

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PENYAJIAN DATA

Penulis melakukan penelitian mengenai Inovasi Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang (Studi kasus Proses Inovasi Pendaftaran Online). Pada bab ini penulis memaparkan mengenai hasil penelitian secara kualitatif berdasarkan wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan dengan cara menggunakan daftar pedoman pertanyaan atau interview guide yang berisi pertanyaan seputar fenomena penelitian yang akan diteliti. Daftar pertanyaan tersebut disusun berdasarkan indikator inovasi yang telah ditentukan. Hasil dari penelitian yang diperoleh diuraikan dalam bentuk jawaban dari hasil wawancara dengan narasumber.

3.1 Identifikasi Informan

Informan yang dipilih berasal dari Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang yang terdiri dari berbagai posisi dan jabatan dalam organisasi dan masyarakat pengguna inovasi pendaftaran online. Informan tersebut dipilih karena mereka merupakan kunci yang dapat memberikan keterangan yang dibutuhkan peneliti untuk memberikan keterangan tentang inovasi pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Adapun identifikasi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1

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

No	Jabatan
1.	Kepala SIM IT RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang
2.	Staf Bagian PI RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang
3.	Staf SIM RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang
4.	Masyarakat Pengguna Inovasi Pendaftaran Online
5	Masyarakat Pengguna Inovasi Pendaftaran Offline

Sumber: data yang diolah oleh peneliti

Tabel 3.1 menjelaskan mengenai dua orang narasumber yang dijadikan sebagai informan untuk penelitian ini. Kedua informan dipilih karena seluruhnya merupakan informan kunci (*key informan*) yang dapat pemberi informasi penulis mengenai penelitian yang penulis lakukan secara jelas.

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

Inovasi pendaftaran online merupakan inovasi yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Inovasi ini sudah diimplementasikan sejak 22 Juli 2015

Inovasi pendaftaran online merupakan terobosan yang efektif dan efisien dalam hal pelayanan. Tujuan dari inovasi ini adalah untuk mengurangi panjangnya antrian yang terjadi di loket antri dan memecah antrian sehingga Rumah Sakit dapat melakukan pelayanan yang cepat dan baik. Tujuan dibuatnya pendaftaran online selain untuk mempercepat antrian juga untuk mewujudkan standar pelayanan serta mewujudkan pelayanan yang prima

3.2.1 Melihat peluang

Proses pertama dalam inovasi pendaftaran online adalah penemuan ide. Penemuan ide sangat penting dalam proses inovasi pendaftaran online karena berawal dari ide yang muncul dari Direktur Rumah Sakit K.R.M.T Wongsonegoro untuk memunculkan sebuah terobosan yang dapat memecah antrian supaya dapat menciptakan pelayanan yang cepat.

3.2.1.1 Cara Melihat Peluang

Cara adalah bagaimana rumah sakit dapat melihat peluang atau ide dengan cara tertentu. Awal keinginan RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang membuat inovasi ini dijelaskan oleh Bapak Kepala SIM IT RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang “Karena antriannya sudah terlalu banyak. Inginnya memecah antrian yang panjang, jadi nantinya pasien yang datang tidak berbarengan” (wawancara tanggal 10 Januari 2018)

Selain itu inovasi muncul dari adanya keinginan untuk memecah antrian yang ada di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Staf SIM RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Berikut adalah hasil wawancaranya

“Awalnya rumah sakit ingin memberikan pelayanan yang baik tapi terbentur keadaan terbatas, gedung sempit tapi pasiennya banyak dari jam 8-12 jam pelayanan efektif pendaftaran. Waktunya mepet pasien banyak ruangan kecil. Akhirnya dengan cara memecah antrian. Orang dapat mendaftar tapi orang tersebut tidak perlu datang” (wawancara tanggal 25 Januari 2018)

Berdasarkan informasi dari narasumber penulis menyimpulkan bahwa permasalahan utama dari kasus di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro adalah panjangnya antrian yang mengakibatkan pelayanan yang terhambat.

Selain dilihat dari antrian RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang juga melihat peluang adanya inovasi ini dengan melihat keadaan yang ada di setiap poli yang ada di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang tersebut seperti yang dijelaskan Bapak Staf SIM RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang “Dengan cara pengelompokan poli yang sepi dengan yang ramai yang pertama. Karena jika disatukan kasian yang nanti polinya sepi dapatnya siang hari” (wawancara tanggal 25 Januari 2018)

Cara penerapan apakah inovasi ini dapat berjalan atau tidak di lokat pendaftaran dilihat dengan evaluasi yang diadakan oleh pihak rumah sakit, hal ini dijelaskan oleh Bapak Staf SIM RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.

“Cara yang pertama yaitu memecah antrian tetapi jika ada kendala selalu di evaluasi. Biasanya manajemnya selalu mengevaluasi. Metodenya bukan cuman 1, pendaftaran online memecahkan antrian. Dengan melakukan penyesuaian terhadap masyarakatnya.” (wawancara tanggal 25 Januari 2018)

Hal tersebut yang mendasari munculnya ide untuk melakukan inovasi . Inovasinya yaitu pendaftaran online. Inovasi tersebut di namakan pendaftaran online karena sistemnya berupa online dan sudah terintegrasi dengan system di rumah sakit.

3.2.1.2 Keterampilan Melihat Peluang

Keterampilan adalah bagaimana kreatifitas pihak rumah sakit untuk dapat melihat peluang diadakannya suatu inovasi untuk memecah antrian yang ada diloket pendaftaran rumah sakit. Keterampilan ini dilihat dari pihak-pihak yang diajak kerjasama dalam pelaksanaan inovasi pendaftaran online. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Staf SIM RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.

“ada beberapa pihak mas diantaranya direktur utama yang memberikan ide tentang adanya inovasi pendaftaran online ini, tentu saja kami sebagai staf SIM juga ikut andil dalam perencanaan maupun pelaksanaan inovasi ini lalu ada juga mas pihak ketiganya tetapi tetap dari rumah sakit data dan analisisnya. Karena system yang sudah ada tetap harus dapat beringinan dengan system yang baru. Seluruh pihak yang terkait dalam pembuatan inovasi ini sudah baik.” (wawancara tanggal 25 Januari 2018)

Wawancara ini menjelaskan ada beberapa pihak yang terkait dalam pengusulan adanya inovasi ini. Dua pihak terkait dalam pembuatan inovasi ini adalah direktur utama dan bagian SIM RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. Seluruh pihak terkait sudah menjalankan tugasnya dengan baik.

3.2.2 Mengeluarkan Ide

Rumah sakit dihadapkan dengan permasalahan antrian yang semakin hari semakin panjang oleh sebab itu pihak rumah sakit menggunakan gaya berfikir konvergen yaitu mengeluarkan ide yang sebanyak-banyaknya terhadap masalah yang ada. Dalam tahap ini kreativitas sangat diperlukan.

3.2.2.1 Latar Belakang

Latar belakang adalah apa yang mendasari terbentuknya suatu ide untuk dapat membuat suatu inovasi. Dalam penelitian ini ada beberapa hal yang mendasari terbentuknya inovasi pendaftaran online di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang, Inovasi pendaftaran online tidak serta merta langsung muncul begitu saja, akan tetapi melalui proses yang panjang dan mengalami beberapa evaluasi sebelum munculnya inovasi pendaftaran online. Hal ini sejalan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Staf SIM RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang :

“jadi sebelum munculnya inovasi pendaftaran online, kami pihak rumah sakit melakukan banyak cara yang intinya memecah antrian mas contohnya pengelompokkan poli, buka lebih awal, pemecahan cetak berkas, sama urutan perlakuan pasien. Lama inovasi ini muncul dari awal pengeluaran ide sampai diterapkannya inovasi ini adalah enam bulan” (wawancara tanggal 25 Januari 2018)

Pernyataan selanjutnya datang dari Bapak Kepala SIM RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang :

“kita awalnya tidak langsung mencetuskan inovasi ini mas. Awalnya loket buka jam tujuh dan polinya jam delapan. Beberapa tahun kemarin kami

mencoba buka lebih awal sekitar jam enam, sedangkan mulai pengambilan antriannya setengah jam sebelumnya” (wawancara tanggal 10 Januari 2018)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menyimpulkan bahwa inovasi pendaftaran online ini tidak langsung muncul akan tetapi melalui beberapa rangkaian dari inovasi/cara yang dapat dilakukan untuk memecah antrian dengan berbagai macam evaluasi. Lama inovasi ini diterapkan dari awal pengeluaran ide sampai diterapkannya untuk dijadikan sebagai salah satu fasilitas pelayanan pada masyarakat adalah enam bulan.

Pihak-pihak yang terkait didalam perumusan ide inovasi pendaftaran online ini dijelaskan oleh Bapak Staf SIM RSUD Wongsongero Kota Semarang.

“Dari manajemen sendiri dan direktur rumah sakit mas, kami juga selaku staf SIM dari rumah sakit sedikit banyak mengambil andil untuk mengusulkan inovasi yang bertujuan untuk memecah antrian hingga akhirnya kami melakukan serangkaian evaluasi dan menemukan inovasi ini.” (wawancara tanggal 25 Januari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara, pihak-pihak yang terkait dalam pengusulan ide-ide terkait inovasi untuk memecah antrian adalah pihak direktur rumah sakit dengan bagian SIM. Adanya evaluasi yang dilakukan di setiap program yang ditemukan sebelum adanya inovasi pendaftaran online membuat pada akhirnya inovasi pendaftaran online tersebut dapat diterapkan dilingkungan RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.

3.2.2.2 Ide

Ide adalah suatu pemikiran yang mendasari terciptanya suatu program untuk dapat menunjang suatu kegiatan yang ada. Dalam penelitian ini, ide adalah beberapa pemikiran yang diutamakan untuk dapat memecah permasalahan yang ada yaitu antrian yang panjang. Ada beberapa ide yang awalnya mendasari pembuatan inovasi antiran pendaftaran online yang dijelaskan oleh Bapak Staf SIM RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.

“ada beberapa program yang diterapkan sebelum adanya inovasi pendaftaran online yaitu pengelompokan poli, pemecahkan cetak berkas, urutan perlakuan pasien dan lain-lainnya yang akhirnya setiap program tersebut dievaluasi kembali dan menciptakan suatu inovasi baru yaitu inovasi pendaftaran online.” (wawancara tanggal 25 Januari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara sebelumnya ada program yang sudah diterapkan di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang untuk mengurangi antrian namun dengan adanya beberapa evaluasi untuk program yang sudah ada maka terciptanya inovasi pendaftaran online yang saat ini diberlakukan dilingkungan RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.

Dari beberapa ide atau program tadi, pihak RSUD K.R.M.T Wongsonegoro melakukan evaluasi dan dapat menciptakan inovasi pendaftaran online ini hal ini dijelaskan oleh Bapak Staf SIM RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.

“program-program atau ide yang dimaksud adalah program yang sudah pernah dilakukan dan saya jelaskan tadi. Dari ide atau program yang sudah dijalankan tadi akhirnya dikerucutkan menjadi inovasi pendaftaran online. Inovasi pendaftaran online ini muncul karena ada proses evaluasi untuk

mendapatkan metode yang efektif dan efisien. Untuk saat ini kami menganggap bahwa metode yang kami terapkan saat ini yaitu pendaftaran online efektif dan efisien pelaksanaannya.” (wawancara tanggal 25 Januari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara, pendaftaran online berasal dari beberapa program yang sudah di terapkan sebelumnya yang akhirnya dikerucutkan dan menciptakan suatu inovasi yang di anggap dapat menyelesaikan masalah antrian diloket pendaftaran secara efektif dan efisien.

3.2.2.3 Kreatifitas

Kreatifitas adalah bagaimana sebuah ide dapat diciptakan unruk menjadi dasar untuk membuat suatu program baru. Dalam penelitian ini kreatifitas yang dimaksud adalah bagaimana awalnya ide inovasi pendaftaran online akhirnya dapat dipilih menjadi suatu pemecah masalah untuk masalah antrian yang panjang. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Staf SIM RSUD Kota Semarang.

“awalnya idenya sendiri muncul dari direktur utama rumah sakit mas dengan mempertimbangkan evaluasi dari program yang sudah dilakukan serta ide-ide yang ditemukan ketika rapat bersama ibu direktur. Setiap rapat kami selalu mengevaluasi program baik yang dulu sampai sekarang masih dijalankan maupun yang baru dijalankan seperti inovasi pendaftaran online ini. Evaluasi dari setiap program tersebut kami jadikan masukan untuk inovasi pendaftaran online ini agar lebih baik dari sebelumnya agar kepuasan masyarakat meningkat.” (wawancara tanggal 25 Januari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara ini dapat diketahui bahwa kreatifitas awal terciptanya inovasi ini di dasari atas berbagai evaluasi dari program sebelumnya maupun program yang sudah ada untuk mengembangkan inovasi pendaftaran online. Inovasi

pendaftaran online sendiri juga mendapatkan evaluasi agar memberikat pelayanan yang terbaik untuk masyarakat pada antrian pendaftaran pasien rumah sakit.

3.2.3 Mengkaji Ide

Pada penelitian kali ini setelah mengeluarkan ide yang beragam macam tadi tidak semua ide dapat dipakai, maka dilakukan kajian atau evaluasi terhadap ide yang muncul, seberapa besar ide tersebut mendatangkan kerugian dan keuntungan.

3.2.3.1 Alternatif

Alternatif adalah suatu kajian dilakukan terus menerus sampai ditemukan program yang paling mempunyai probabilitas sukses yang paling besar. Berikut pernyataan dari Bapak Staf SIM RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang :

“sebenarnya banyak ide atau cara yang kami lakukan untuk mengurangi antrian dengan cara memecah antrian tersebut akan tetapi banyak juga yang kurang efektif oleh sebab itu kami selalu mengevaluasi dan mencoba membuat ide yang relevan dengan jaman sekarang mas sampai pada akhirnya tercetuslah inovasi pendaftaran online” (wawancara 25 Januari 2018)

Pernyataan selanjutnya datang dari Bapak Kepala SIM IT RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang :

“kami sudah melakukan beberapa cara agar rumah sakit dapat melayani masyarakat/pasien dengan baik dan cepat, akan tetapi cara yang sudah kami gunakan memang masih belum cukup untuk mengatasi permasalahan tersebut. Ide inovasi ini sebelumnya muncul dari Direktur rumah sakit yang memang tujuannya untuk mengatasi permasalahan ini, setelah di lihat dan dirapatkan oleh bagian manajemen rumah sakit mau tidak mau rumah sakit harus bisa

menyesuaikan jaman yaitu dengan berbasis internet/ online” (wawancara tanggal 10 Januari 2018)

Berdasarkan wawancara yang sudah dilakukan peneliti, peneliti mengambil kesimpulan bahwa pihak rumah sakit sudah melakukan berbagai cara agar dapat mengatasi berbagai permasalahan yang ada yaitu panjangnya antrian. Inovasi pendaftaran online tidak langsung muncul begitu saja tetapi melalui beberapa proses evaluasi yang akhirnya memunculkan inovasi tersebut. Inovasi ini muncul dari Direktur RSUD K.R.M.T Wongsonegoro untuk mengatasi antrian yang harus relevan dengan perkembangan jaman yaitu berbasis online.

Beberapa alternatif ini kemudian kembali dikerucutkan menjadi inovasi pendaftaran online. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Kepala SIM IT RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.

“tentu saja dari evaluasi yang kami adakan melalui program sebelumnya. Dari evaluasi tersebut ada beberapa alternative untuk dapat membuat pelayanan rumah sakit lebih baik lagi khususnya pada bidang pelayanan pendaftaran pasien yang merupakan masalah yang terus berulang setiap periode evaluasi. Dengan adanya keinginan untuk dapat memperbaiki pelayanan dibidang pendaftaran pasien ini maka dibuatlah beberapa alternative yang akhirnya dikerucutkan menjadi pendaftaran online.” (wawancara tanggal 10 Januari 2018)

Berdasarkan wawancara diatas pendaftaran online dikerucutkan dari beberapa alternative yang diberikan terkait masalah antrian yang tidak kunjung selesai, alternatif tersebut tercipta dari evaluasi program yang sudah ada sebelumnya. Evaluasi tersebut lalu membuahkan beberapa pemikiran alternatif untuk menjadi inovasi pendaftaran online.

3.2.3.2 Realistis

Realistis adalah cara berfikir yang penuh perhitungan dengan kemampuan, sehingga gagasan yang akan diajukan bukan hanya angan-angan atau mimpi belaka tetapi adalah sebuah kenyataan. Hal ini dapat dilihat dari kemungkinan suatu program dapat dilakukan dengan segala kemungkinan yang ada. Hal ini dijelaskan oleh Pak Staf SIM IT RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.

“Kami sudah merasa bahwa inovasi ini dapat dilakukan karena saat ini penggunaan internet sudah banyak dan sudah mudah digunakan untuk kehidupan sehari-hari. Inovasi pendaftaran online ini kami yakini akan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat karena dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran sebelum berobat” (wawancara tanggal 25 Januari 2018)

Hal ini juga dijelaskan oleh Pak Kepala SIM IT RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.

“pertimbangannya masyarakat sudah banyak menggunakan internet sebagai kehidupannya sehari-hari. Karena saat ini internet berikut perangkatnya bukanlah hal yang mahal lagi, jadi kami membuat inovasi ini agar dapat lebih dapat menjangkau masyarakat. Adanya inovasi pendaftaran online ini juga mempermudah pendaftar untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dari pendaftar yang melakukan pendaftaran secara offline. “ (wawancara tanggal 10 Januari 2018)

Hal ini dijelaskan juga oleh Bapak Staff PI RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.

“ menurut saya program ini cukup realistis untuk di terapkan karena selain internet itu sudah bukan merupakan barang yang mahal lagi, tampilan dari website yang kami sediakan untuk masyarkat mendaftar sebagai calon pasien rumah sakit juga sudah didesain sangat mudah.” (wawancara tanggal 26 Januari 2018)

Merangkum hasil wawancara narasumber, inovasi pendaftaran online ini sudah bisa diterapkan untuk masyarakat karena internet sudah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat. Hal ini membuat masyarakat dapat mengakses website pendaftaran online dengan mudah. Selain itu interface dari website pendaftaran rumah sakit sudah cukup mudah untuk dipahami. Interface dari website pendaftaran RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang dapat dilihat pada gambar 3.x berikut ini.

3.2.4 Mekanisme Inovasi

Inovasi pendaftaran online di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang diimplementasikan sejak 22 Juli 2015 bersama dengan Surat Keputusan Direktur No. 364 Tahun 2015 tentang Kebijakan Pelayanan Rekam Medis RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Implementasi ini bertujuan untuk mengurangi antrian yang terjadi di loket antri dan bagian pendaftaran dengan cara memecah antrian. Mekanisme dari inovasi pelayanan pendafrana online dijelaskan oleh Bapak Staf SIM IT RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang :

“Masalahnya mungkin karena mekanisme yang belum dimengerti oleh pasien. Jadi gini mekanisme untuk melakukan pendaftaran online, Pertama membuka website rumah sakit setelah itu memasukkan nomoer RSCM atau nomer Rekam Medis dan memasukkan password yaitu tanggal lahir pasien. Pilih poli lalu memilih metode pembayaran misalnya bpjs dll. Lalu nantinya akan muncul kode booking, itu berlaku untuk pasien yang sudah pernah terdaftar di rumah sakit apabila belum makan harus mengisi data diri terlebih dahulu lalu mengisi isian sesuai dengan pasien yang sudah pernah mendaftar di rumah sakit.” (wawancara tanggal 25 Januari 2018)

Berdasarkan pernyataan dari Bapak Budi mekanisme dari pelayanan pendaftaran online adalah pertama pasien dapat mendaftar melalui website rumah sakit lalu pasien

mulai memasukkan nomer rekam medis dan memasukkan *password* yaitu tanggal lahir pasien setelah itu memilih poli yang diinginkan lalu memilih metode pembayaran setelah itu nanti dapat mencetak kode *booking* untuk digunakan sebagai bukti untuk diserahkan ke loket 1 khusus pendaftaran online.

3.2.4.1 Penerapan

Penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu metode untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam penelitian ini mekanisme pendaftaran online diterapkan untuk mencapai tujuan rumah sakit yaitu memecah antrian agar rumah sakit dapat melakukan pelayanan yang efektif dan efisien. Penerapan ini dapat dilihat dari pihak rumah sakit maupun pengguna inovasi pendaftaran online ini. Hal ini dijelaskan oleh masyarakat (pengguna) pendaftaran online yaitu

“saya sebelum mencoba mendaftar melalui online sudah datang ke rumah sakit mulai jam 7 mas untuk mengambil nomer antrian. Soalnya kalau tidak pagi takutnya keburu tutup polinya mas, menurut saya dengan adanya pendaftaran melalui online memudahkan masyarakat termasuk saya sendiri karena saya tidak perlu repot repot membuang waktu untuk menunggu antrian. (wawancara pada tanggal 18 Januari 2018)

Peneliti juga mewawancarai masyarakat pendaftar yang menggunakan sistem offline “saya lebih suka menggunakan sistem yang sudah ada yang langsung datang ke rumah sakit dan berobat disana disaat saya mendaftar. Pendaftaran yang dilakukan melalui website menurut saya agak ribet.” (wawancara pada tanggal 26 Maret 2018)

Peneliti juga mewawancarai pihak rumah sakit yaitu Pak Staff PI RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang “ menurut kami penerapan dari inovasi ini

sudah cukup baik. Masyarakat tidak perlu mengantri panjang, jika ingin melakukan pendaftaran dapat melalui website yang sudah disediakan” (tanggal wawancara 18 Januari 2018)

Berdasarkan keterangan dari masyarakat dan pihak rumah sakit penerapan dari inovasi ini sudah berjalan cukup baik. Hal ini didasari dengan adanya pendaftaran yang singkat daripada antri di loket biasa. Calon pasien yang mendaftar secara online diberikan loket khusus yaitu loket 1 untuk mendapatkan nomer antrian lebih cepat dibandingkan dengan pendaftaran biasa. Namun, didalam pelaksanaan inovasi pendaftaran online ini masih dinilai kurang sosialisasi hal ini dijelaskan oleh Bapak Staf SIM RSUD Kota Semarang

“ sebenarnya untuk pelaksanaannya sudah sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan sebelumnya namun belum semua orang mau menggunakan system online ini. Masih banyak faktor-faktor yang membuat calon pasien enggan menggunakan sarana inovasi ini diantaranya karena masih adanya masyarakat yang belum mengerti internet. Kamipun juga tidak dapat memaksa calon pasien untuk menggunakan inovasi ini.” (wawancara pada tanggal 25 Januari 2018)

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa masih ada masalah didalam penerapan inovasi ini yaitu salah satunya adalah kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Hal ini membuat inovasi masih belum diketahui banyak orang dan mengakibatkan antrian pada loket 1 sepi. Pendaftaran yang dilakukan secara online juga masih dinilai memberatkan karena melibatkan *hardware* yang belum tentu semua orang mengerti bagaimana menggunakannya.

3.2.4.2 Target

Target adalah sasaran atau batas ketentuan yang telah ditetapkan untuk dicapai. Sasarannya yaitu agar pasien yang mendaftar online lebih banyak daripada pendaftaran melalui jalur biasa. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Kepala SIM RSUD K.R.M.T Wongsonegoro :

“Implementasinya pendaftaran online sudah cukup baik akan tetapi menurut kami target yang dicapai belum memuaskan karena ada beberapa faktor. Kalau menurut standarnya selama pasien sudah mendaftar melalui online itu dikatakan berhasil akan tetapi jika dilihat dari grafiknya masih cukup jauh perbandingan antara yang mendaftar online dengan mendaftar biasa. Inginnya rumah sakit ya pasien yang mendaftar online lebih banyak daripada mendaftar biasa.”

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Staf bagian PI RSUD Kota Semarang :

“implementasinya di rumah sakit memang sudah dilakukan tetapi targetnya masih belum tercapai, kalau dari rumah sakit targetnya yaitu memberikan pelayanan yang baik dan cepat tetapi ini sudah dalam proses menuju kesana. Untuk cara promosi yaitu dengan membagikan brosur maupun layar TV yang tersedia di ruang antrian rumah sakit.” (wawancara tanggal 26 Januari 2018)

Berdasarkan wawancara dari kedua narasumber tersebut dijelaskan bahwa implementasi dari inovasi ini sudah dilakukan dengan baik oleh pihak rumah sakit namun masih ada target yang belum tercapai. Target dari inovasi ini yaitu rumah sakit ingin calon pasien yang mendaftar online lebih banyak daripada yang mendaftar biasa.

3.3 Faktor Penunjang dan Faktor Penghambat Inovasi

Inovasi merupakan salah satu jenis perubahan, perubahan yang terjadi tentunya didorong oleh beberapa faktor, baik faktor pendukung maupun faktor penghambat. Faktor penunjang merupakan faktor yang berpengaruh positif terhadap pelaksanaan inovasi pendaftaran online dan faktor penghambat merupakan faktor negatif yang berpengaruh terhadap pelaksanaan inovasi pendaftaran online..

3.3.1 Faktor Penunjang Inovasi

Faktor penunjang merupakan faktor yang berpengaruh positif terhadap pelaksanaan inovasi pendaftaran online dan faktor penghambat merupakan faktor negatif yang berpengaruh terhadap pelaksanaan inovasi pendaftaran online. Faktor-faktor penunjang yang mempengaruhi proses inovasi 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.

3.3.1.1 Adanya keinginan untuk merubah diri

Adanya keinginan untuk berubah dari RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang dapat dilihat dari masalah antrian panjang. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Staf SIM IT RSUD Kota Semarang “ jadi sebelum munculnya inovasi pendaftaran online, kami pihak rumah sakit melakukan banyak cara yang intinya memecah antrian mas” (wawancara tanggal 25 Januari 2018)

Hal ini juga ditegaskan oleh Bapak Kepala SIM RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang “seperti yang sudah saya jelaskan tadi karena antriannya sudah

terlalu banyak. Inginnya sih memecah antrian yang panjang, jadi nantinya pasien yang datang tidak berbarengan” (wawancara tanggal 10 Januari 2018)

Berdasarkan kedua narasumber, keinginan untuk berubah dari pihak rumah sakit dilatarbelakangi oleh adanya masalah antrian yang panjang. Pihak pertama yang mengusulkan inovasi ini dijelaskan oleh Bapak Staf SIM IT RSUD K.R.M.T Wongsonegoro “awalnya idenya sendiri muncul dari direktur utama rumah sakit mas dengan mempertimbangkan evaluasi dari program yang sudah dilakukan serta ide-ide yang ditemukan ketika rapat bersama ibu direktur” (wawancara tanggal 25 Januari 2018)

Berdasarkan wawancara narasumber, ide keinginan untuk berubah awalnya berasal dari Direktur RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Direktur RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang mencetuskan sebuah inovasi untuk memecah antrian di loket pendaftaran calon pasien. Kemudian beberapa program yang sudah ada juga di evaluasi dan dijadikan bahan pertimbangan untuk di jadikan inovasi pendaftaran online.

3.3.1.2 Adanya kebebasan untuk berekspresi

Adanya kebebasan untuk berekspresi untuk membuat inovasi pendaftaran online di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang terlihat dari sikap direktur yang memperbolehkan semua ide berkembang ditambah evaluasi dari program-program

sebelumnya. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Kepala SIM IT RSUD K.R.M.T

Wongsonegoro Kota Semarang

“ direktur dari rumah sakit ini memperbolehkan kami mengembangkan system yang ada di inovasi pendaftaran online ini. Dengan mempertimbangkan beberapa evaluasi dari system yang ada dulu, kami menciptakan system pendaftaran online sedemikian rupa sampai sekarang dapat digunakan oleh masyarakat. System kamipun diterima dengan baik oleh direktur sehingga inovasi ini dapat berjalan dengan baik”(wawancara tanggal 10 Januari 2018).

Hal ini juga dijelaskan oleh Bapak Staf PI RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota

Semarang

“saya rasa ide awalnya itu dari direktur dan mengajak kerjasama bagian-bagian yang ada di rumah sakit agar inovasinya berjalan dengan baik. Dengan adanya sikap direktur yang memperbolehkan inovasi ini berkembang khususnya bagian SIM akhirnya dapat menciptakan inovasi yang dapat digunakan secara mudah oleh masyarakat.” (wawancara tanggal 26 Januari 2018)

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa direktur RSUD K.R.M.T

Wongsonegoro Kota Semarang memberikan kebebasan dari setiap bagian yang

terkait dalam inovasi ini untuk mengembangkan ide yang awalnya diberikan

berdasarkan evaluasi program yang sudah ada. Kebebasan para pegawai untuk

mengembangkan ide inovasi yang diberikan oleh direktur RSUD K.R.M.T

Wongsonegoro Kota Semarang membuat inovasi pendaftaran online dapat

berkembang dan dapat diterapkan di masyarakat maupun di rumah sakit tersebut.

1.3.1.3 Tersedianya sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana adalah tersedianya alat untuk menjalankan inovasi sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sarana yang disediakan untuk masyarakat adalah website dan anjungan mandiri. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Staf PI RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang “untuk websitenya sudah kami sediakan bagi pendaftar online, alatnyapun (anjungan mandiri) juga sudah kami sediakan guna memudahkan calon pasien yang ingin mendaftar melalui online “(wawancara tanggal 26 Januari 2018)

Hal ini juga ditegaskan oleh Pak Kepala SIM IT RSUD K.R.M.T Wongsonegoro

Kota Semarang

“untuk masyarakat sendiri kami menyediakan website (<http://220.247.173.86/rsudonline2/>) yang dapat dengan mudah diakses oleh calon pasien untuk mendaftar dan mendapat pelayanan di rumah sakit, selain itu kami juga menyediakan anjungan mandiri untuk pendaftaran online yang dilakukan di rumah sakit.” (wawancara tanggal 10 Januari 2018)

Ketersediaan sarana untuk calon pendaftar pasien juga dijelaskan oleh masyarakat pengguna inovasi pendaftaran online “menurut saya website yang disediakan sudah cukup di mengerti. Setahu saya di depan loket juga ada computer yang dapat melayani pendaftaran secara online untuk calon pasien yang ini berobat disini” (wawancara tanggal 18 Januari 2018)

Hal ini juga dijelaskan oleh masyarakat pendaftar yang menggunakan sistem offline

“mungkin untuk fasilitas yang terlihat sudah ada. Namun masih banyak masyarakat yang lebih memilih sistem pendaftaran yang tidak ribet. Masyarakat menginginkan pendaftaran yang simple dimana kita sebagai pendaftar hanya datang dan langsung memberikan data yang diperlukan tanpa memasukkan data ke alat yang sudah disediakan maupun website yang sudah disediakan seperti yang tadi masnya bilang. Mungkin jika ada petugas yang berjaga didepan komputer ada beberapa masyarakat yang dapat berpindah ke fasilitas tersebut. Namun untuk saat ini, saya belum melihat ada pegawai yang melakukan hal tersebut.” (wawancara pada tanggal 26 Maret 2018)

Berdasarkan wawancara narasumber, sarana yang sudah disediakan oleh pihak rumah sakit oleh masyarakat untuk mendaftar online sudah disediakan dengan baik ada website yang dapat diakses dimanapun sehari sebelum berobat ke rumah sakit dan ada anjungan mandiri yang dapat diakses oleh masyarakat secara langsung di rumah sakit. Masyarakat yang menggunakan sistem *offline* pun mengakui bahwa fasilitas sudah disediakan dengan baik oleh pihak rumah sakit walaupun masih ada kekurangannya. Anjungan mandiri untuk masyarakat melakukan pendaftaran online dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut ini

Gambar 3.1
Anjungan Pendaftaran Mandiri



Sumber : dokumentasi pribadi peneliti

Gambar 3.2 memperlihatkan komputer yang dapat digunakan untuk melakukan pendaftaran online di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Untuk menunjang inovasi pendaftaran online, RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang membuat anjungan mandiri hal ini dijelaskan oleh Bapak Kepala SIM IT RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang “ada mas sarananya yaitu anjungan mandiri yang nantinya dapat digunakan oleh calon pasien agar dapat digunakan mendaftarkan dirinya pada hari itu juga.” (wawancara tanggal 10 Januari 2018)

Hal ini juga dibenarkan oleh masyarakat pengguna inovasi pendaftaran online

“sarananya di computer depan (anjungan mandiri) cukup efektif bagi pengguna yang baru tau jika ada pendaftaran melalui online. Tampilannya website rumah sakitpun cukup mudah dimengerti. Loket khususnya juga sudah cukup baik mas.” (wawancara tanggal 18 Januari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara, selain dapat diakses melalui website di ponsel, komputer dan laptop inovasi pendaftaran online ini dapat diakses juga melalui anjungan mandiri yang disediakan 2 tempat yang berbeda. Hal ini memudahkan calon pasien melakukan pendaftaran secara online.

Sedangkan, sarana yang disediakan rumah sakit untuk menunjang inovasi pendaftaran online ini dijelaskan oleh Bapak Staf SIM IT RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang

“kalau dari sarana yang disediakan rumah sakit sendiri untuk menunjang inovasi ini tentu saja ada komputer yang digunakan sebagai anjungan mandiri masyarakat untuk mendaftar online di sini. Selain itu ada jaringan internet yang kami sediakan juga untuk para pegawai mengolah data pasien yang masuk. Tentu saja penyediaan jaringan internet ini diikuti dengan penyediaan komputer dengan spesifikasi yang baik.” (wawancara tanggal 25 Januari 2018)

Berdasarkan wawancara dari salah satu narasumber, sarana yang disediakan untuk menunjang inovasi ini untuk pegawai rumah sakit adalah internet dan komputer yang memiliki spesifikasi baik. Hal ini diharapkan dapat membuat inovasi ini berjalan dengan baik sebagaimana mestinya.

1.3.2 Faktor Penghambat Inovasi

Faktor penghambat merupakan faktor negatif yang berpengaruh terhadap pelaksanaan inovasi pendaftaran online. . Faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi proses

inovasi (1) Tidak ada penghargaan atau insentif; (2) Tekanan dan hambatan administrative; (3) Budaya Risk Aversion.

3.3.2.1 Tidak ada Penghargaan atau insentif

Tidak ada penghargaan atau insentif didalam penelitian ini adalah tidak adanya penghargaan secara berkala untuk pegawai yang dapat menjalankan tugasnya dengan baik atau memberikan ide baru terhadap inovasi pendaftaran online. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Staf SIM IT RSUD Kota Semarang

“untuk penghargaan diawal memang ada. Pada saat diluncurkan inovasi pendaftaran online ini, ada penghargaan yang diberikan kepada kami. Namun penghargaan ini memang tidak diadakan lagi karena menurut kami juga penghargaan jika diberikan secara terus menerus akan bosan.”
(wawancara tanggal 25 Januari 2018)

Berdasarkan keterangan narasumber penghargaan pernah diberikan kepada pegawai pada awal peluncuran inovasi pendaftaran online, namun penghargaan ini tidak diteruskan atau dibuat lagi karena menurut mereka jika diberikan penghargaan terus menerus akan bosan dan tidak berpengaruh apa-apa didalam kinerja pegawai.

3.3.2.2 Tekanan dan hambatan administrasi

Tekanan dan hambatan administrative terjadi dilingkungan rumah sakit ketika ada kesulitan didalam penerimaan data diri dari calon pendaftar rumah sakit, karena adanya alur pendaftaran yang lama ketika belum adanya inovasi pendaftaran online akhirnya diciptakanlah inovasi ini. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Kepala SIM IT RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang

“ untuk saat ini tidak ada kendala didalam penginputan data calon pasien karena kedua loket baik pendaftar yang melakukan pendaftaran secara online maupun offline dilayani diloket yang berbeda. Justru inovasi ini

mempercepat pasien yang ingin berobat dengan mendaftar sehari sebelum tanggal berobat.” (wawancara tanggal 10 Januari 2018)

Hal ini dijelaskan oleh Bapak Staf PI RSUD Wongonegoro Kota Semarang

“ dulu sebelum adanya inovasi sangat jelas administrasinya terhambat karena jumlah pegawai yang sedikit, data yang sangat banyak dan jumlah pendaftar yang banyak setiap harinya. Setelah adanya inovasi ini administrasinya terbantu karena data dari pendaftar akan disiapkan terlebih dahulu membuat prosesnya lebih cepat. Mungkin jika ada hambatan dari inovasi ini salah satunya disebabkan karena kurangnya pemahaman masyarakat pada saat memasukkan data-data ke website yang sudah disediakan.”(wawancara tanggal 26 Januari 2018)

Berdasarkan wawancara narasumber, menjelaskan bahwa tidak ada hambatan administrasi yang berarti di dalam inovasi pendaftaran online. Inovasi pendaftaran online ini justru membantu rumah sakit untuk menghemat waktu. Jika ada hambatan, sedikit banyaknya disebabkan karena masyarakat memasukkan data diri di website yang sudah disediakan.

3.3.2.3 Budaya *Risk Aversion*

Budaya *Risk Aversion* adalah budaya dimana salah satu pihak baik pembuat maupun penerima inovasi tidak bisa menerima resiko dari budaya baru setelah inovasi tersebut diterapkan. Adanya budaya *risk aversion* ini dapat dilihat dari segi pihak rumah sakit sebagai pembuat inovasi dan masyarakat sebagai pihak penerima inovasi. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Kepala SIM IT RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang

“untuk pihak rumah sakit sendiri mau tidak mau harus mengikuti perkembangan jaman untuk mendukung inovasi ini. Walaupun ada pihak dari pihak rumah sakit yang tidak menyukai inovasi ini, mereka tetap harus mau menjalankan inovasi ini demi memecahkan masalah yang ada di rumah sakit

ini. Menurut pandangan saya dari masyarakat sendiri, masih banyak masyarakat yang belum mengerti bagaimana melakukan pendaftaran secara online di website yang telah kami sediakan. Tidak tahu apakah masyarakat memang tidak tahu atau tidka mau tahu tapi jelas hal ini mempengaruhi berjalannya inovasi pendaftaran online.” (wawancara tanggal 10 Januari 2018)

Hal ini juga dijelaskan oleh Bapak Staf SIM IT RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang

“untuk resiko sendiri mungkin tidak ada karena kedua belah pihak diuntungkan didalam inovasi ini, namun didalam pelaksanaan inovasi ini masih ada pihak – pihak yang tidak menyukai adanya perubahan ke arah yang lebih modern ini. Hal ini disebabkan karena adanya beberapa orang yang masih belum mengerti penggunaan dari inovasi pendaftaran online ini. Kebanyakan pasien yang mendaftarpun sudah tua sehingga tidak mengerti bagaimana cara menggunakan internet untuk mempermudah pendaftaran.” (wawancara tanggal 25 Januari 2018)

Dari segi masyarkat, hal ini ditegaskan oleh masyarakat pengguna inovasi pendaftaran online

“ menurut saya selaku pengguna inovasi ini, inovasi ini sangat memudahkan dan mempercepat proses pendaftaran namun sepertinya masih ada masyarakat yang takut salah memasukkan data maupun belum sama sekali mengerti bahwa inovasi ini membantu mempercepat proses pendaftaran. Saya rasa untuk resiko yang disediakan untuk inovasi ini mungkin tidak ada namun masyarakat masih sulit untuk memiliki kesadaran meleak internet dilihat dair antrian pendaftaran online yang tidak penuh seperti pendaftaran biasa.” (wawancara tanggal 18 Januari 2018)

Adanya budaya yang belum bisa menerima perubahan muncul dari masyarakat pengguna offline pendaftaran calon pasien di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Hal ini dijelaskan oleh salah satu masyarakat yang menggunakan sistem *offline*

“yang menggunakan sistem yang tidak melalui komputer kan tidak hanya saya, bahkan menurut saya lebih banyak masyarakat yang menggunakan sistem seperti ini (sistem *offline*). Karena kebanyakan dari pasien yang mendaftar langsung seperti saya masih belum ingin melakukan hal yang meribetkan untuk melakukan pendaftaran. Menurut saya pribadi, sistem online yang mas bilang tadi masih tergolong menyulitkan untuk orang yang gptek. Hal ini membuat sebagian besar pendaftar lebih memilih sistem ini ketimbang yang melalui komputer. (wawancara tanggal 26 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara narasumber, tidak ada resiko yang disebabkan oleh inovasi ini, namun masih ada pihak – pihak yang belum bisa menerima inovasi ini baik dari pihak rumah sakit maupun dari pihak masyarakat. Dari pihak rumah sakit dapat memastikan bahwa inovasi dapat berjalan dengan baik karena setiap pegawai diharuskan untuk menerima inovasi ini dan menjalankannya sedangkan masyarakat sendiri masih ada yang belum menyukai budaya pendaftaran yang baru karena harus menggunakan internet. Mayoritas pendaftar yang sudah tua membuat inovasi ini belum digunakan secara sepenuhnya oleh masyarakat.