



**INOVASI PENDAFTARAN ONLINE DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH K.R.M.T WONGSONEGORO KOTA SEMARANG**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Nama : Bramantyo Suryo Nugroho

NIM : 14020114130084

DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2018

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Bramantyo Suryo Nugroho
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020114130084
3. Tempat / Tanggal Lahir : Semarang, 23 Februari 1996
4. Program : S1 Reguler FISIP-Undip
5. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
6. Alamat : Jl. Sendangguwo Baru no. 14 Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul :

**Inovasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T
Wongsonegoro Kota Semarang**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

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

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

Semarang, 15 Maret 2018
Pembuat Pernyataan;

Bramantyo Suryo Nugroho
NIM. 14020114130084

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Inovasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Daerah
K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang

Nama Penyusun : Bramantyo Suryo Nugroho

NIM : 14020114130084

Program Studi : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, Maret 2018

Dekan

Wakil Dekan I

Dr. Sunarto, M.Si
NIP. 19660727 199203 1 001

Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si
NIP. 19610510 198902 1 002

Dosen Pembimbing :

1. Dra. Dyah Hariani, MM

(.....)

Dosen Penguji Skripsi :

1. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, M.T.

(.....)

2. Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si

(.....)

3. Dra. Dyah Hariani, MM

(.....)

MOTTO

Hidup ini seperti sepeda. Agar tetap seimbang, kau harus terus bergerak – **Albert Einstein.**

Satu-satunya hal yang harus kita takuti adalah ketakutan itu sendiri - **Franklin D.Roosevelt**

PERSEMBAHAN

Allah S.W.T

Terima kasih atas segala macam berkah-Mu kepada hamba sehingga dapat menjalani kehidupan yang penuh suka maupun duka.

Keluarga

Terima kasih atas segala macam bentuk pendidikan yang telah diajarkan kepadaku untuk menjalani hidup yang tidak mudah ini, sehingga aku bisa menjadi pribadi yang kuat dalam menjalani hidup ini.

Adeka Andari Pernia

Terima kasih telah memberikan motivasi, semangat dan sumbangan-sumbangan pemikiran yang luar biasa untuk menjadikanku pribadi yang besar dari sekarang dan di masa yang akan datang.

JUDUL :Inovasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit K.R.M.T
Wongsonegoro Kota Semarang
NAMA : Bramantyo Suryo Nugroho
NIM : 14020114130084

ABSTRAK

Inovasi merupakan aspek yang penting didalam pelayanan publik. Adanya kebutuhan masyarakat yang terus menerus meningkat seiring perkembangan jaman adalah salah satu faktor dibutuhkannya inovasi didalam pelayanan publik. Inovasi harus mengikuti perkembangan jaman khususnya dalam bidang teknologi informasi. Sebuah inovasi diharapkan dapat membantu memecahkan permasalahan yang ada di masyarakat. Inovasi pendaftaran online di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro didasari atas adanya masalah antrian yang belum dapat tertangani dengan program-program sebelumnya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif Hasil penelitian ini adalah pembuatan inovasi pendaftaran online di RSUD K.M.R.T Wongsonegoro Kota Semarang terdapat proses inovasi yang dapat dilihat dari melihat peluang, menemukan ide, mengkaji ide, dan implementasi. Sedangkan ada faktor penunjang dan penghambat yang dilihat dari proses inovasi pendaftaran online. Faktor penunjang dari inovasi pendaftaran online adalah (1) Adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan dari tidak tahu menjadi tahu; (2) Adanya kebebasan untuk berekspresi; (3) Tersedianya sarana dan prasarana. Sedangkan Faktor penghambat dari inovasi pendaftaran online adalah (1) Tidak ada penghargaan atau insentif; (2) Tekanan dan hambatan administratif dan (3) Budaya Risk Aversion.

Kata kunci: Inovasi, Inovasi Pelayanan Publik, Pelayanan Publik

TITLE : *The Innovation of Online Registration at Rumah Sakit Umum Daerah K.M.R.T Wongsonegoro Kota Semarang*

NAME : Bramantyo Suryo Nugroho

NIM : 14020114130084

ABSTRACT

Innovation is an important aspect of public service. The existence of people's needs continuously increases with the development of the era is one of the factors needed innovation in the public service. Innovation must follow the times, especially in the field of information technology. An innovation is expected to help solve the problems that exist in society. Online registration innovation in hospitals K.R.M.T Wongsonegoro based on the existence of queue problems that can not be handled with previous programs. This research uses descriptive method with qualitative approach The result of this research is making online registration innovation in RSUD K.M.R.T Wongsonegoro Semarang City there is a process of innovation that can be seen from seeing opportunities, finding ideas, reviewing ideas, and implementation. While there are supporting and inhibiting factors seen from the process of online registration innovation. Supporting factors of online registration innovation are (1) There is a desire to change oneself, from being unable and from being ignorant to know; (2) The existence of freedom of expression; (3) Availability of facilities and infrastructure. While the inhibiting factors of online registration innovation are (1) No rewards or incentives; (2) Administrative pressure and obstacles and (3) Risk Aversion Culture.

Keywords: Inovation, Inovation Public Service, Public Service

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat akhir Pendidikan Strata 1.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis berusaha dengan segala kemampuan walaupun penulis menyadari masih terdapat kelemahan dan mengharapkan kritik yang bersifat membangun dari pembaca. Dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP, selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Ibu Dra. Dyah Hariani, MM, selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran membimbing penulis dari awal penulisan hingga akhir.
3. Ibu Dra. Susi Sulandari, M.Si selaku dosen wali yang dengan penuh kesabaran membimbing penulis dari awal hingga akhir
4. Bapak Drs. Herbasuki Nurcahyanto, M.T. selaku dosen penguji yang dengan penuh kesabaran membimbing penulis dari awal hingga akhir

Atas segala bantuan dan bimbingan serta kerjasama yang baik yang telah diberikan selama penyusunan skripsi, maka penulis ucapkan terima kasih dan hanya dapat memanjatkan do'a semoga kebaikan tersebut dibalas dengan pahala yang berlipat ganda dan merupakan suatu amal kebaikan di sisi Tuhan.

Akhir kata penulis berharap agar upaya ini dapat mencapai maksud yang diinginkan dan dapat menjadi tulisan yang berguna bagi semua pihak.

Semarang, 15 Maret 2018

Bramantyo Suryo Nugroho

NIM. 14020114130084

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN <i>ABSTRACT</i>	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN DAFTAR ISI	x
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiv
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis	10
1.5.1 Penelitian Terdahulu	10
1.5.2 Administrasi Publik	25
1.5.3 Paradigma Administrasi Publik	25
1.5.4 Kebijakan Publik	27
1.5.5 Reformasi Administrasi	28
1.5.6 Manajemen Publik	28
1.5.7 Paradigma Manajemen Publik.....	29
1.5.8 Pelayanan Publik	30
1.5.9 Inovasi.....	31
1.5.9.1 Inovasi Pelayanan Publik.....	32
1.5.9.2 Proses Inovasi	32

1.5.9.3 Faktor Penunjang Inovasi	33
1.5.9.4 Faktor Penghambat Inovasi	34
1.6 Operasionalisasi Konsep	35
1.7 Metode Penelitian.....	36
1.7.1 Desain Penelitian.....	36
1.7.2 Situs Penelitian.....	37
1.7.3 Subjek Penelitian.....	37
1.7.4 Jenis Data	38
1.7.5 Sumber Data.....	38
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data.....	39
1.7.7 Analisis Data	39
1.7.8 Kualitas Data	40
BAB II GAMBARAN UMUM.....	42
2.1 Gambar Umum Kondisi Daerah Kota Semarang.....	42
2.2 Profil RSUD Wongsonegoro Kota Semarang.....	49
2.2.1 Struktur Organisasi	51
2.2.2 Visi, Misi, dan Motto Organisasi	53
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PENYAJIAN DATA.....	56
3.1 Identifikasi Informan.....	56
3.2 Proses Inovasi Pendaftaran Online di RSUD Wongsonegoro	57
3.2.1 Melihat Peluang	58
3.2.1.1 Cara Melihat Peluang	58
3.2.1.2 Keterampilan Melihat Peluang	60
3.2.2 Mengeluarkan Ide.....	60
3.2.2.1 Latar Belakang.....	61
3.2.2.2 Ide	62
3.2.2.3 Kreatifitas	63
3.2.3 Mengkaji Ide	64
3.2.3.1 Alternatif.....	64
3.2.3.2 Realistis.....	66
3.2.4 Mekanisme Inovasi	67

3.2.4.1 Penerapan.....	68
3.2.4.2 Target.....	70
3.3 Faktor Penunjang dan Penghambat Inovasi	71
3.3.1 Faktor Penunjang Inovasi.....	71
3.3.1.1 Adanya Keinginan Untuk Merubah Diri.....	71
3.3.1.2 Adanya Kebebasan Untuk Berekspresi.....	72
3.3.1.3 Tersedianya Sarana dan Prasarana	73
3.3.2 Faktor Penghambat Inovasi.....	77
3.3.2.1 Tidak Ada Penghargaan atau Insentif	77
3.3.2.2 Tekanan dan Hambatan Administrasi	77
3.3.2.3 Budaya Risk Aversion	78
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	81
4.1 Proses Inovasi Pendaftaran Online.....	82
4.1.1 Melihat Peluang	82
4.1.1.1 Cara Melihat Peluang	82
4.1.1.2 Keterampilan Melihat Peluang	84
4.1.2 Mengeluarkan Ide	85
4.1.2.1 Latar Belakang.....	85
4.1.2.2 Ide	86
4.1.2.3 Kreatifitas	88
4.1.3 Mengkaji Ide	89
4.1.3.1 Alternatif.....	89
4.1.3.2 Realistis	90
4.1.4 Implementasi	92
4.1.4.1 Penerapan	97
4.1.4.2 Target.....	99
4.2 Faktor Penunjang dan Penghambat Inovasi	100
4.2.1 Faktor Penunjang Inovasi.....	100
4.2.1.1 Adanya Keinginan Untuk Merubah Diri	100
4.2.1.2 Adanya Kebebasan Untuk Berekspresi.....	101
4.2.1.3 Tersedianya Sarana dan Prasarana.....	102

4.2.2 Faktor Penghambat Inovasi	103
4.2.2.1 Tidak Ada Penghargaan atau Insentif.....	103
4.2.2.2 Tekanan dan Hambatan Administrasi.....	103
4.2.2.3 Budaya Risk Aversion	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
5.1 Kesimpulan	107
5.1.1 Proses Inovasi Pendaftaran Online	107
5.1.1.1 Melihat Peluang	107
5.1.1.2 Mengeluarkan Ide	107
5.1.1.3 Mengkaji Ide	108
5.1.1.4 Implementasi.....	108
5.1.2 Faktor Penunjang dan Penghambat Inovasi	109
5.1.2.1 Faktor Penunjang Inovasi	109
5.1.2.2 Faktor Penghambat Inovasi	109
5.2 Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah pasien yang terdaftar di RSUD Wongsonegoro	8
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 2.1 Nama Kecamatan dan Jumlah Kelurahan di Kota Semarang	43
Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Kota Semarang Bulan Oktober 2017.....	47
Tabel 2.3 Tabel Jumlah Pasien Tahun 2017	54
Tabel 3.1 Identifikasi Informan Inovasi Pendaftaran Online.....	57
Tabel 4.1 Rekapitulasi Faktor Penunjang dan Penghambat.....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengisi Data Diri Pasien.....	7
Gambar 2.1 Batas Wilayah Kota Semarang.....	44
Gambar 2.2 Diagram Jumlah Penduduk Kota Semarang.....	46
Gambar 2.3 Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro	49
Gambar 3.1 Anjungan Pendaftaran Mandiri	75
Gambar 4.1 Tampilan Awal Website Pendaftaran Online.....	92
Gambar 4.2 Tampilan bagi Pasien yang Sudah Mendaftar Sebelumnya	93
Gambar 4.3 Tampilan bagi Pasien yang Belum Pernah Mendaftar	94
Gambar 4.4 Tampilan Pengisian Data Keluarga Pasien	95
Gambar 4.5 Tampilan Jenis Pembayaran.....	96
Gambar 4.6 Tampilan Invoice Booking.....	97

DAFTAR LAMPIRAN

Interview Guide

Matrix Interview Guide

Transkrip Wawancara