

Inovasi Layanan Pasien COVID 19 di RSUD Bangkalan

Sri Kamariyah¹⁾, Priyanto²⁾, Mohammad Syaiful Bahri³⁾

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo

Jl. Semolowaru 68 Surabaya

¹⁾srikamariyah@gmail.com, ²⁾drpriyanto@unitomo.ac.id, ³⁾syaifulbahri0875@gmail.com

ABSTRAK

Inovasi organisasi sebagai gagasan, ide, atau perilaku baru dalam suatu organisasi yang dapat berupa produk, atau jasa yang baru, teknologi baru, teknologi proses, system struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka, studi lapangan yaitu observasi partisipatif dan wawancara. Sumber informasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini berasal dari wawancara secara langsung dengan informan, yaitu pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Bangkalan. Adapun teknik penentuan informan menggunakan *snowball*. Berdasarkan pada penelitian yang telah dilaksanakan dapat diketahui bahwa layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkalan dalam inovasinya sudah berjalan cukup baik sejak pandemi covid 19, namun masih ada ditemukan kendala bahwa pegawai kurang meningkatkan inovasi pelayanan dalam menunjang kinerja pelayanan secara optimal sehingga diperlukannya sebuah model dan langkah kedepan guna meningkatkan pelayanan dengan baik yang menuju kontrak pelayanan.

Kata Kunci : Inovasi, Layanan, Pasien, Covid 19

Abstract

Organizational innovation is a new idea, idea, or behavior in an organization which can be in the form of new products or services, new technology, process technology, new structural and administrative systems or new plans. for members of the organization. The method used in this research is descriptive method. Data collection techniques were carried out by literature studies, field studies, namely participatory observation and interviews. Sources of information that researchers used in this study came from direct interviews with resource persons, namely employees of the Bangkalan Regional General Hospital. The technique of determining the informant uses a snowball. Based on the research that has been carried out, it can be seen that the service at the Bangkalan Regional General Hospital in its innovation has been running quite well since the covid 19 pandemic, but there are still obstacles found that employees do not improve service innovation in supporting optimal service performance so that a model and steps are needed. in the future in order to improve services properly leading to service contracts.

Keywords: Innovation, Service, Patient, Covid 19

A. LATAR BELAKANG

Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) adalah penyakit jenis baru

yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. Virus penyebab COVID-19 ini dinamakan

SarsCoV-2. Virus corona adalah zoonosis (ditularkan antara hewan dan manusia). Penelitian menyebutkan bahwa SARS ditransmisikan dari kucing luwak (civet cats) ke manusia dan MERS dari unta ke manusia. Adapun, hewan yang menjadi sumber penularan COVID-19 ini masih belum diketahui (Kemenkes, 2020). Tanda dan gejala umum infeksi COVID-19 antara lain gejala gangguan pernapasan akut seperti demam, batuk dan sesak napas. Masa inkubasi rata-rata 5-6 hari dengan masa inkubasi terpanjang 14 hari. Pada kasus COVID-19 yang berat dapat menyebabkan pneumonia, sindrom pernapasan akut, gagal ginjal, dan bahkan kematian. Kabupaten Bangkalan termasuk kabupaten dengan jumlah warga yang dinyatakan positif COVID-19 terbanyak kedua di Pulau Madura, setelah Kabupaten Sumenep. Berdasarkan data tim Satuan Gugus Tugas (Satgas) Percepatan Penanganan COVID-19 Pemprov Jatim, hingga 9 November 2020, total jumlah warga Bangkalan yang dinyatakan positif terpapar COVID-19 sebanyak 646 orang.

Jenis Pelayanan Pasien Covid 19 yang diberikan oleh rumah sakit adalah dengan memaksimalkan ruang isolasi dan ruang ICU pasien Covid 19 dengan semaksimal mungkin, akan tetapi masih ada kendala di lapangan adalah keterbatasan Alat Pelindungan Diri (APD), seperti masker N95, pelindung mata, baju pelindung/hazmat, sarung tangan, dan sepatu boot. Rumah sakit juga keteteran soal anggaran. Untungnya, Presiden telah mengeluarkan Inpres Nomor 4 Tahun 2020. Walaupun agak terlambat, namun paling tidak, ada dasar hukum bagi pemerintah daerah untuk menggunakan alokasi anggaran yang telah ada untuk kegiatan-kegiatan yang mempercepat penanganan Covid-19.

Selain itu, pengadaan barang dan jasa alat kesehatan dan kedokteran bisa dipercepat. Pemda diharap tidak takut lagi membelanjakan anggaran, sepanjang itu untuk kepentingan masyarakat dan penanganan Covid-19. Hal ini karena keselamatan rakyat merupakan hukum tertinggi (*Salus Populi Suprema Lex Esto*). Masyarakat harus mengikuti imbauan pemerintah. Bekerja di rumah, belajar di rumah, dan beribadah di rumah. Jika tidak penting, sebaiknya tetap di rumah agar kita tidak terpapar virus. Gunakan masker. Sering-sering cuci tangan menggunakan sabun atau *hand sanitizer*. Selain itu, hindari kegiatan yang mengumpulkan massa dalam jumlah banyak. Namun jika sangat *urgent*, maka tetap harus mengikuti protokol pencegahan penyebaran Covid-19, misalnya dengan menerapkan *physical distancing*. Hal ini yang mendasari peneliti untuk meneliti tentang Inovasi Layanan Pasien COVID 19 di RSUD Bangkalan

B. LANDASAN TEORITIS

1. Konsep Pelayanan

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa pengertian pelayanan publik ialah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kemudian menurut MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Kesepuluh dimensi kualitas diatas kemudian disederhanakan oleh Zeithaml,

Berry dan Parasuraman (1994 : 111-114) yang mengidentifikasi menjadi lima dimensi pokok, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf (bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan).
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dari definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan secara berkelanjutan yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan permintaan dan tuntutan masyarakat saat ini.

2. Inovasi

Pengertian lain dipaparkan oleh Bartos dalam Nuryamin (2016) mendefinisikan: “Inovasi yang tepat bagi sektor publik yaitu suatu perubahan dalam kebijakan atau praktek manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan atau kuantitas atau kualitas output oleh oleh suatu organisasi.”Inovasi secara umum merupakan sebagai upaya membawa gagasan baru dalam suatu implementasi yang bercirikan adanya

perubahan yang besar, berlangsung lama dan berskala cukup umumsehingga dalam penerapannya akan membawa perubahan yang cukup besar bagi organisasi dan tata hubungan organisasi. Sedangkan dilihat dari aspek khusus inovasi merupakan dalam pelayanan publik inovasi dapat diartikan sebagai upaya untuk meningkatkan, meraih, efektivitas dan memperbaiki akuntabilitas yang diperoleh melalui pendekatan dengan metode baru.

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) inovasi adalah pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru atau pembaharuan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada sebelumnya atau telah dikenal sebelumnya, baik gagasan, metode atau alat (<http://kbbi.web.id/inovasi>, diakses 28 Mei 2018).

1. Jenis-Jenis Inovasi dalam Sektor Publik

Halvorsen dalam Suwarno (2008) menjelaskan bahwa inovasi dapat dikategorikan sebagai berikut :

a. *Incremental innovations-radical innovations*Inovasi

Ini ditandai dengan tingkat perubahan yang terjadi, dalam sebuah perusahaan perbaikan inkremental yang dilakukan berupa perbaikan produk dan proses pelayanan yang sebelumnya sudah ada.

b. *Top-down innovations-bottom-up innovations*

Inovasi ini menjelaskan siapa yang memimpin proses perubahan perilaku dalam sebuah organisasi. Dimulai dari *level Top* yang berarti manajemen atau organisasi atau hirarkhi yang lebih tinggi, sedangkan *bottom* merujuk pada tingkat bawah organisasi, yang meliputi pekerja atau pegawai dalam pemerintah dan pengambil keputusan pada tingkat unit.

c. *Needs-led innovations and efficiency-led innovation*

Dalam hal ini inovasi apakah inovasi dianggap mampu untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi, atau inovasi yang dilakukan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, prosedur dan produk yang sudah ada sebelumnya.

Dari tiga jenis inovasi dalam sektor publik Inovasi Layanan Pasien Covid 19 termasuk dalam jenis Incremental innovations-radical innovations.

2. Tipologi Inovasi dalam Sektor Publik

Terdapat lima tipologi inovasi yang ada pada sektor publik menurut Muluk, M.R. Khairul (2008 ; 44) yaitu:

- a. Inovasi produk/jasa pelayanan: perubahan bentuk dan desain produk atau layanan baru atau memperbaiki layanan yang sudah ada.
- b. Inovasi proses pelayanan: pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebutuhan kebijakan untuk berinovasi.
- c. Inovasi metode pelayanan: perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam hal memberikan pelayanan.
- d. Inovasi kebijakan : mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru.
- e. Inovasi sistem : cara baru atau yang diperbarui dalam integrasi dengan aktor lain dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

3. Atribut inovasi

Rogers (2003) mengemukakan 5 atribut inovasi yaitu:

- a. *Relative advantages is the degree to which an innovation is perceived as better than the idea it supersedes*, hal ini terkait dengan tingkat dimana inovasi baru dianggap lebih baik daripada inovasi lama.

- b. *Compatibility is the degree to which an innovation is perceived as being consistent with the existing values past experiences, and needs of potential adopters*, hal ini berkenaan dengan sejauh mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi inovasi
- c. *Complexity is the degree to which an innovation is perceived as relative difficult to understand and use*, hal ini terkait dengan sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit untuk dimengerti dan digunakan
- d. *Triability is the degree to which the result of an innovation may be experimented with on a limited basis*, hal ini terkait dengan sejauh mana inovasi dimungkinkan untuk di uji cobakan pada keadaan sesungguhnya
- e. *Observability is the degree to which an innovation are visible to others*, berarti sejauh mana hasil penggunaan atau proses inovasi dapat dilihat atau diamati oleh orang lain.

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi yang menggunakan atribut dari Rogers merupakan suatu metode baru dalam mengerjakan sesuatu. Dalam penelitian ini atribut yang digunakan untuk mendeskripsikan tiap-tiap ciri dari inovasi yang dilakukan oleh RSUD Bangkalan terhadap pasien Covid 19 sebagai wujud pelayanan prima.

C. METODE

Jenis / Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan mengungkapkan peristiwa riil yang dikuantitatifkan, tetapi lebih dari itu hasilnya diharapkan dapat mengungkapkan nilai-nilai tersembunyi dari kebijakan tersebut. Yang bertumpu

pada *indepth interview* kepada para informan sebagaimana direkomendasikan dalam kualitatif, peneliti juga menggunakan instrumen kuesioner dalam ranah pendekatan kuantitatif dan statistik untuk menjangkau sejumlah data.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan salah satu komponen yang terpenting dalam kegiatan melakukan penelitian, karena dalam lokasi tersebut merupakan sumber-sumber informasi bagi kelengkapan data. Dalam hal ini yang menjadi lokasi penelitian di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan.

Informan Penelitian

Informan dalam penelitian Pasien Covid 19 yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam keikutsertaan merumuskan atau melaksanakan kegiatan penanganan pelayanan Covid 19. Adapun personil yang melibatkan sebagai informan penelitian yaitu :

1. Pimpinan/direktur RSUD, pada bagian ini diperoleh data tentang kebijakan pelaksanaan layanan pasien Covid 19 baik kendala dan juga pendukung dilapangan.
2. Petugas Kesehatan RSUD Bangkalan, pada bagian ini diperoleh data pelaksanaan Layanan Pasien Covid 19 dan juga implementasinya.
3. Masyarakat Penerima layanan di RSUD Bangkalan, pada bagian ini mencoba menggali informasi tentang pelaksanaan layanan Pasien Covid 19 yang sudah sembuh.

Fokus Penelitian

Terdapat beberapa konsep yang menjadi fokus dalam penelitian ini, antara lain :

1. Layanan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan dalam pelayanan Pasien Covid 19.
2. Kendala dan pendukung RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan dalam pelayanan Pasien Covid 19.

Metode Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari penelitian ini adalah data primer dan data Sekunder. Sehubungan dengan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, maka tehnik pengumpulan data dilakukan dengan cara :

1. Wawancara (Interview)
Adalah proses pengumpulan data dengan cara wawancara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan oleh peneliti.
2. Pengamatan (Observasi)
Adalah tehnik pengumpulan yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung ke obyek penelitian.

Prosedur Analisa data

Metode analisa data yang digunakan diskriptif kualitatif yaitu pengolahan data dengan kesimpulan-kesimpulan dalam bentuk uraian-uraian tanpa mempergunakan hitungan dalam bentuk angka-angka.

D. HASIL PENELITIAN DAN DAN ANALISIS

Kinerja merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan dengan demikian diperlukan sebuah pemahaman bahwa kinerja diRSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan sudah berjalan dengan baik tetapi masih ada kekurangan didalam pengimplementasi suatu kinerja itu sendiri diantaranya masih ditemukan beberapa keluhan masyarakat akan pelayanan

diRSUD tersebut, untuk itu peneliti melakukan observasi lapangan dengan menganalisis beberapa permasalahan diantaranya adalah tentang analisis kinerja guna meningkatkan pelayanan di RSUD tersebut.

Pegawai RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan dalam optimalisasi kinerja guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat perlu diperhatikan kemampuan pegawai salah satunya dengan pengetahuan yang luas serta mau belajar sehingga menjalankan pelayanan medis maupun non medis bisa menjalankan dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam kinerja pegawai faktor pendidikan dijadikan sebagai salah satu prasyarat. Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa dalam kinerja pegawai

selalu dipertimbangkan kesesuaian antara pendidikan dengan jabatan. Kesesuaian jurusan dalam inovasi pelayanan ialah sebelum pegawai direkrut terlebih dahulu RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan menganalisis tingkat pendidikan dalam berinovasi dan kesesuaian jurusan pendidikan pegawai tersebut agar nantinya dapat ditempatkan pada posisi jabatan yang sesuai dengan kualifikasi pendidikannya tersebut dengan demikian pegawai dapat memberikan kinerja yang baik bagi pasien dan juga warga masyarakat.

Berikutini hasil FGD yang telah dilaksanakan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan yang langsung di pimpin oleh Direktur Rumah sakit berupa temuan-temuan kendala pelayanan :

Tabel 1. Temuan Kendala Pelayanan Melalui FGD

No.	Pelayanan Kesehatan	Temuan kendala Pelayanan
1	Prosedur pelayanan	- Masih ada pasien/ keluarga pasien yang mengeluh tentang prosedur pelayanan yang masih belum maksimal. - masyarakat masih banyak kurang mengerti adanya informasi terbaru bahwa untuk menghindari antrian dalam pandemi covid 19 ini, dibuatkan inovasi program pendaftaran online.
2	Persyaratan pelayanan	-
3	Kejelasan pelayanan	Sering terjadi lama waktu respon di pihak RS., Seperti dr. Spesialis yang kadang tidak berada di lokasi padahal sedang diperlukan
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	-
5	Tanggungjawab petugas pelayanan	Pada umumnya tidak ada, namun untuk keperawatan dan kebersihan tanggungjawab kerjanya perlu ditingkatkan.
6	Kemampuan petugas pelayanan	Khusus untuk pegawai baru agar meningkatkan skill pelayanan .
7	Kecepatan Pelayanan	Kadang terjadi respon yang lama
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	Masih ditemui rasa ketidakadilan dalam pelayanan. Seperti bila karyawan yang sakit segera ditangani, kesadaran mengantri pun belum ditunjukkan. Mereka yang punya posisi publik penting dan disegani cenderung lebih diprioritaskan
9	Kesopanan dan keramahan pelayanan	-
10	Kewajaran biaya pelayanan	-
11	Kepastian biaya pelayanan	-
12	Kepastian Jadwal pelayanan	-
13	Kenyamanan lingkungan	Masih ditemukannya lokasi yang kotor dan fasilitas AC di beberapa kamar sering mati/ bermasalah, ruang tunggu pasien tidak menyala alat pendingin ruangan serta kursi tunggu juga kurang.
14	Keamanan pelayanan	Terkadang ditemukan petugas keamanan/ security tidak berada di pos yang seharusnya.

Sumber : Hasil FGD

Dalam meningkatkan sebuah pelayanan publik perlu disadari bahwa ada beberapa indikator dalam peran RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan dalam meningkatkan Pelayanan Publik diantaranya sebagai berikut:

a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari petugas ketika ada pasien yang ingin mendapatkan pelayanan. Sikap adalah sekumpulan respon yang konsisten terhadap objek

sosial, sikap yang baik yang dimaksud disini seperti keramahan, kesopanan dan keadilan petugas rumah sakit kepada pasiennya. Sikap yang baik ini merupakan langkah awal untuk menunjukkan bahwa petugas rumah sakit telah siap dan mau melayani atau merespon pasien sehingga pasien dapat merasa diterima dengan baik oleh petugas rumah sakit.

Selain sikap, komunikasi yang baik juga diperlukan pada indikator ini. Komunikasi merupakan proses dimana dua orang atau lebih melakukan pertukaran informasi antar satu sama lain dengan komunikasi yang baik maka pasien akan dengan mudah memahami informasi yang disampaikan oleh petugas rumah sakit. Sikap dan komunikasi petugas rumah sakit ketika melayani pasien merupakan hal awal yang memberikan kesan pada pasien mengenai pelayanan rumah sakit tersebut. Sikap yang baik, ramah, dan sopan dari petugas rumah sakit akan membuat pasien merasa nyaman dan akan merasadinikmati dengan baik oleh para petugas rumah sakit.

Komunikasi antar pasien dan perawat juga sudah terjalin dengan baik. Hal yang sering dilakukannya itu menyapa, mengobrol, dan menanyakan keluhan-keluhan kepada pasien ketika perawat mengunjungi pasien. Hasil observasi yang telah dilakukan peneliti juga menunjukkan bahwa petugas RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan sudah bersikap dengan baik dan komunikasi kepada pasien, khususnya pasien rawat inaps udah baik. Terlihat dari adanya petugas yang sering bercakap dengan pasien dan mengajak bercanda pasien ketika melakukan pemeriksaan, terutama pada pasien anak kecil. Hal ini dilakukan agar pasien tidak merasa takut ketika diperiksa.

1. Petugas /Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Cepat

Indikator ini merupakan kesigapan dari petugas rumah sakit dalam melayani pasien. Petugas yang melakukan pelayanan dengan cepat dapat dilihat dari kesigapannya. Kesigapan ini ditunjukkan dengan adanya petugas yang cekatan dan segera melayani pasien yang membutuhkan bantuan, serta menanggapi dengan cepat apabila ada pasien bertanya. Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, waktu pelayanan yang termasuk dalam perawatan rawat inap meliputi:

- 1) Waktu tunggu pelayanan obat jadi: ≤ 30 menit
- 2) Waktu tunggu pelayanan obat racik: ≤ 60 menit
- 3) Waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat inap: ≤ 15 menit

1. Kecepatan waktu pemberian informasi tentang tagihan pasien: ≤ 2 jam

Melihat dari hasil wawancara mengenai kecepatan pelayanan yang ada pada RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan, semua pendapat pasien senada bahwa kecepatan petugas RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan belum baik dan usaha yang dilakukan oleh petugas rumah sakit ini belum maksimal, adanya kendala seperti jumlah petugas dan sarana prasana yang dialami oleh petugas rumah sakit menjadi faktor kelambatan dalam melayani pasien. Sarana dan prasarana RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan. Masih adanya pasien mengeluh seperti keberadaan petugas ketika hari libur dan kelambatan dalam membantu pasien yang membutuhkan bantuan menunjukkan bahwa pelayanan pada RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan memang masih tergolong masih lambat dalam melayani dan

menanggapi permintaan pasien yang membutuhkan bantuan. Jadi dapat disimpulkan pada indikator kecepatan, pelayanan yang diberikan oleh RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan masih dalam kategori lambat dalam menanggapi permintaan pasien, karena masih adanya beberapa pasien yang mengeluh perihal kecepatan pelayanan.

1. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat

Pelayanan dengan tepat yaitu jangan sampai ada kesalahan yang dilakukan oleh petugas RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan dalam melayani pasien, baik dalam pembicaraan maupun dalam pekerjaan. Sehingga tidak ada pasien yang merasa dirugikan setelah berobat dirumah sakit ini. Dalam artian pelayanan yang diberikan sesuai dengan permintaan dan harapan pasien. Pelayanan dengan tepat juga berkaitan dengan kesesuaian prosedur dan ketepatan biaya yang ada pada rumah sakit. Berikut beberapa prosedur pasien sebelum memasuki ruangrawat inap:

- 1) Pasien masuk keruang IGD
- 2) Observasi
- 3) Dokter menganjurkan pasien untuk rawat inap
- 4) Atas persetujuan pasien atau keluarga pasien perawat IGD member tahu Receptionist bahwa pasien akan rawat inap
- 5) Perawat mengarahkan keluarga pasien untuk mendaftarkan pasien rawat inap
- 6) Untuk yang masuk melalui IGD, perawat menanyakan kartu berobat pasien seperti JAMKESDA atau BPJS dan mencatat identitas pasien
- 7) Masuk ruang rawat inap

Selain itu berikut beberapa macam prosedur tindakan keperawatan rawat inap:

- 1) Prosedur memandikan pasien
- 2) Prosedur menyuapi pasien
- 3) Prosedur memberikan O2
- 4) Prosedur memansang infuse
- 5) Prosedur mengukur tekanan darah
- 6) Prosedur memberikan obat
- 7) Prosedur menghitung nadi dan pernafasan
- 8) Prosedur mengukur suhu badan
- 9) Prosedur pengambilan dan penyediaan specimen untuk dikirim ke laboratorium

Dari hasil wawancara diatas bahwa petugas RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan sudah melakukan pelayanan dengan tepat. Demi memberikan pelayanan yang sesuai keinginan pasien petugas RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan berusaha memahami keadaan pasien dan mempelajari seluk beluknya merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh petugas rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga tidak terjadi kesalahan dan tidak ada pasien yang merasa dirugikan. Selain itu mengenai ketepatan melakukan pelayanan sesuai alur yang ada dan ketepatan dalam pembiayaan yang telah ditentukan, RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan sudah melakukan pelayanan yang sesuai dengan alur yang ada dan biaya yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. Jadi dapat disimpulkan, pada indikator ketepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan sudah memberikan pelayanan yang tepat. Untuk indikator ini ditandai dengan adanya pemberian pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan pasien untuk dilayani dengan tepat dan memberikan penjelasan yang jelas sehingga mudah dipahami. Terlihat juga dengan tidak adanya pasien

yang mengeluh dan merasa cocok dengan berobat di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan ini akan tetapi yang sebagai masalah adalah waktu antrian pengambilan resep obat serta antrian pasien khususnya BPJS.

2. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat

Pelayanan dengan cermat yaitu sungguh-sungguh dan fokus dalam memberikan pelayanan kepada pasien baik dalam pekerjaan maupun pembicaraan. Sungguh berarti melakukan sesuatu dengan benar. Kecermatan dalam perawatan maupun pembicaraan dalam penyampaian informasi terhadap pasien merupakan salah satu faktor yang berdampak besar terhadap kesembuhan pasien. Kecermatan petugas RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan ini dilakukan dengan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasiennya. Dan selalu mengingat bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah menyembuhkan penyakit pasien yang dirawat di rumah sakit ini dan membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa petugas RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan sudah melayani pasien dengan cermat. Fokus utama yang dilakukan oleh petugas RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan yaitu kecermatan dalam mendiagnosa penyakit pasien. Hal ini juga dapat dilihat dari hasil wawancara dengan beberapa pasien rawat inap RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan, dimana pasien merasa petugas rumah sakit sudah melakukan pelayanan dengan teliti dan cermat. Sehingga belum ada pasien yang mengeluhkan penyakit yang diderita bertambah parah selama dirawat di rumah sakit ini. Jadi dapat disimpulkan bahwa mengenai indikator kecermatan dalam

melayani, RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan sudah melakukan pelayanan dengan cermat dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien.

3. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Ketepatan waktu adalah waktu yang dibutuhkan oleh tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, baik yang dilaksanakan oleh petugas rumah sakit seperti dokter, perawat, maupun tenaga non medik yang termasuk dalam institusi kesehatan. Pelayanan dengan waktu yang tepat yang dimaksud disini adalah pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan atau tidak mengulur-ulur waktu dalam melayani pasien. Ketepatan waktu petugas rumah sakit sangat penting, sebab jika terlambat akan berakibat fatal terhadap kondisi pasien. Ketepatan waktu ini juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Ketepatan waktu pada rumah sakit sangat menentukan penilaian masyarakat mengenai baik tidaknya pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Pelayanan kesehatan yang baik dipengaruhi oleh disiplin waktu yang baik. Sebaliknya, jika disiplin waktu yang kurang baik dapat mempengaruhi kinerja pelayanan kesehatan. Ketentuan waktu pelayanan rawat inap di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan seperti ketentuan jam pelayanan sesuai dengan keputusan menteri kesehatan Republik Indonesia tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, jam kunjungdokter untuk pasien rawat inap dimulai pada pukul 08:00 s/d 14:00.

Selain itu yang menjadi perhatian petugas kesehatan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan dalam kedisiplinan melaksanakan jadwal pelayanan, mulai dari jadwal pemberian

makanan dan pemberian obat, jadwal kunjungan dokter secara berkala untuk mengetahui perkembangan pasien, jadwal kunjungan keluarga pasien dan waktu istirahat pasien. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan untuk indikator ketepatan waktu, pelayanan yang diberikan oleh RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan sudah tergolong tepat waktu dalam pelayanan kesehatan dan pasien rawat inap sudah merasa puas, ini ditandai dengan petugas RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan selalu menjaga ketepatan waktu yang ada dan tidak menunda-nunda apa yang telah dijadwalkan dan dijanjikan kepada pasien.

Selanjutnya dalam jam berkunjung tidak dihiraukan oleh beberapa pasien dan juga pengunjung pasien masih ada dan sebagai tradisi bahwa jika menjenguk orang sakit selalu bersama-sama sehingga penumpukan pengunjung akhirnya yang terjadi malah mengganggu pasien lainnya, ini yang belum bisa ditertibkan oleh keamanan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan karena sudah tradisi dan sulit dilakukan, akan tetapi manajemen rumah sakit akan terus berupaya untuk perbaikan kedepan dengan adanya permasalahan tersebut.

4. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas mengandung arti bahwa setiap pimpinan unit penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan (Dwiyanto, 2011). Pelayanan kesehatan atau jenis pelayanan lainnya tidak akan terlepas dari keluhan pengguna jasa seperti pasien pada pelayanan tersebut. Keluhan yang terjadi dapat merupakan keluhan yang benar-

benar dirasakan mengganggu pasien atau harapan dari pasien yang belum terwujud.

Hal ini berarti petugas rumah sakit harus menyediakan akses kepada pasien untuk menyampaikan keluhan dan menindak lanjuti apa yang telah disampaikan yang menjadi keluhan setiap pasien. Berikut rincian prosedur penanganan keluhan pasien RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan:

- a. Setiap keluhan diterima oleh petugas secara langsung kepada petugas rumah sakit, maupun melalui kotak saran yang tersedia
- b. Kotak saran dibuka secara rutin
- c. Keluhan secara tertulis akan diterima oleh seksip elayanan dan apabila belum terselesaikan maka akan dibahas bersama tim pengaduan beserta bagian yang bersangkutan
- d. Untuk keluhan yang tidak jelas identitasnya maka akan dijadikan dasar evaluasir umah sakit
- e. Hasil keluhan akan disosialisasikan kepada petugas sebagai evaluasi dan perubahan standar operasional prosedur

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa petugas RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan ini sudah menyediakan akses tempat pasien mengeluh dan menyampaikan pendapatnya berupa kotak saran. Namun kotak saran yang tersedia jarang digunakan oleh pasien, karena kebanyakan pasien menyampaikan keluhannya secara langsung kepada petugas rumah sakit. Penyampaian keluhan pasien secara langsung seperti keluhan tentang kebersihan masih kurang ditanggapi oleh petugas RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan, karena pasien merasa keluhan yang disampaikan sampai sekarang belum ditindaklanjuti. Ini sesuai dengan hasil observasi yang

dilakukan peneliti, yang melihat bahwa kebersihan yang ada pada RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan memang masih kurang.

Jadi dapat pada indikator merespon keluhan pelanggan dapat disimpulkan bahwa petugas RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan sudah menyediakan kotak saran sebagai akses untuk pasien memberikan pendapat maupun keluhan. Namun petugas RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan masih kurang menanggapi atau merespon keluhan yang telah disampaikan oleh pasien yang seharusnya dapat di jadikan acuan sebagai peningkatan kualitas pelayanan pada rumah sakit ini.

Dalam atribut inovasi yang sesuai dengan analisis tersebut diatas bahwa:

- a. Keunggulan relatif adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik daripada ide yang digantikannya, hal ini terkait dengan tingkat dimana inovasi baru dianggap lebih baik daripada inovasi lama yaitu Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan. Indikator ini dan komunikasi yang baik dari petugas ketika ada pasien yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b. Kompatibilitas adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi potensial, di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan dimana petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepa. Indikator ini merupakan kesigapan dari petugas rumah sakit dalam melayani pasien terutama pasien Covid 19. Petugas yang melakukan pelayanan dengan cepat dapat dilihat

dari kesigapannya. Kesigapan ini ditunjukkan dengan adanya petugas yang cekatan dan segera melayani pasien yang membutuhkan bantuan,

- c. Kompleksitas adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap relatif sulit untuk dipahami dan digunakan, hal ini terkait dengan sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit untuk dimengerti dan digunakan seperti petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cermat hal ini merupakan inovasi yang sulit tetapi pelayanan dengan cermat yaitu sungguh-sungguh dan focus dalam memberikan pelayanan kepada pasien baik dalam pekerjaan maupun pembicaraan.
- d. Triability adalah terkait dengan sejauh mana inovasi dimungkinkan untuk di uji cobakan pada keadaan sesungguhnya dengan ketepatan waktu yang dibutuhkan oleh pasien Covid 19 dimana tenaga kesehatan dalam memberikan yang dilaksanakan oleh petugas rumah sakit seperti dokter, perawat, maupun tenaga non medik yang termasuk dalam institusi kesehatan.
- e. Observabilitas adalah sejauh mana suatu inovasi terlihat oleh orang lain, berarti sejauh mana hasil penggunaan atau proses inovasi dapat dilihat atau diamati oleh orang lain. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas mengandung arti bahwa setiap pimpinan unit penyelenggaran pelayanan public wajib menyelesaikan setiap laporan atau keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan pasien di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berikut ini akan diuraikan kesimpulan mengenai manajemen inovasi layanan terhadap pasien covid 19 di Rumah Sakit Umum Daerah Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan berdasarkan enam indikator sebagai yaitu merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari petugas RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan kepada pasien. Hal yang sering dilakukan oleh petugas yaitu menyampaikan salam, menyapa, memperkenalkan diri dan menanyakan keluhan kepada pasien ketika mengunjungi pasien. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat. Indikator ini berkaitan dengan kesigapan, ketulusan dan kemampuan berempati petugas RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan kepada pasien yang dilayani. Hal ini disebabkan masih adanya kendala yang dialami oleh petugas RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan seperti jumlah petugas dan sarana prasarana. Petugas/ aparaturnya di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan perihal ketepatan melayani sudah dinilai baik. Untuk indikator ini ditandai dengan adanya pemberian pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan pasien untuk dilayani dengan tepat dan memberikan penjelasan yang jelas sehingga mudah dipahami. Terlihat juga dengan tidak adanya pasien rawat inap yang mengeluh dan merasa cocok dengan berobat di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan.

Petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat Indikator ini berkaitan dengan kesungguhan dan kefokusannya petugas RSUD Syarifah

Ambami Rato Ebu Bangkalan dalam melayani pasien. Petugas RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan sudah melakukan pelayanan dengan cermat. Hal ini dapat dilihat dari kesungguhan petugas dalam menjalankan komitmen untuk memberikan kesembuhan kepada pasien ketika memberikan pelayanan kepada pasien setiap harinya. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan tidak menunda-nunda apa yang telah dijadwalkan dan dijanjikan kepada pasien. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas Untuk indikator merespon keluhan pelanggan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan sudah menyediakan kotak saran. Inovasi yang dilakukan diantaranya Dibentuk Tim Kaizen, Pendaftaran OnLine : menciptakan aplikasi : Yuk Ngantri Syamrabu, TAROMAH : Antar Obat Kerumah, CEMARA : Cerdas Bersama Syamrabu : Pelayanan promotif dan preventif yang dibuat secara *online*.

2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan manajemen inovasi layanan terhadap pasien covid 19 di Rumah Sakit Umum Daerah Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan, antara lain:

- a. Petugas RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan perlu memperhatikan dan menanggapi keluhan atau pendapat yang disampaikan oleh pasien sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas rumah sakit ini.
- b. Seluruh petugas RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan agar meningkatkan kinerja untuk mencapai tingkat pelayanan yang *service quality*.

- c. Petugas RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan lebih disiplin kedatangannya di kantor dan cepat merespon agar pos-pos yang menjadi tanggung jawabnya segera melaksanakan pelayanan.
- d. Dalam meningkatkan pelayanan, perlu adanya peningkatan sistem pelayanan yang berbasis Teknologi informasi (TI) agar mempermudah dan mempercepat pelayanan.
- e. RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan sudah layak menggunakan model Citizen Charter/kontrak layanan kepada pasien sehingga harus diwujudkan sesegera mungkin.
- f. Sistem data harus menggunakan TNDE sehingga aplikasi dilapangan tidak membutuhkan waktu yang banyak, seperti data pasien masuk sudah terkoneksi dibagian ruang informasi serta ruangan lainnya.

Muluk, M.R. Khairul. (2008). *Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah)*. Malang: Banyumedia.

Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valerie A. 1994. "Reassessment of Expectations as a Comparison Standar in Measuring Service Quality: Implications for Future Research.

Rogers, Everett M., 2003. *Diffution Of Innovation*. Five Edition . New York. Free Press.

Suwarno, Yogi, 2008. "Inovasi di Sektor Publik". STIA-LAN. Jakarta. melalui <<http://www.zerosugar.files.wordpress.com/2012/04/e-book-inovasi-di-sektor-publik-Yogi-Suwarno.pdf>>

Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129/MENKES/SK/II/2008

MENPAN Nomor 63 Tahun 2004

<http://kbbi.web.id/inovasi>, diakses 28 Mei 2018

REFERENSI