu (SIPANDU) pada Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu Kabupaten Mahakam Ulu, serta untuk menganalisis Aplikasi SIPANDU sebagai sebuah inovasi. Metodologi penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dan berpusat pada penyelidikan atribut inovasi: keuntungan relatif, kesesuaian inovasi, kerumitan inovasi, kemungkinan untuk dicoba, dan keterlihatan hasil inovasi. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data meliputi penelitian kepustakaan, penelitian lapangan, studi observasional, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data primer pada penelitian ini terdiri dari key informan dan informan. Key informan penelitian ini adalah Kepala Sub Bagian Tata Usaha Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu dan Operator Aplikasi SIPANDU yang dipilih dengan metode purposive sampling. Informan penelitian ini adalah masyarakat penerima layanan dan tenaga kesehatan yang kebetulan sedang menerima pelayanan melalui Aplikasi SIPANDU menggunakan accidental sampling. Data dianalisis menggunakan model interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SIPANDU yang diimplementasikan di Rumah Sakit Mahulu Pratama Kabupaten Mahakam Ulu memenuhi kriteria suatu inovasi, karena Aplikasi SIPANDU memiliki keuntungan relative, kesesuaian terhadap kebutuhan dan budaya pelaksana pelayanan, kerumitan yang minim dalam pengoperasiannya, sudah diuji coba secara internal dalam rumah sakit, dan hasil dari penerapan aplikasi SIPANDU telah menjawab permasalahan yang dihadapi rumah sakit sebelum adanya pelayanan melalui Aplikasi SIPANDU, dan karena Aplikasi SIPANDU memenuhi karakteristik sebuah inovasi maka jenis inovasi dari Aplikasi SIPANDU adalah jenis inovasi inkremental yang mana hanya memberikan sedikit perubahan pada proses atau layanan yang tersedia, dan tidak mengubah struktur organisasi.

Kata Kunci : Karakteristik Inovasi, Inovasi Pelayanan, SIPANDU

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: oktavianusokfaldo@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pendahuluan

Penggunaan teknologi dalam hal membantu administrasi dan penyediaan informasi bagi publik juga sangatlah masif dalam era digital seperti saat ini. Penerapan *electronic government* pada bidang pelayanan publik dapat memudahkan pemberian layanan kepada publik, baik berupa layanan informasi, layanan administrasi dan pemberian data digital untuk penunjang pelayanan. Hal ini juga menyangkut pada reformasi birokrasi yang mana usaha memudahkan pemberian layanan kepada publik yang lebih optimal melalui penggunaan teknologi. Teknologi yang dapat di implementasikan dalam bentuk inovasi-inovasi sangat diperlukan dalam hal pelaksanaan pelayanan publik.

Inovasi-inovasi yang diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik juga perlu dilihat kembali, apakah sebuah program yang diterapkan pada suatu instansi merupakan sebuah inovasi yang baru, karena sejatinya inovasi merupakan sebuah ide yang dilaksanakan untuk menjawab suatu permasalahan dan memperbaiki. Maka dari itu inovasi perlu ditinjau ulang bagaimana karakteristik dari inovasi tersebut agar dapat diketahui bahwa inovasi tersebut merupakan sebuah inovasi yang baru dan memiliki daya untuk menjawab suatu permasalahan dan memperbaiki sistem yang rusak. Rumah Sakit, sebagai bagian dari entitas pelayanan publik, memiliki sistem informasi yang tepat, dapat diandalkan, dan dilengkapi secara memadai untuk meningkatkan pelayanan pasien dan lingkungan sekitarnya.

Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu merupakan fasilitas publik yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Mahakam Ulu untuk memaksimalkan pelayanan kesehatan pada Kabupaten Mahakam Ulu (Tubuq 2020). Pada Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu sendiri terkhusus pada bagian Tata Usaha rumah sakit mengalami berbagai kesulitan dalam memberikan layanan administrasi dan pemberian informasi. Salah satunya adalah saat pemberian layanan administrasi berupa berbagai surat keterangan yang dikeluarkan oleh rumah sakit seperti surat keterangan sehat, surat keterangan selesai karantina, surat keterangan kematian, surat hasil tes PCR dan lain-lain sering terjadi hambatan seperti keterlambatan penerbitan surat dikarenakan pelayanan yang masih manual seperti, harus bolak-balik mengantar berkas dan karena berkas yang menumpuk, pelayanan dalam penerbitan surat membutuhkan waktu yang lama pula. Begitu pula pada layanan informasi rumah sakit khususnya dalam pemberian informasi mengenai jumlah pasien yang terkonfirmasi atau terduga COVID-19 yang tidak akurat dan terkadang sering terjadi kesimpangsiuran data. Selain itu keluhan dari operator Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) mengenai keterlambatan penginputan data dari masing-masing unit sangat berpengaruh pada pemberian informasi ke Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dan OPD lainnya menjadi terlambat, hal ini membuat peluang-peluang untuk mendapatkan bantuan berupa *support* anggaran ke rumah sakit tidak sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan.

Penerapan aplikasi Sistem Pelayanan Informasi dan Administrasi Terpadu (SIPANDU) di lingkungan bagian administrasi rumah sakit telah menjawab beberapa kekhawatiran dan keluhan yang disebutkan sebelumnya. Aplikasi SIPANDU sudah dilaksanakan sejak tanggal 22 September 2021 hingga sekarang. Selama dilaksanakannya aplikasi SIPANDU dalam observasi awal dengan Kepala Bagian Tata Usaha Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu, terdapat beberapa kendala lain yang ditemukan selama dijalkannya aplikasi SIPANDU yaitu, pertama, kondisi jaringan internet yang kurang memadai sehingga penginputan data ke dalam aplikasi menjadi terlambat, kedua, tidak adanya panduan atau tata cara penggunaan aplikasi SIPANDU sehingga keterlambatan laporan untuk menginput data terkait informasi jumlah terduga dan terkonfirmasi COVID-19 perhari menjadi terlambat, hal ini membuat masalah keterlambatan seperti diawal terulang kembali.

Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji dan mendeskripsikan karakteristik inovatif pada aplikasi SIPANDU, serta mengetahui apakah memenuhi syarat sebagai inovasi dalam penerapannya di Rumah Sakit Gerbang Sehat Mahulu Pratama Kabupaten Mahakam Ulu., jika merupakan sebuah inovasi maka aplikasi SIPANDU termasuk jenis inovasi apa. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tentang Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi dan Informasi Terpadu (SIPANDU) Sebagai Inovasi Pada Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu Kabupaten Mahakam Ulu”.

Kerangka Dasar Teori

Inovasi Pelayanan Publik

Sesuai dengan definisi Wijayanti yang dikutip oleh Pratama (2013:2019), inovasi dalam sektor publik mengacu pada suatu bentuk “peningkatan” dalam ranah kegiatan pelayanan publik dengan tujuan untuk memberikan layanan yang lebih efektif, efisien, berkualitas, dan hemat biaya. , dan hasil layanan publik yang dapat diakses. Sebagaimana dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2002, inovasi diartikan sebagai upaya penelitian, pengembangan, dan/atau rekayasa yang dilakukan untuk menciptakan aplikasi praktis yang mencakup prinsip dan konteks ilmiah baru, atau metode baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ada pada produk atau proses produksi. Permasalahan utama mengenai pelayanan publik yang disediakan pemerintah sejauh ini tampaknya melibatkan kelesuan, inefisiensi, kurangnya keadilan, praktik diskriminatif, peningkatan biaya, dan bahkan kerentanan terhadap pemerasan dan korupsi, terutama karena sebagian besar prosedur pelayanan publik masih bergantung pada tatap muka. interaksi. Kemajuan teknologi telah memfasilitasi transisi pemerintah menjadi entitas yang memberikan layanannya melalui jaringan berbasis internet (Firmansyah dkk. 2022:25). Hal ini menimbulkan suatu peluang baru dalam hal pemberian layanan kepada masyarakat dengan menggunakan metode baru. Klasifikasi tingkat inovasi

menurut Mulgan dan Albury dijelaskan dalam Winarto, dkk. (2019), mulai dari inkremental hingga radikal dan transformatif.. lebih jelasnya sebagai berikut:

1. Inovasi inkremental

Jenis inovasi ini memperkenalkan sedikit modifikasi pada prosedur layanan saat ini dan biasanya memiliki dampak terbatas pada kerangka organisasi. Namun demikian, inovasi tersebut sangat penting untuk meremajakan sektor publik, karena inovasi tersebut dapat diterapkan secara konsisten dan mendorong penyampaian layanan yang tangkas.

2. Inovasi radikal

Jenis inovasi ini menandakan perubahan besar dalam pelayanan publik atau pengenalan pendekatan baru terhadap prosedur organisasi dan pelayanan. Inovasi semacam ini jarang dilakukan karena memerlukan dukungan politik yang luas, mengingat inovasi tersebut biasanya mempunyai risiko yang besar.

3. Inovasi transformatif

Ini adalah perubahan inovatif yang mengubah tenaga kerja dan struktur organisasi di semua sektor, sehingga menghasilkan transformasi organisasi yang dramatis.

Karakteristik Inovasi

Inovasi dalam pelaksanaannya memiliki karakteristik inovasi sebagai berikut (Rogers 1983:221) :

1. *Keuntungan relatif*

Ketika individu atau organisasi menavigasi proses pengambilan keputusan mengenai inovasi, mereka terdorong untuk mengumpulkan informasi untuk meminimalkan ketidakpastian mengenai keunggulan komparatif dari inovasi tersebut. Mereka yang mengadopsi inovasi tertarik untuk memahami seberapa besar suatu ide baru melampaui praktik yang sudah ada. Akibatnya, komunikasi jaringan mengenai inovasi sering kali berfokus pada konsep keunggulan relatif. Berikut sejumlah subdimensi keuntungan relatif, yaitu:

a. *Tingkat profitabilitas ekonomi*

Beberapa produk baru tertentu menggabungkan kemajuan teknologi yang menyebabkan penurunan biaya produksi, sehingga menyebabkan penurunan harga bagi konsumen. Ketika harga suatu produk baru mengalami penurunan yang signifikan seiring dengan penyebarannya di pasar, maka terjadilah adopsi yang cepat dan meluas. Hal ini menjelaskan bagaimana suatu atribut suatu inovasi dapat mempunyai dampak positif terhadap tingkat adopsi.

b. *Biaya permulaan yang harus dikeluarkan*

Biaya permulaan yang harus dikeluarkan perlu dilihat kembali apakah jauh lebih murah atau lebih mahal, maka dari itu biaya permulaan yang harus dikeluarkan harus dilihat, jika biaya permulaan yang dikeluarkan

lebih murah dari program sebelumnya maka keuntungannya dapat dirasakan.

c. *Penurunan ketidaknyamanan*

Inovasi hadir untuk mengurangi ketidaknyamanan dari program layanan sebelumnya, inovasi hadir untuk menjawab suatu permasalahan yang ada serta untuk memperbaiki suatu masalah pada program sebelumnya.

d. *Penghematan waktu dan tenaga*

Pemanfaatan teknologi pada penerapan inovasi dapat mengefisienkan waktu dan tenaga tanpa mengurangi bobot dari pelayanan yang diberikan.

e. *Kesegeraan imbalan*

Kesegeraan imbalan yang dimaksud adalah kesegeraan diperolehnya manfaat dari penerapan inovasi kepada penerima layanan.

2. *Kesesuaian*

Kesesuaian mengacu pada sejauh mana inovasi yang disebarluaskan selaras dengan nilai-nilai, pengalaman sebelumnya, dan persyaratan potensial dari pengadopsi. Sebuah gagasan yang selaras dengan faktor-faktor ini akan mengurangi ketidakpastian calon pengadopsi, sehingga mengurangi keraguan mereka untuk menerimanya (Rogers 1983:223). Agar suatu inovasi dianggap kompatibel, inovasi tersebut harus selaras dengan:

a. *Kesesuaian dengan nilai dan keyakinan*

Ketika tindakan individu menyimpang dari aturan yang telah ditetapkan dalam sistem sosial, maka dapat menimbulkan konflik. Akibatnya, ketika mempertimbangkan adopsi suatu inovasi, muncul pertanyaan terkait: “Apakah inovasi ini sejalan dengan struktur masyarakat yang ada?” Jika ada keterputusan antara inovasi dengan tatanan sosial dan lingkungan yang berlaku, masyarakat mungkin akan menunjukkan keraguan dalam menerima inovasi tersebut (Rogers 1983:223).

b. *Kesesuaian dengan ide-ide yang diperkenalkan sebelumnya*

Semakin besar keselarasan dengan konsep sebelumnya, semakin besar kemungkinan penerimaan inovasi tersebut. Ide-ide yang sudah ada sebelumnya berfungsi sebagai tolak ukur untuk mengukur penerimaan ide-ide baru (Rogers 1983:224).

c. *Kesesuaian dengan kebutuhan*

Salah satu faktor pendorong seseorang atau organisasi untuk melakukan inovasi adalah kebutuhan. Ketika mereka benar-benar yakin bahwa inovasi yang ingin mereka adopsi adalah sebuah keharusan, maka difusi inovasi akan berjalan dengan lancar (Rogers 1983:224).

3. *Kompleksitas*

Dikarenakan sifatnya yang baru, inovasi dapat menunjukkan tingkat kompleksitas yang berbeda-beda, yang mungkin lebih tinggi atau lebih rendah dibandingkan inovasi sebelumnya. Karena suatu inovasi memberikan

pendekatan yang segar dan lebih baik, tingkat kompleksitas biasanya tidak menjadi perhatian yang signifikan (Rogers 1983:230).

4. *Kemungkinan dicoba*

Calon pengadopsi dapat menilai kemungkinan keberhasilan suatu inovasi berdasarkan kemampuan mereka sendiri, sumber daya saat ini, dan waktu yang mereka miliki. Agar suatu inovasi dapat diterima, inovasi tersebut harus melalui pengujian dan menunjukkan keunggulan yang jelas serta nilai yang lebih unggul dibandingkan inovasi sebelumnya. Keinginan untuk bereksperimen dengan inovasi biasanya paling menonjol di kalangan inovator dan pengguna awal. Hal ini terjadi karena kelompok tersebut perlu mengambil keputusan internal mengenai adopsi inovasi sebelum kelompok lain mengikutinya. Kelompok berikutnya mungkin tidak memerlukan inovasi untuk menjalani pengujian karena mereka dapat mengamati para inovator dan pengguna awal yang menerima inovasi tersebut dan menilai efektivitasnya (Rogers 1983:231).

5. *Keterlihatan hasil inovasi*

Ketika hasil inovasi dapat terlihat dan dapat diamati, seseorang cenderung lebih cermat dalam mempertimbangkan penerimaannya dibandingkan dengan inovasi yang bersifat abstrak, hanya ada dalam pikiran, atau hanya dapat dibayangkan. (Rogers 1983:232).

Definisi konsepsional

Definisi konsepsional merupakan pembatas masalah dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mempersempit fokus masalah yang akan dijelaskan hanya pada aspek orientasi dari implementasi Aplikasi SIPANDU yang digunakan di Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu di Kabupaten Mahakam Ulu, yang dilihat dari karakteristiknya sebagai inovasi untuk mengetahui klasifikasi jenis inovasi dari aplikasi SIPANDU, sehingga dapat ditarik kesimpulan aplikasi SIPANDU merupakan inovasi atau hanya sebuah program kerja biasa.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penelitian yang digunakan bersifat deskriptif dengan menggunakan teknik analisis kualitatif untuk memberikan eksplorasi dan pengujian secara komprehensif terhadap atribut-atribut aplikasi Sistem Administrasi dan Pelayanan Informasi Terpadu (SIPANDU) sebagai solusi inovatif. Penelitian kualitatif memerlukan tingkat keterlibatan menyeluruh dalam mengumpulkan informasi, yang meliputi mendengarkan secara aktif, mencatat, observasi, keterlibatan langsung, pemahaman berdasarkan pengalaman, berpikir kritis, dan mengekstraksi informasi langsung dari observasi lapangan (Sugiyono 2013). Adapun Fokus penelitian yang digunakan penulis yaitu :

1. Karakteristik Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi dan Informasi Terpadu (SIPANDU) pada Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu Kabupaten Mahakam Ulu yang meliputi :
 - a. *Comparative benefits* (Manfaat yang dapat dibandingkan)
 - b. *Compatibility* (Kesesuaian)
 - c. *Intricacy* (Kompleksitas)
 - d. *Feasibility for experimentation* (Kemungkinan untuk diuji coba)
 - e. *Visibility of outcomes* (Keterlihatan hasil)
2. Analisis mengenai Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi dan Informasi Terpadu (SIPANDU) pada Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu Kabupaten Mahakam Ulu merupakan sebuah inovasi atau bukan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari partisipan melalui interaksi tanya jawab atau wawancara secara tatap muka dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha Rumah Sakit dan Operator Aplikasi SIPANDU pada Sub Bagian Tata Usaha, serta informan dari tenaga kesehatan dan masyarakat yang sedang atau pernah mendapat layanan dari aplikasi SIPANDU. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen, buku-buku dan hasil penelitian yang berkaitan dengan tema penelitian. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yang meliputi studi literatur dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014:14), meliputi tahapan pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis Karakteristik Aplikasi SIPANDU Sebagai Inovasi

Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi dan Informasi Terpadu (SIPANDU) merupakan sebuah aplikasi yang diterapkan secara internal dalam Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu Kabupaten Mahakam Ulu untuk membantu pelayanan administrasi dan informasi pada bagian Tata Usaha Rumah Sakit (Mening 2021:10). Pelayanan administrasi yang termasuk dalam aplikasi SIPANDU adalah, (1) Pelayanan rekap data untuk pelaporan data rumah sakit seperti, data jumlah kunjungan pasien, jumlah sarana prasarana rumah sakit, jumlah kasus COVID-19, dan data jumlah pasien perhari. (2) Pelayanan pembuatan surat keterangan yang diterbitkan secara resmi oleh rumah sakit seperti, surat keterangan sehat, surat keterangan kematian, surat hasil tes PCR dan surat keterangan lainnya. (3) Pelayanan penginputan data dari masing-masing unit dalam rumah sakit. Selanjutnya, pelayanan informasi yang termasuk dalam aplikasi SIPANDU yaitu, (1) Informasi mengenai jumlah pasien perhari. (2) Informasi mengenai jumlah sarana prasarana rumah sakit. (3) Informasi mengenai jumlah ketersediaan ruangan dan tempat tidur pasien.

Aplikasi SIPANDU sudah diterapkan semenjak pertama kali di sosialisasikan dan di *launching* pada tanggal 22 September 2021 hingga sekarang. Masalah-masalah seperti keterlambatan layanan, keterlambatan laporan dan kesimpangsiuran data pada rumah sakit sudah dapat teratasi dengan baik. Untuk lebih jelasnya, berikut dipaparkan karakteristik dari aplikasi SIPANDU :

1. *Keuntungan Penerapan Aplikasi SIPANDU*

Keuntungan dari penerapan aplikasi SIPANDU adalah pelayanan surat menyurat menjadi lebih cepat, penginputan data menjadi lebih cepat karena antar unit dalam rumah sakit saling terhubung menggunakan kabel LAN sehingga tidak bergantung pada ada tidaknya jaringan internet, dan informasi untuk penunjang pelayanan kesehatan seperti informasi jumlah tabung oksigen, jumlah tempat tidur untuk menunjang pelayanan kesehatan dengan lebih cepat. Berikut pemaparan keuntungan relatif berdasarkan profitabilitas ekonomi, teratasinya ketidaknyamanan, serta efisiensi waktu dan kesegeraan manfaat dari penerapan aplikasi SIPANDU:

a. *Profitabilitas ekonomi*

Keuntungan dari penerapan aplikasi SIPANDU berdasarkan profitabilitas ekonomi yaitu sebagai berikut :

- 1) Saat perencanaan rancangan aplikasi SIPANDU hingga *launching* aplikasi tidak menggunakan biaya apapun, tim efektif kegiatan inovasi memanfaatkan sumber daya yang ada dalam rumah sakit seperti, menggunakan fasilitas komputer yang tersedia pada masing-masing unit, dan proses pembuatan aplikasi di program oleh tim IT internal rumah sakit.
- 2) Tidak dikenakan biaya pelayanan bagi pasien umum maupun BPJS dalam mengurus pelayanan administrasi pada unit Tata Usaha rumah sakit, tidak seperti pelayanan sebelumnya yang membebankan biaya Rp. 15.000; kepada pasien umum dan pasien BPJS.

b. *Teratasinya ketidaknyamanan*

Keuntungan dari penerapan aplikasi SIPANDU berdasarkan teratasinya ketidaknyamanan yaitu sebagai berikut :

- 1) Tidak perlu lagi mengantri dalam membutuhkan layanan administrasi dan informasi.
- 2) Kemudahan tenaga kesehatan dalam mendapat informasi mengenai ketersediaan tempat tidur, ketersediaan ruangan rawat inap, ketersediaan tabung oksigen dan informasi mengenai sarana prasarana penunjang lainnya.
- 3) Aplikasi SIPANDU menjadi pusat data dari rumah sakit sehingga dapat disusun dan dikelola dengan rapi melalui sistem yang sudah ada dalam aplikasi.

c. *Efisiensi waktu dan kesegeraan manfaat*

Keuntungan dari penerapan aplikasi SIPANDU berdasarkan efisiensi waktu dan kesegeraan diperolehnya manfaat :

- 1) Data dari masing-masing unit bisa di input setiap hari tanpa harus menunggu petugas yang sudah di tunjuk karena sudah disediakan buku panduan bagi staff masing-masing unit untuk menginput data kedalam aplikasi SIPANDU.
 - 2) Hasil pelayanan administrasi seperti penerbitan surat keterangan sehat, surat keterangan kematian, surat keterangan hasil tes PCR dan surat keterangan lainnya dapat di terima dalam waktu 3-5 menit saja, tidak seperti pelayanan sebelum adanya aplikasi SIPANDU yang mana penerbitan surat keterangan bisa memakan waktu hingga 3 hari.
 - 3) Rekapitulasi data dapat dilakukan kapan saja untuk keperluan laporan ke OPD terkait.
 - 4) Meringankan beban tugas pegawai bagian Tata Usaha dalam mengumpulkan data dari masing-masing unit.
 - 5) Penginputan data dapat dilakukan dengan cepat karena komputer admin SIPANDU masing-masing unit saling terhubung melalui kabel LAN sehingga tidak perlu bergantung pada ada tidaknya jaringan internet.
2. *Kesesuaian aplikasi SIPANDU terhadap kebutuhan rumah sakit, ide-ide terdahulu dan budaya pelaksanaan pelayanan*

Berdasarkan hasil dari observasi, wawancara dan dari Laporan Sistem Pelayanan Administrasi dan Informasi Terpadu pada Bagian Tata Usaha Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu, disimpulkan bahwa penerapan aplikasi SIPANDU dalam pelayanan administrasi dan informasi rumah sakit dinilai sudah sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan internal rumah sakit. Hal ini didasari dari adanya kebutuhan rumah sakit untuk menekan jumlah penularan COVID-19 pada lingkungan rumah sakit yang mana selama belum diterapkannya aplikasi SIPANDU masih terdapat banyak antrian pasien pada unit-unit pelayanan, lalu diberlakukannya PPKM level 4 di Kabupaten Mahakam Ulu, serta ditunjuknya Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu sebagai pusat rujukan dan layanan kesehatan di Kabupaten Mahakam Ulu, dan kebutuhan rumah sakit untuk melakukan pelayanan administrasi dan informasi secara cepat, sehingga beberapa kebutuhan tersebut yang mendasari munculnya kegiatan inovasi dan melahirkan aplikasi SIPANDU sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dari rumah sakit. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Rogers mengenai kesesuaian inovasi yaitu, suatu organisasi sering kali memulai suatu inovasi karena adanya kebutuhan yang mendesak. Ketika pengadopsi benar-benar yakin bahwa inovasi yang mereka pertimbangkan sangat diperlukan, proses difusi inovasi cenderung berjalan lancar (Rogers 1983:223).

Pelaksanaan aplikasi SIPANDU juga tidak mengganggu budaya pelayanan yang telah lama dilaksanakan, tetapi karena sifatnya yang baru perlu dilakukan beberapa penyesuaian dalam pengoperasian aplikasi. Hal ini tidak

terlalu menjadi kendala karena selalu dilakukan pendampingan dan evaluasi pertiap minggu agar aplikasi SIPANDU dapat dijalankan secara optimal.

3. *Kerumitan dalam pengoperasian dan penerapan aplikasi SIPANDU*

Bagi operator dan tenaga kesehatan, penerapan aplikasi SIPANDU tidaklah rumit untuk dijalankan karena aplikasi SIPANDU dirancang secara sederhana dengan menggunakan program *Excel* dan selalu dilakukan pendampingan oleh tim IT internal rumah sakit sehingga dalam pengoperasiannya tidak dialami kesulitan. Masyarakat penerima layanan juga tidak mengalami kesulitan dalam menerima layanan, dikarenakan masyarakat tidak perlu mengantri, hasil pelayanan didapat dengan cepat dan gratis membuat masyarakat tidak mengalami keluhan dalam menerima layanan. Hal ini menjadikan aplikasi SIPANDU tidak rumit untuk dioperasionalkan dan diterima hasil layanannya.

4. *Uji coba dan evaluasi aplikasi SIPANDU*

Uji coba aplikasi sudah dilakukan oleh tim efektif kegiatan inovasi, staff Tata Usaha dan tim IT rumah sakit sebanyak 2 (dua) kali yaitu pada tanggal 31 Agustus 2021 dan pada tanggal 9 September 2021. Selama dilakukannya uji coba, terdapat beberapa kendala, tetapi dengan dilakukannya koordinasi dan pendampingan yang intens dari tim IT internal rumah sakit serta tim efektif kegiatan inovasi maka, beberapa kendala tersebut dapat diatasi. Tanggal 13-15 September 2021, operator SIPANDU sudah dapat melakukan inputan data, dan pada tanggal 22 September 2021 dilakukan demonstrasi pengoperasian aplikasi oleh operator SIPANDU dan admin aplikasi dari masing-masing unit dihadapan peserta sosialisasi. Kegiatan evaluasi juga selalu dilakukan pertiap minggu untuk menanggapi apa masalah yang sedang trend dalam rumah sakit, selain dilakukan evaluasi dilakukan juga *manitenance* aplikasi dan sarana penunjang seperti komputer, printer dan kabel LAN oleh tim IT internal rumah sakit agar aplikasi terpelihara dengan baik.

5. *Keterlihatan hasil penerapan aplikasi SIPANDU*

Beberapa keuntungan yang didapat dari penerapan aplikasi SIPANDU seperti yang sudah dijabarkan diatas merupakan keterlihatan hasil dari penerapan aplikasi SIPANDU pada Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu. Hasil seperti kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam rumah sakit, kemudahan dalam memperoleh pelayanan administrasi hingga ke pemanfaatan sumber daya yang ada sehingga tidak memerlukan perekrutan pegawai dan pengeluaran dana yang berlebihan, berkurangnya keluhan tentang lamanya pelayanan, serta memudahkan pegawai dalam memberikan layanan merupakan beberapa keterlihatan hasil dari penerapan aplikasi SIPANDU. Hal ini sejalan dengan teroi yang dipaparkan oleh Rogers yaitu kemampuan untuk menyaksikan hasil inovasi yang nyata membuat seseorang lebih mungkin menganggap inovasi tersebut dapat diterima, dibandingkan dengan konsep abstrak yang hanya ada dalam ranah pemikiran atau imajinasi. Inovasi juga

harus mudah diamati dalam hal fungsi dan kapasitasnya untuk menghasilkan perbaikan (Rogers 1983:231).

Berdasarkan dari karakteristik sebuah program dapat dikatakan sebuah inovasi dari teori Rogers, maka hasil dari analisis mengenai karakteristik aplikasi SIPANDU, penulis menilai bahwa aplikasi SIPANDU memenuhi karakteristik sebuah inovasi, yang diterapkan pada pelayanan administrasi dan informasi pada Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu, dan jenis inovasi dari aplikasi SIPANDU adalah jenis inovasi inkremental, di mana inovasi ini hanya menimbulkan sedikit perubahan pada prosedur atau layanan yang ada saat ini, dan tidak membawa perubahan terhadap struktur dalam manajemen rumah sakit, serta penerapan aplikasi SIPANDU dalam pelayanan administrasi dan informasi pada Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu diterapkan secara terus-menerus atau masih berlanjut hingga sekarang dan mendukung pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan internal rumah sakit.

Penutup

Kesimpulan

Setelah melihat hasil dan pembahasan mengenai karakteristik Aplikasi SIPANDU diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa, Aplikasi SIPANDU telah memenuhi karakteristik sebagai sebuah inovasi. Hal ini didukung dengan teratasinya permasalahan-permasalahan yang dulu timbul karena pelayanan administrasi dan informasi yang masih manual. Beberapa hasil yang telah dicapai melalui Aplikasi SIPANDU seperti, pelayanan administrasi yang cepat, gratis, tidak perlu mengantri, laporan rekapan data dapat dilakukan dengan cepat, tidak tergantung pada ada tidaknya jaringan internet, dan pengoperasian aplikasi juga tidak rumit karena diprogram secara sederhana, merupakan bentuk dari terwujudnya manfaat dari Aplikasi SIPANDU. Tentu saja beberapa hasil yang sudah dicapai tersebut tidaklah lepas dari respon positif dari adopter melakukan adopsi inovasi Aplikasi SIPANDU dalam lingkup internal Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu, karena sifat dari inovasi ini bukanlah hanya sebuah ide dan hal-hal abstrak yang hanya diwujudkan dalam pikiran saja, tetapi terdapat proses yang runtut dalam pembuatannya hingga menjadi salah satu layanan yang diandalkan dalam Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu. Tidak hanya telah membawa beberapa hasil positif yang sudah disebutkan diatas, Aplikasi SIPANDU juga sangat sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan dari rumah sakit dalam hal pelayanan administrasi dan informasi yang baik. Inovasi Aplikasi SIPANDU termasuk dalam jenis inovasi inkremental karena inovasi Aplikasi SIPANDU hanya menimbulkan sedikit perubahan pada proses atau layanan yang ada, dan tidak mengubah struktur organisasi serta penerapan Aplikasi SIPANDU dilakukan secara berkelanjutan.

Saran

1. Dikarenakan untuk mendapat layanan dari Aplikasi SIPANDU harus datang langsung ke rumah sakit, penulis menyarankan agar dibuat pendaftaran layanan melalui media *Whatsapp* dan SMS khusus untuk mendaftar layanan yang ada di rumah sakit agar memudahkan pasien dalam mendapat layanan.
2. Minimnya komputer yang digunakan sebagai komputer induk dalam mengumpulkan semua data yang ada ke dalam Aplikasi SIPANDU, maka dari itu perlu untuk ditambahkannya sarana prasarana seperti komputer, printer dan lain-lain untuk menunjang pelayanan yang cepat dan tidak bergantung pada hanya satu komputer saja.
3. Mulai dari awal diterapkannya Aplikasi SIPANDU hingga saat ini, bagian Tata Usaha Rumah Sakit hanya menugaskan 1 (satu) orang, yang mana dalam wawancara dengan operator Aplikasi SIPANDU yang mengoperasikan komputer pusat, operator Aplikasi SIPANDU merasa sedikit kewalahan dengan beberapa tugas yang sudah diberikan, maka dari itu perlu untuk menambah operator Aplikasi SIPANDU agar beban kerja dapat terbagi dan sekaligus mempercepat lagi layanan yang sudah ada di Aplikasi SIPANDU.

Daftar Pustaka

- Firmansyah, Hamdan, dkk. 2022. *Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru*. Editor: A. Hendrayady. Bandung: Penerbit Media Sains Indonesia.
https://www.google.co.id/books/edition/Pelayanan_Publik_di_Era_Tatanan_Normal_B/FINgEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&kptab=getbook (diakses tanggal 16 Mei 2022)
- Mening, Yuliana. 2021. *Sistem Pelayanan Administrasi Dan Informasi Terpadu Pada Unit Tata Usaha RS. Pratama Gerbang Sehat Mahakam Ulu*. Mahakam Ulu. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Timur.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, and Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis*. 3rd ed. Editor: K. Koscielak. California: SAGE Publication, Inc.
<http://www.theculturelab.umd.edu/uploads/1/4/2/2/14225661/miles-huberman-saldana-designing-matrix-and-network-displays.pdf> (Diakses tanggal 18 April 2022)
- Pratama, M. Rizki. 2013. “Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi Pelayanan Perizinan Bagi Masyarakat Di Kota Kediri).” *Kebijakan Dan Manajemen Publik* 1(2):218–25.
<http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp2820095a7cfull.pdf> (Diakses tanggal 4 Mei 2022)
- Rogers, Everett M. 1983. *Diffusion Of Innovations*. 3rd ed. New York: Collier Macmillan Publisher Co., Inc.

- <https://teddykw2.files.wordpress.com/2012/07/everett-m-rogers-diffusion-of-innovations.pdf> (Diakses tanggal 28 April 2022)
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tubuq, Angela Pamela. 2020. *Profil Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu*. Mahakam Ulu. Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu.
- Winarto, Wiebi, dkk. 2019. “Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Elektronik Melalui Sistem Infomasi Kesehatan Nasional Online Dan Primary Care BPJS Di Dinas Kesehatan Kota Malang.” *Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan Di Era Revolusi Industri 4.0*.
- <http://research-report.umm.ac.id/index.php/PSIP/article/view/3507> (Diakses tanggal 4 Mei 2022)