

# **INOVASI PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**

## ***HEALTH SERVICE INNOVATION IN ARIFIN ACHMAD HOSPITAL RIAU PROVINCE***

**Winda Sakanah Fristy<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Prodi Ilmu Administrasi Publik Fisip Universitas Riau Pekanbaru  
Jl. H.R. Soebrantas KM 12,5 Kampus Bina Widya Panam – Pekanbaru Riau

Email: [windasakanahfristy@gmail.com](mailto:windasakanahfristy@gmail.com)

**Abstrak:** Inovasi Pelayanan Kesehatan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang sangat dibutuhkan dan menjadi kebutuhan dasar bagi masyarakat selain sandang, pangan, dan pendidikan. Oleh karena itu pemerintah wajib yang dengan hal ini memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat secara menyeluruh dan seadil-adilnya. Salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik adalah RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Inovasi yang dimaksud adalah aplikasi MIRAI (*Mobile Information system of RSUD Arifin Achmad*). Tujuan diciptakannya aplikasi MIRAI ini adalah untuk memudahkan pasien serta menekan lamanya waktu antrian yang ada di instalasi rawat jalan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan kesehatan melalui aplikasi MIRAI di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Penelitian ini menggunakan teori atribut keberhasilan inovasi oleh Bugge at al, yang mana terdapat enam indikator, yaitu: *Governance and innovation* (tata kelola inovasi), *sources of the ideas for innovation* (sumber ide-ide untuk inovasi), *innovation culture* (budaya inovasi), *capabilities and tools* (kemampuan alat-alat), *objectivities, outcomes, expense, and obstacles* (tujuan, hasil, biaya, dan hambatan), *collecting innovation data for single innovation* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal). Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Pengumpulan data-data yang diperlukan baik data primer maupun sekunder dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, kemudian dianalisis sehingga dapat ditarik kesimpulan dari masalah penelitian yang ada. Hasil penelitian ini adalah inovasi yang ada belum berjalan dengan baik karena masih terdapat masyarakat yang belum menggunakan aplikasi, dan kurangnya sosialisasi.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan Kesehatan dan Aplikasi MIRAI

**Abstract:** *Health Service Innovation in Arifin Achmad Hospital Riau Province. Health services are services that are very much needed and become a basic need for the community besides clothing, food and education. Therefore, the government is obliged to provide good and quality health services to the community as thoroughly and fairly as possible. One of the public service providers is the Arifin Achmad Regional Hospital, Riau Province. The innovation in question is the MIRAI application (Mobile Information system of RSUD Arifin Achmad). The purpose of creating the MIRAI application is to make it easier for patients and to reduce the length of time queues in outpatient installations. The purpose of this study was to find out how to innovate health services through the MIRAI application at Arifin Achmad Hospital, Riau Province. This research uses the theory of the success attributes of innovation by Bugge at al, of which there are six indicators, namely: Governance and innovation, sources of the ideas for innovation (sources of ideas for innovation), innovation culture (innovation culture), capabilities and tools, objectivities, outcomes, expense, and obstacles (objectives, results, costs, and obstacles), collecting innovation data for single innovation (collecting innovation data for a single innovation). This type of research is qualitative research with a phenomenological approach. The collection of necessary data, both primary and secondary data, is collected through interviews, observation, documentation, then analyzed so that conclusions can be drawn from the existing research problems. The results of this study are that the existing innovations have not been going well because there are still people who have not used the application, and lack of socialization.*

**Keywords:** *Innovation, Health Services and MIRAI Applications*

## PENDAHULUAN

WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Tugas rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan. Untuk menyelenggarakan fungsinya, maka rumah sakit menyelenggarakan kegiatan:

- a. Pelayanan medis
- b. Pelayanan dan asuhan keperawatan
- c. Pelayanan penunjang medis dan nonmedis
- d. Pelayanan kesehatan kemasyarakatan dan rujukan
- e. Pendidikan, penelitian dan pengembangan
- f. Administrasi umum dan keuangan.

Sedangkan menurut undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, fungsi rumah sakit adalah:

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.

- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta pengaplikasian teknologi dalam bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/Per/III/2010, rumah sakit dapat diklasifikasikan berdasarkan kepemilikan, jenis pelayanan, dan kelas.

1. Berdasarkan kepemilikan. Rumah sakit yang termasuk ke dalam jenis ini adalah rumah sakit pemerintah (pusat, provinsi, dan kabupaten), rumah sakit BUMN (ABRI), dan rumah sakit yang modalnya dimiliki oleh swasta (BUMS) ataupun Rumah Sakit milik luar negeri (PMA).
2. Berdasarkan Jenis Pelayanan. Yang termasuk ke dalam jenis ini adalah rumah sakit umum, rumah sakit jiwa, dan rumah sakit khusus (misalnya rumah sakit jantung, ibu dan anak, rumah sakit mata, dan lain-lain).
3. Berdasarkan Kelas. Rumah sakit berdasarkan kelasnya dibedakan atas rumah sakit kelas A, B (pendidikan dan non-pendidikan), kelas C, kelas D.
  - a. Rumah sakit umum kelas A, adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik spesialistik luas dan subspecialistik luas.

- b. Rumah sakit umum kelas B, adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik sekurang-kurangnya sebelas spesialisik dan subspecialistik terbatas.
- c. Rumah sakit umum kelas C, adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik spesialisik dasar.
- d. Rumah sakit umum kelas D, adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik dasar.

Provinsi Riau mempunyai rumah sakit umum daerah yang terletak di Kota Pekanbaru sebagai Ibukota Provinsi yaitu RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, yang merupakan rumah sakit kelas B pendidikan, yang mempunyai tugas dan fungsi mencakup upaya pelayanan kesehatan perorangan, pusat rujukan dan pembina rumah sakit kabupaten/kota se Provinsi Riau serta merupakan tempat pendidikan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Riau dan institusi pendidikan kesehatan lainnya.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau (Lembaran Daerah Provinsi Riau Tahun 2016 Nomor : 4). Didalam struktur organisasi RSUD Arifin Achmad terdapat pembagian beberapa bidang namun khusus untuk penelitian ini terfokus kepada bidang umum, dikarenakan bidang ini yang bertanggung jawab dalam bidang pelayanan serta membantu RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam hal pengembangan pelayanan kesehatan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Kelembagaan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau mengacu kepada Peraturan Gubernur Riau Nomor 50 Tahun 2015 tentang Rincian Tugas,

Fungsi dan Tata Kerja RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, dan dinyatakan bahwa kedudukan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau adalah perangkat daerah yang disertai wewenang, tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasilguna, dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi terpadu dengan upaya peningkatan serta pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Riau Nomor 41 Tahun 2012, RSUD Arifin Achmad telah ditetapkan sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) pada Tanggal 25 Februari 2010. Peningkatan status menjadi Badan Layanan Umum Daerah mewajibkan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau untuk selalu meningkatkan standar pelayanan. Amanah tersebut telah diupayakan secara optimal, hal ini dibuktikan dengan beberapa penghargaan dan sertifikasi yang diterima oleh RSUD Arifin Achmad, antara lain: Sertifikasi ISO 9001:2000 untuk Pelayanan Instalasi Rawat Darurat, Sertifikasi ISO 9001 :2008 untuk Pelayanan Rawat Jalan, Sertifikasi ISO 9001:2008 untuk Pelayanan Manajemen, dan Sertifikasi Akreditasi untuk 16 Pelayanan Tingkat Penuh.

Sertifikasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah sistem manajemen yang memberikan jaminan bahwa proses-proses didalamnya memenuhi kriteria mutu yang ditetapkan dan selalu melakukan tindakan perbaikan yang berkesinambungan untuk lebih fokus kepada kepuasan pelanggan dan upaya agar tercapai manajemen mutu yang akuntabel, transparan, berkeadilan, dan memenuhi harapan masyarakat.

Visi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau adalah “*Rumah Sakit Pusat Rujukan Berdaya Saing Internasional*”. Sedangkan misinya, yaitu:

1. Menyelenggarakan fungsi pelayanan kesehatan sesuai dengan standar internasional dan menjadi pilihan utama masyarakat Riau,
2. Menyelenggarakan rumah sakit pendidikan dan penelitian yang mandiri dan berinovasi tinggi
3. Menyelenggarakan peningkatan Sumber daya manusia yang profesional berstandar internasional dan beretika
4. Mengembangkan pelayanan administrasi manajemen dan keuangan yang *transparan* dan *akuntabel*.

Berdasarkan visi dan misi diatas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau berusaha menjadi rumah sakit yang mampu memenuhi harapan masyarakat dan menjadi pilihan bantuan medis yang dapat diandalkan, agar mampu mempertahankan mental yang sehat dan aktif, juga menemukan kembali keindahan hidup, serta menghargai hidup sehat setiap hari.

Percepatan dan perbaikan kinerja pelayanan diupayakan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau secara terus menerus ditingkatkan, melalui tiga pendekatan yang sinergis, yaitu pengembangan sarana dan prasarana, pengembangan sumber daya manusia dan perbaikan sistem manajemen kearah profesional secara berkesinambungan melalui sertifikasi akreditasi rumah sakit versi 2012. Melihat adanya beberapa fenomena yang sering terjadi dirumah di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yaitu lama proses antrean di pendaftaran untuk poliklinik. Membuat masyarakat sedikit kewalahan dan merasa kurang puas dengan pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut. Dimana mengharuskan masyarakat untuk menunggu terlalu lama untuk menganteri.

Demi terciptanya peningkatan pelayanan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau tersebut, pihak rumah sakit menciptakan suatu inovasi pelayanan kesehatan dalam bentuk aplikasi yang di beri nama MIRAI (*Mobile Information System of RSUD Arifin Achmad*). MIRAI (*Mobile Information System of RSUD Arifin Achmad*) merupakan sebuah aplikasi yang dapat diunduh melalui ponsel android yang didalamnya terdapat layanan pendaftaran online. Aplikasi ini telah beroperasi dari tanggal 8 maret 2019 hingga sekarang. Dan dikombinasikan dengan mesin APM (anjungan pendaftaran mandiri).

Fitur yang terdapat dalam aplikasi MIRAI ini adalah pengecekan jadwal praktek poliklinik dan dokter, pendaftaran atau *booking* antrian poliklinik dan monitoring status pelayanan pasien seperti status konfirmasi pendaftaran, dan status pencarian dokumen rekap medis, status nomor antrian poliklinik, status pemanggilan pelayanan poliklinik. Serta khusus pasien BPJS Kesehatan, Guna untuk validasi data kepesertaan dan rujukan calon pasien, pada proses pendaftaran aplikasi akan melakukan bridging secara langsung ke BPJS Kesehatan. Fungsi APM itu sendiri adalah untuk menunjang aplikasi MIRAI sebagai scan barcode untuk cetak surat kontrol pasien, kartu berobat, bisa cek jadwal dokter dan poliklinik dan *handle* semua jenis pelayanan untuk pasien rawat jalan ulangan baik JKN/KIS/BPJS maupun pasien umum yang sudah terdaftar lewat aplikasi MIRAI sebelumnya.

Standar Operasional Prosedur (SOP) dari aplikasi MIRAI. Standar yang dijelaskan ada dalam SOP ini yaitu antara lain:

1. Cara menggunakan aplikasi mobile Tahap awal untuk menggunakan aplikasi ini ialah dengan download dan *install* aplikasi terlebih dahulu di *playstore*.

2. Cara pendaftaran pasien  
Kemudian langkah selanjutnya yaitu buka fitur pendaftaran pasien, lalu pilih jenis kunjungan, jika pasien baru atau artinya pasien yang belum mendaftar sebelumnya masukan biodata 1, biodata 2, dan *upload* dokumen. Setelah itu pilih poliklinik, kemudian isi cara pembayaran, poliklinik tujuan, tanggal kunjungan, lalu klik tombol kirim. Untuk pasien lama, input nomor rekam medic, masukkan tanggal lahir, dan pastikan data sudah benar, lalu klik tombol lanjut. Kemudian pilih cara pembayaran, poliklinik tujuan, tanggal kunjungan dan kemudian kirim.
3. Ketentuan  
Pada aplikasi MIRAI pendaftaran dapat dilakukan paling cepat H-2 dan paling lambat H-1 pukul 11.00 WIB hari kerja. Dan untuk proses pasien baru harus upload foto/scan dokumen terlebih dahulu seperti, KTP, KK, Surat rujukan bagi pasien BPJS (hanya untuk pasien BPJS Kesehatan), Kartu BPJS Kesehatan (hanya untuk pasien BPJS Kesehatan).

Upaya dari RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau untuk mensosialisasikan aplikasi MIRAI ini kepada masyarakat adalah dengan membagikan brosur-brosur, mencantumkan link aplikasi MIRAI di *Website* RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, serta sosialisai secara manual atau secara langsung di rumah sakit di tempat pendaftaran.

Dengan segala bentuk sosialisasi yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit kepada masyarakat, sedikit banyaknya telah membantu masyarakat untuk mulai menggunakan aplikasi MIRAI ini sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran secara online di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Realitas lapangan menunjukkan bahwa hasil upaya dari rumah sakit umum daerah Arifin Achmad dalam mensosialisasikan aplikasi MIRAI

kepada masyarakat yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat itu sendiri dalam melakukan pendaftaran online selama kurang lebih 2 (dua) tahun dari diterbitkannya aplikasi MIRAI ini. Penggunaan Teknologi Informasi, dengan menggunakan aplikasi MIRAI, RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau telah melakukan suatu capaian dalam bidang teknologi yaitu dalam bentuk aplikasi mobile.

Pengadaan atau pembedaan lembaga yang jelas, di RSUD Arifin Achmad sendiri memiliki lembaga khusus untuk menanangi system pendaftaran online melalui aplikasi MIRAI yaitu pada bagian EDP (*Elektronik Data Processing*). Dengan adanya aplikasi ini dapat memudahkan pelanggan atau pasien RSUD Arifin Achmad dalam melakukan pendaftaran untuk berobat di rumah sakit tersebut tanpa perlu menganteri terlebih dahulu ke rumah sakit. Dilansir dari berita RiauPos.co, masyarakat cukup mendaftar dari rumah tanpa harus pergi ke rumah sakit terlebih dahulu untuk proses pendaftaran. Dengan menggunakan aplikasi MIRAI pasien di permudah untuk pendaftaran rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau tanpa perlu ke rumah sakit terlebih dahulu sehingga tidak membutuhkan waktu yang cukup lama dalam proses pengantiran.

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau telah mendapatkan penghargaan atas inovasi yang telah dibuatnya yaitu salah satunya karena aplikasi MIRAI, penghargaan ini berupa “Kategori Sangat Baik dari Tim Validasi Indeks Inovasi Kementrian Dalam Negeri”. Dimana hal ini dapat dijadikan sebagai rujukan atau acuan untuk rumah sakit lain dalam membuat inovasi pelayanan rumah sakit. Terdapat beberapa keunggulan dari aplikasi ini yaitu untuk mempermudah pasien atau pelanggan dalam melihat atau memastikan terlebih dahulu dokter apa saja yang sedang ditempat pada saat itu sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan,

karena dirumah sakit ada beberapa bagian poliklinik nya yang membagi apa saja jenis penyakitnya atau mengecek jadwal Dokter. Dan juga dengan aplikasi ini pasien atau pelanggan dapat juga melihat atau memonitoring antrian yang sedang berjalan di rumah sakit saat itu, juga dapat melihat ruang atau kamar untuk rawat inap yang kosong apabila ingin melakukan rawat inap.

Kelebihan lain dari aplikasi ini dan sekaligus yang membedakannya dengan rumah rumah sakit lain pengguna aplikasi *mobile* yaitu sudah terintegrasi dengan sistem BPJS kesehatan, jadi saat mendaftar pasien bisa langsung mengetahui status layanan BPJS yang aktif saat ini, baik itu status keaktifan rujukan atau kontrol BPJS. Yang mana pada aplikasi-aplikasi lain yang digunakan oleh rumah sakit lain tidak langsung terhubung dengan aplikasi BPJS melainkan harus login terlebih dahulu ke aplikasi tersendiri dari BPJS tersebut. Adapun kekurangan dari aplikasi ini untuk sekarang adalah masih mengkhususkan pasien lama atau pasien ulangan. Ini maksudnya adalah menggunakan aplikasi pendaftaran tidak bisa digunakan pasien baru sebelum adanya login atau pendaftaran akun. Fitur yang hanya bisa digunakan bagi pasien baru hanya sebatas melihat jadwal dokter dan lain lain, tanpa login atau autotifikasi terlebih dahulu. Karena syarat autotifikasi atau terdaftar di aplikasi ini bagi pasien baru membutuhkan tambahan data agar sesuai dengan format rekam medik terlebih dahulu. Namun jika sudah ter autotifikasi pasien bisa langsung menggunakan aplikasi ini untuk mendaftar secara *online*. Memang mengurusnya perlu dulu secara manual ke rumah sakit dan hanya dilakukan sekali saja untuk bisa digunakan seterusnya atau berkelanjutan. Dan juga untuk pengguna *IOS* belum bisa mengunduh aplikasi ini karena pihak RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau belum memadai untuk itu.

Penelitian ini penting diteliti pertama karena merujuk pada visi dan misi dari RSUD Arifin Achmad itu sendiri dalam mewujudkan rumah sakit yang berdaya guna untuk masyarakat serta dapat memudahkan masyarakat dalam pelayanan di rumah sakit terutama di era milenial seperti sekarang ini, salah satunya yaitu dengan menciptakan inovasi pelayanan kesehatan melalui aplikasi MIRAI. Dengan adanya inovasi ini dapat memberikan dampak yang positif bagi rumah sakit lain yang mungkin belum menggunakan aplikasi mobile seperti yang dilakukn oleh RSUD Arifin Achmad, terlebih lagi dengan adanya penghargaan yang diperoleh rumah sakit ini karena memiliki inovasi tersebut maka bisa dijadikan rujukan oleh rumah sakit lainnya. Selanjutnya hal khusus yang membuat inovasi ini tertarik untuk diteliti yaitu karena aplikasi MIRAI ini sudah terkoneksi langsung dengan aplikasi BPJS kesehatan sehingga dapat memudahkan masyarakat pengguna BPJS untuk menggunakan aplikasi ini. Hal ini juga merupakan keunggulan aplikasi MIRAI dibandingkan dengan aplikasi aplikasi yang ada di rumah sakit yang lain. Lovely dan Loomba (Mindarti & Nuh, 2016) menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan perseorangan, kelompok, keluarga, dan ataupun masyarakat.

Pelayanan kesehatan merupakan sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (ajakan meningkatkan kesehatan) dengan sasaran masyarakat umum dari berbagai kalangan, dan setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara kolektif dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan individu, keluarga maupun masyarakat (Tahir, 2017).

Inovasi dalam konteks sektor publik didefinisikan sebagai “penciptaan dan pelaksanaan proses, produk, jasa dan metode pengiriman yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil” Currie dalam (Dhewanto,2014). Singkatnya, inovasi adalah aplikasi ide-ide baru untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Inovasi terjadi di seluruh spektrum badan pemerintah Indonesia yang bergerak dalam sektor publik, dari pengembangan kebijakan untuk pelaksanaan program, pendekatan regulasi untuk penggunaan teknologi, perbaikan sumber daya manusia, dan mendukung inovasi organisasi untuk penyediaan pelayanan baru atau peningkatan kualitas pelayanan yang ada. Inovasi adalah alat untuk mencapai tujuan, sebuah apresiasi terhadap pentingnya keragaman inovasi dan bagaimana mencapainya, harus menjadi bagian dari pengetahuan, keterampilan, dan perilaku dari setiap pekerja pemerintah.

Inovasi menghasilkan kreativitas ide-ide baru yang berarti merupakan proses yang dapat direplikasikan. Inovasi menjadi terobosan atau transformasional dari masa lalu. Inovasi menjadi perbaikan organisasi untuk menggunakan teknologi baru. Sektor publik merupakan sektor yang bergerak dan berperan dalam memberikan pelayanan publik, sehingga sudah saatnya menerapkan inovasi-inovasi dalam proses jalannya sektor publik. (Mulia & Saputra, 2020)

Rogers (Hutagalung & Hermawan, 2018) menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Sedangkan menurut Damanpour bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produk yang baru, sistem struktur dan administrasi yang baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Jenis-jenis inovasi menurut Robertson dalam (Nugroho, 2003) diharapkan dapat memberikan masukan yang positif dalam menciptakan inovasi pelayanan, jenis-jenis inovasi tersebut antara lain :

- a. Inovasi Terus Menerus adalah modifikasi produk yang sudah ada dan bukan pembuatan produk yang baru sepenuhnya. Inovasi ini menimbulkan pengaruh yang paling tidak mengacaukan pola perilaku yang sudah mapan.
- b. Inovasi Terus Menerus secara Dinamis, melibatkan penciptaan produk baru atau perubahan produk yang sudah ada, tetapi pada umumnya tidak mengubah pola yang sudah mapan dari kebiasaan belanja pelanggan dan pemakaian produk.
- c. Inovasi Terputus, melibatkan pengenalan sebuah produk yang sepenuhnya baru yang menyebabkan pembeli mengubah secara signifikan pola perilaku mereka.

Bugge at al.,(2018) menjelaskan atribut faktor keberhasilan inovasi meliputi :

1. *Governance and Innovation* (tata kelola inovasi), Tata kelola inovasi menjelaskan tentang bagaimana inovasi pelayanan publik terjadi.
2. *Sources of the Ideas for Innovation* (sumber ide-ide untuk inovasi), memperlihatkan cara pembaruan yang dilakukan oleh pihak pelaksana inovasi layanan publik untuk menghadapi permasalahan yang dihadapi kedepan.
3. *Innovation Culture* (budaya inovasi), merupakan suatu cara atau kebiasaan yang dilakukan oleh pelaksana inovasi layanan publik dan penerima inovasi layanan publik untuk menciptakan pelayanan yang baik.
4. *Capabilities and Tools* (kemampuan dan alat-alat), merupakan proses berjalannya suatu inovasi pelayanan publik. Sebuah keluaran yang dari

organisasi yang memanfaatkan sumber daya input berupa pengetahuan, informasi, dan teknologi dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi tersebut.

5. *Objectives Outcomes, Drivers, and Obstacles* (tujuan, hasil, driver, dan hambatan), merupakan suatu cara yang digunakan untuk mengetahui bagaimana proses berjalannya suatu inovasi pelayanan publik.
6. *Collecting Innovations Data for Single Innovation* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal), merupakan usaha yang dilakukan untuk mengumpulkan data inovasi menjadi inovasi tunggal dengan cara melakukan kerjasama dengan pihak luar dan melakukan sosialisasi terkait inovasi yang diberikan kepada masyarakat umum.

Inovasi pelayanan merupakan langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di lembaga pemerintahan. Inovasi memberikan jalan tengah untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah. Adanya inovasi pelayanan ini diharapkan akan memberikan peningkatan kualitas pelayanan oleh pemerintah.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi yang bersifat deskriptif. Alasan peneliti menggunakan penelitian kualitatif adalah karena sesuai dengan yang peneliti lakukan dilapangan dimana penulisan data-data yang diperoleh menghasilkan data deskriptif yaitu berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang yang telah diamati. Yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat terhadap

suatu populasi atau daerah tertentu, mengenai sifat, karakteristik atau faktor-faktor tertentu. Kemudian peneliti juga memperoleh data melalui suatu penjelasan dari pengalaman seseorang mengenai suatu inovasi yang ada di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, hal ini sesuai dengan konsep dari pendekatan fenomenologi tersebut yaitu berupaya untuk menjelaskan makna pengalaman hidup sejumlah orang tentang suatu konsep atau gejala, termasuk di dalamnya konsep diri atau pandangan hidup mereka sendiri. Maka dari itu pendekatan fenomenologi merupakan metode yang paling tepat untuk untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang bagaimana inovasi pelayanan kesehatan dalam bentuk aplikasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Lokasi penelitian merupakan sasaran yang sangat membantu dalam menemukan data yang diperlukan, sehingga lokasi menunjang dalam memberikan informasi yang valid. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian dikarenakan Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam bentuk aplikasi yang diciptakan oleh RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam mewujudkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat selaku konsumen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi pelayanan kesehatan melalui Aplikasi MIRAI di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, dibahas melalui teorinya Bugge at al.,(2018), dengan penjelasan sebagai berikut:

### a. *Governance and Innovation (Tata kelola Inovasi)*

Tata kelola inovasi pelayanan kesehatan melalui aplikasi MIRAI, sudah sesuai dengan tujuan yang diinginkan dimana masyarakat/pasien juga sudah

mudah untuk melakukan pelayanannya. Pihak RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau juga sudah menerapkannya dengan menggunakan Standart Operasional Prosedur (SOP), jadi pengelolaan inovasi pelayanan kesehatan melalui aplikasi MIRAI sudah bisa di katakan baik.

**b. Sources of the Ideas for Innovation (Sumber ide-ide untuk inovasi)**

Ide ataupun konsep munculnya inovasi pelayanan kesehatan melalui aplikasi MIRAI bersumber dari masyarakat dan tujuannya juga untuk masyarakat. Ide-ide yang bersumber dari fenomena yang dilihat dari masyarakat ini lah yang akhirnya memunculkan suatu inovasi yang dapat merubah suatu keadaan menjadi lebih baik dari sebelumnya.

**c. Innovation Culture (Budaya Inovasi)**

Inovasi pelayanan melalui aplikasi MIRAI dinilai baik bagi masyarakat karena dapat memberikan budaya baru bagi masyarakat yaitu sistem antrean yang sudah gampang dan praktis. Dengan kata lain masyarakat sudah terbiasa dengan adanya aplikasi MIRAI yang dapat memudahkan pelayanan mereka.

**d. Capabilities and Tools (Kemampuan dan Alat-alat)**

Kemampuan alat-alat yang dimiliki oleh RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sudah mendukung dan memadai untuk pengelolaan aplikasi MIRAI. Hal ini dilihat dari fasilitas serta sarana dan prasarana yang dimiliki serta sumber daya manusia nya. Yang mana diantara ketiga hal ini sudah dimiliki oleh RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sebagai penunjang terlaksananya inovasi aplikasi MIRAI.

**e. Objective, Outcome, Expense, and Obstacle (Tujuan, Hasil, Biaya, dan hambatan)**

Inovasi pelayanan aplikasi MIRAI di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sudah cukup baik tetapi belum optimal, dimana masih terdapat beberapa hambatan yang dirasakan oleh pihak RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau maupun dari masyarakat itu sendiri. Hambatan-hambatan ini diharapkan menjadi suatu gambaran bagi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau akan bagaimana inovasi yang sedang dijalankan dan kemudian diharapkan agar dapat menemukan solusinya sehingga menjadikan inovasi yang lebih baik untuk kedepannya.

**f. Collecting Innovation Data for Single Innovation (Mengumpulkan Data Inovasi untuk Inovasi Tunggal)**

Inovasi aplikasi MIRAI di R sud Arifin Achmad Provinsi Riau merupakan inovasi tunggal yang telah direncanakan oleh pihak RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau itu sendiri berdasarkan pengamatan dan fenomena yang dilihat dan dirasakan sendiri.

Penelitian ini juga menemukan beberapa faktor pendukung inovasi pelayanan kesehatan melalui aplikasi MIRAI di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. *Pertama*, sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana ini bisa dikatakan sebagai faktor pendukung dalam inovasi aplikasi MIRAI, karena pihak RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau telah menyediakan semua sarana dan prasarana untuk mendukung adanya inovasi aplikasi MIRAI ini. Sarana dan prasarana yang dimaksud yaitu berupa kelengkapan alat-alat seperti *PC* dan juga sistem maupun jaringannya bagi pelaksana internal dan mesin APM (anjudangan pendaftaran mandiri).

*Kedua*, teknologi, dimana teknologi yang dimiliki oleh RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sebagai alat yang berperan penting dalam berjalannya inovasi berbasis aplikasi ini pihak RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau telah mencukupi teknologi tersebut untuk kemampuan mengelola aplikasi MIRAI. *Ketiga*, sumber daya manusia (SDM). Senada dengan dua faktor yang telah dijelaskan sebelumnya, pihak RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau telah menyiapkan dan memilih tim khusus sebagai pelaksana dari inovasi aplikasi MIRAI, hal tersebut bertujuan untuk dapat berjalannya inovasi aplikasi MIRAI ini dengan maksimal.

Sedangkan faktor penghambat yang ditemukan dalam penelitian ini yaitu: 1). Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau tentang penggunaan aplikasi MIRAI. Dimana sosialisasi ini seharusnya rutin dilakukan agar masyarakat tertarik untuk menggunakan aplikasi MIRAI dan tidak canggung dalam menggunakan aplikasi MIRAI tersebut. Dengan adanya sosialisasi ini masyarakat menjadi lebih terbiasa mendengar adanya inovasi aplikasi MIRAI. 2). Masih terdapat masyarakat yang belum menggunakan aplikasi MIRAI, diantaranya yaitu kalangan lanjut usia dan masyarakat yang memang tidak memiliki *android* dan tidak mampu menggunakannya (gagal teknologi).

## SIMPULAN

Hasil penelitian ini memberikan sebagai berikut: *Pertama*, Hasil penelitian menemukan bahwa inovasi pelayanan kesehatan melalui aplikasi MIRAI di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sebagai upaya untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pendaftaran rawat jalan di poliklinik RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sudah bisa dikatakan lebih baik dari sebelum adanya inovasi. Dimana sekarang masyarakat

cukup mendaftar dari rumah saja melalui *android*. Namun dibalik keuntungan dari menggunakan aplikasi ini masih terdapat beberapa kendala sehingga mengakibatkan inovasi belum berjalan secara maksimal. Kendala tersebut diantaranya, yaitu kurangnya sosialisasi dari pihak RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, kemudian masih terdapatnya masyarakat yang belum menggunakan aplikasi MIRAI sebagai alternatif untuk mendaftar rawat jalan di poliklinik RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Dengan demikian inovasi aplikasi MIRAI belum bisa dikatakan berhasil atau baik secara maksimal.

*Kedua*, Hasil penelitian menemukan beberapa faktor pendukung yang memberi pengaruh terhadap inovasi pelayanan aplikasi MIRAI di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dan setelah melakukan observasi, wawancara, dan analisis maka didapatkan 3 (tiga) faktor yang menjadi pendukung inovasi pelayanan kesehatan melalui aplikasi MIRAI di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yaitu sarana dan prasarana, teknologi, dan sumber daya manusia yang sudah memadai.

*Ketiga*, Hasil penelitian juga menemukan faktor penghambat inovasi pelayanan kesehatan melalui aplikasi MIRAI di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yaitu kurangnya sosialisasi dari pihak RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau terkait dengan penggunaan aplikasi MIRAI, kemudian masih terdapatnya masyarakat yang belum menggunakan aplikasi MIRAI.

## DAFTAR RUJUKAN

- Adianto. (2020). *inovasi sosial*. Alaf Pekanbaru.
- Adnan muhammad. (2019). *inovasi pelayanan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan klinik baitulsyifa qamaru huda bagu lombok tengah*. Sangkareang Mataram, (ISSN No. 2355-929).

- Anggraini, mita, dian. (2017). inovasi rumah sakit sakina di puskesmas sempu kecamatan sempu.E-SOSPOL. 4(2).
- Arisandy, winda. (2015). strategi dinas kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui metode CRC di kota surabaya. Universitas Surabaya.
- Asmara, rahayu. (2019). inovasi pelayanan kesehatan gancang aron di kabupaten bayuwangi dalam prespektif matrik inovasi sektor publik. Universitas Indonesia.
- Azwar, azrul. (2010). pengantar administrasi kesehatan. jakarta: binarupa aksara.
- Basri, zaenal. (2018). inovasi pelayanan kesehatan melalui program brigade siaga bencana di kabupaten banteng. Universitas Hasanudin Makasar.
- Chairudin. (2017). inovasi kesehatan pelayanan on-demand berbasis aplikasi telepon genggam untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Universitas Sebelas Maret.
- Creswell. w.j. (2010). research design pendekatan kualitatif, kuantitatif dan mixel. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Keban, yeremias t. (2008). enam dimensi strategi administrasi publik (konsep, teori dan isu). Yogyakarta: gava media.
- Mulia, R. A., & Saputra, N. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesejahteraan Masyarakat Kota Padang. *Jurnal El-Riyasah*, 11(1), 67-83.
- Sumarto, hetifah sj. (2009). inovasi, partisipasi dan good governance. jakarta: yayasan obor indonesia.
- Suwarno. (2008). inovasi disektor publik. jakarta: STIA LAN Press.
- Yanuar, reza mohammad. (2019). inovasi pelayanan publik (studi kasus: publik safety center psc) kabupaten bantul sebagai layanan kesehatan dan kegawat darutan. Universitas Gajah Mada Yogyakarta 1(4).