



Artikel

## **Persepsi Inovasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2022**

**Muh. Tanzil Aziz Rahimallah<sup>1\*</sup>, Muslan<sup>2</sup> and Aco Nata Saputra<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sulawesi Barat

<sup>2</sup> Program Studi Ilmu Komunikasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nahdlatul Ulama Sulawesi Tenggara

\* Korespondensi : [tanzar88@gmail.com](mailto:tanzar88@gmail.com)

**Abstract:** Innovation in the implementation of public services is a process of renewing service patterns by modifying the form, system, environment, and resources owned in order to increase the effectiveness and efficiency of services, including in the delivery of health services. Kendari City Hospital, as one of the service delivery units belonging to the local government in its efforts to improve service quality, is also required to innovate. The problem with this research is how to change the perception of service implementers on the application of innovation in health services in Kendari City Hospital. The purpose of this study is to determine, analyze, and explain service providers' perceptions of the use of innovation in health services at Kendari City Hospital. There are 23 indicators for measuring the perception of innovation, which are divided into two aspects and four dimensions. The research method uses a quantitative descriptive approach using a Likert scale of 1–10. The study population was all health workers at the Kendari City Hospital, while the sample consisted of 322 people, who were determined using the Morgan & Kretjie sampling table with a margin of error of 5% and a confidence level of 95%. The sample was selected using the accidental sampling method. The data analysis using the results of the study concluded that the implementation of innovation in health services at the Kendari City Hospital is still in the Quite Innovative category with a number of 68.29. Several things that can be done in an effort to improve the application of innovation in public services at the Kendari City Hospital are the use of adequate information technology, the use of online media that is easily accessible to the public in providing information and service procedures, the involvement of the private sector in improving the process and quality of public services, and consistency in encouraging innovation in service delivery.

**Keywords:** Health services; innovation; effectiveness and efficiency

**Abstrak :** Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan sebuah proses pembaharuan pola pelayanan dengan memodifikasi bentuk, sistem, lingkungan dan sumber daya yang dimiliki guna memperoleh efektivitas dan efisiensi pelayanan termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. RSUD Kota Kendari sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan milik pemerintah daerah dalam upayanya meningkatkan kualitas pelayanan juga dituntut untuk melakukan inovasi. Masalah penelitian ini adalah bagaimana persepsi pelaksana pelayanan terhadap penerapan inovasi dalam pelayanan kesehatan di RSUD Kota Kendari? Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan bagaimana persepsi pelaksana pelayanan terhadap penerapan inovasi dalam pelayanan kesehatan di RSUD Kota Kendari. Indikator pengukuran persepsi inovasi sebanyak 23 indikator yang terbagi kedalam dua aspek dan empat dimensi. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif menggunakan skala likert 1-10. Populasi penelitian adalah seluruh tenaga kesehatan di RSUD Kota Kendari, adapun sampel sebanyak 322 orang yang ditentukan menggunakan tabel sampling Morgan & Kretjie dengan margin of error 5% dan tingkat kepercayaan 95%. Sampel dipilih menggunakan metode accidental sampling. Adapun analisa data menggunakan Adapun hasil penelitian disimpulkan bahwa Pelaksanaan inovasi pada pelayanan kesehatan di RSUD Kota Kendari masih berada pada kategori Cukup Inovatif dengan angka 68,29. Beberapa hal yang dapat ditempuh dalam

## Persepsi Inovasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2022

---

upaya meningkatkan penerapan inovasi pada pelayanan publik di RSUD Kota Kendari adalah penggunaan teknologi informasi yang memadai, penggunaan media online yang mudah diakses masyarakat dalam memberikan informasi dan prosedur pelayanan, pelibatan peran swasta dalam peningkatan proses dan kualitas pelayanan publik dan konsistensi dalam mendorong inovasi dalam pemberian pelayanan.

**Kata kunci:** Inovasi; Efektivitas dan Efisiensi; Pelayanan kesehatan;

---

### 1. Pendahuluan

Kota Kendari sebagai ibukota Provinsi Sulawesi Tenggara dalam upaya pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan secara maksimal. RSUD Kota Kendari sebagai salah satu rumah sakit rujukan utama masyarakat dengan status Rumah Sakit tipe B diharapkan mampu melakukan Inovasi pelayanan guna menjamin pelayanan kepada seluruh masyarakat di Kota Kendari. Sebagaimana diketahui Kota Kendari yang memiliki jumlah penduduk yang cukup besar (350,267 jiwa) dengan angka kesakitan menurut karakteristiknya sebesar 12,30 yang artinya dari 100 jiwa yang ada dikendari terdapat 12 orang yang menderita penyakit/membutuhkan layanan kesehatan. Adapun jumlah tenaga kesehatan yang bertugas di RSUD Kota Kendari sebanyak 2002 orang (522 laki-laki dan 1480 orang perempuan). (Badan Pusat Statistik Kota Kendari, 2022).

New public service (NPS) sebagai paradigma terbaru dari administrasi publik meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama para administrator negara/daerah. Salah satu intisari dari prinsip NPS adalah bagaimana administrator publik mengartikulasikan dan membagi kepentingan (*shared interests*) warga negara. Dasar teoritis dan fondasi epistemologi dari NPS adalah teori demokrasi, teori ini menyatakan bahwa persamaan (*egalitarianism*) dan kebebasan (*liberty*) individu diperkenankan, konsep kepentingan publik adalah merupakan hasil dialog dari berbagai nilai, responsivitas birokrasi publik ditujukan kepada *citizens* (warga negara) bukan *clients* dan *constituent* atau juga *customer*, peran pemerintah sebagai serving, akuntabilitas terdiri dari multiaspek: akuntabilitas hukum, nilai-nilai, komunitas, norma politik, standar profesional, struktur organisasi adalah struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal, dan asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator adalah pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat. (Denhardt & Denhardt, 2015)

Perubahan paradigma tersebut, untuk model Indonesia telah dituangkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Dari mulai perubahan/amandemen UUD 1945, sampai kepada perubahan peraturan gubernur, bupati atau walikota. Bahkan telah dikeluarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Artinya memang situasi dan kondisi sekarang sudah mengharuskan setiap pemerintahan, baik pusat maupun daerah mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Menurut Siagian (2001) teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*) sedangkan, fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi

## Persepsi Inovasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2022

---

kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaanya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu dari kedua fungsi tersebut (Kamarmi, 2011; Maryam, 2017).

Pelayanan publik/umum diartikan sebagai segala bentuk/jenis jasa pelayanan, baik berupa barang publik dan jasa publik yang menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN dan BUMD sebagai upaya pemenuhan atas segala kebutuhan masyarakat sebagaimana amanah peraturan perundang-undangan. (Hardiyansyah, 2018; Ratminto & Winarsih, 2013; Wasistiono, 2009)

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha, 2012). Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, pemerintah sebagai pemberi jasa layanan sangat dituntut mengembangkan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publiknya. Inovasi pelayanan publik dikatakan sebagai inisiatif terobosan dari instansi/lembaga publik dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pentingnya perhatian terhadap inovasi publik sebenarnya berkesesuaian dengan karakteristik sektor publik yang kedudukannya sangat vital bagi masyarakat. Masalah-masalah pembangunan kesehatan, kualitas pendidikan, kesejahteraan ekonomi termasuk kesejahteraan sosial sangat membutuhkan pelayanan publik yang prima. (Wulandari & Purnomo, 2019)

Menurut Clark, Jhon, dan Ken Guy dalam Innovation and Competitiveness bahwa inovasi memiliki nilai ekonomi yang berarti (signifikan), yang umumnya dilakukan oleh organisasi maupun individu. Inovasi merupakan transformasi dan pemanfaataan/mobilisasi pengetahuan, ketrampilan teknologi untuk menciptakan produk, proses, dan jasa baru (Clark & Guy, 1998). Inovasi juga didefinisikan sebagai sesuatu yang baru yang dimana memperkenalkan dan melakukan praktik atau proses baru (baik berupa barang maupun jasa) atau bisa juga dengan mengadopsi model yang baru yang berasal dari organisasi lain (Miles & Green, 2008). Innovation as novelty in action (Altschuler, 2003). New ideas that works (Mulgan & Albury, 2003).

Dalam penciptaan inovasi khususnya pada pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perubahan dapat dilakukan dengan memodifikasi aktifitas pelayanan yang diterapkan pada sektor bisnis/swasta, pemerintah daerah dapat menemukan insipirasi dari berbagai pelayanan yang dilakukan oleh sektor swasta yang disesuaikan dengan pengetahuan lokal yang ada serta yang paling penting adalah kebutuhan dan kemampuan masyarakat yang akan menerima jasa layanan. Hal yang menjadi ciri khas dari inovasi pada sektor publik, bahwa kebaruan atau inovasi merupakan hasil dari berbagai faktor internal seperti tuntutan akan peningkatan dan perbaikan organisasi dan faktor eksternal organisasi seperti tuntutan masyarakat yang ingin agar pelayanan yang lebih mudah dan lebih nyaman diakses (Asmara & Rahayu, 2019).

Parasuraman dkk, merumuskan bahwa untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan/pelayanan umumnya menggunakan 5 dimensi yaitu: *Tangibles/Bukti Langsung; Reliability/Keandalan; Responsiveness/Ketanggapan; Assurance/Jaminan* dan *Emphaty/Empati*(Parasuraman et al., 1988). *Malcolm Baldrige National Quality Award* menyebutkan ada delapan kriteria pelayanan publik yaitu: Kepemimpinan (*leadership*); Perencanaan strategik (*strategic planning*); Fokus pelanggan dan pasar (*costumer and market focus*); *Knowledge Management*; *Performance Management*; *Workforce/ Human Resource Focus*; Manajemen proses (*process management*); Hasil bisnis (*business result*) (Lee et al., 2003)

Untuk mengetahui seberapa besar upaya dan kesiapan pemerintah daerah khususnya pada unit/instansi yang melaksanakan pelayanan publik maka dapat dilakukan proses pengukuran inovasinya. Lembaga Administrasi Negara melalui Tim Pusat Inovasi

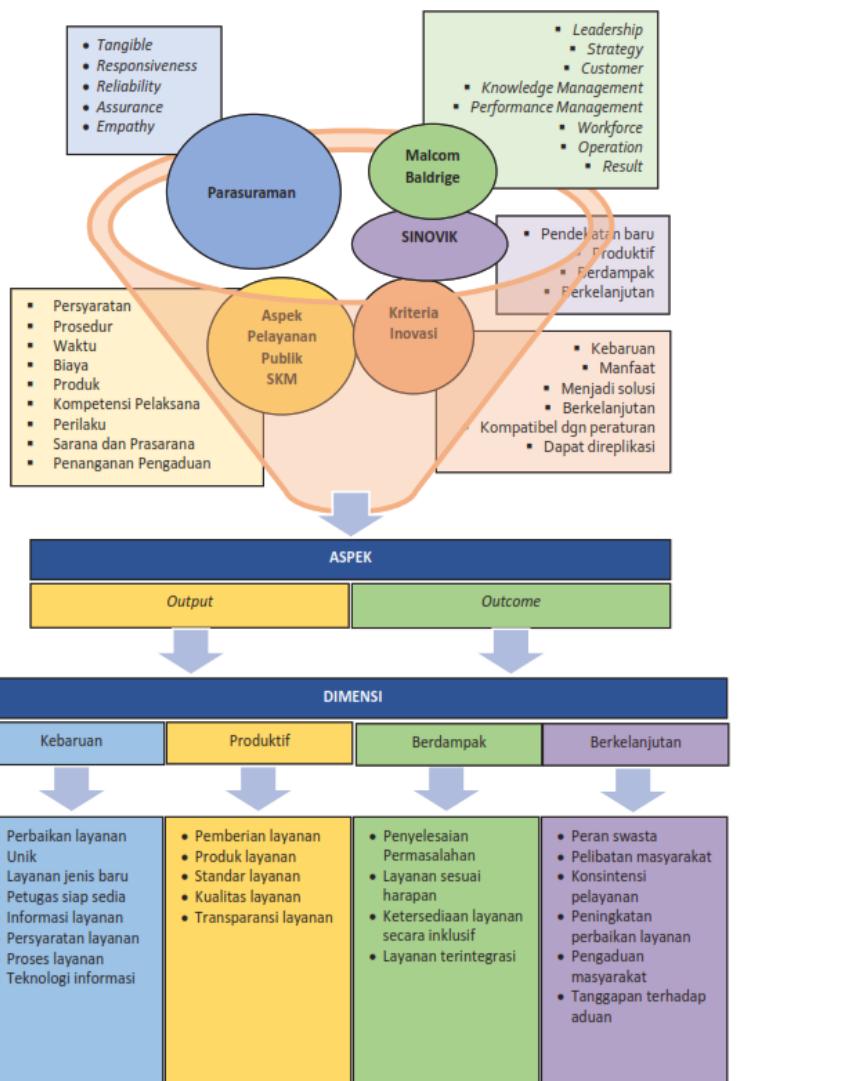
**Persepsi Inovasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2022**

---

Pelayanan Publik telah merumuskan metode pengukuran guna menentukan indeks persepsi inovasi pelayanan publik. Penentuan aspek dimensi dan indikator Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik dibangun berdasarkan kristalisasi beberapa konsep pelayanan publik dan inovasi yang mencakup konsep Parasuraman, Malcolm Baldridge, unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik (SINOVIK), dan kriteria Inovasi Administrasi Negara. (Pusat Inovasi Pelayanan Publik - LAN, 2017)

Dalam pengukuran indeks persepsi inovasi pelayanan publik ini yang menjadi obyek penilaian adalah aspek output dan outcome dari pelaksanaan inovasi pelayanan publik. Aspek output mencakup dimensi kebaruan dan produktif, sedangkan aspek outcome mencakup dimensi berdampak dan berkelanjutan dari inovasi pelayanan publik yang telah diterapkan. Keempat dimensi tersebut memiliki total 23 indikator dengan rincian sebagai berikut: Dimensi Kebaruan memiliki 8 indikator yaitu: (1) perbaikan layanan, (2) keunikan layanan, (3) layanan jenis baru, (4) petugas selalu ada, (5) informasi layanan, (6) persyaratan layanan, (7) proses layanan, (8) teknologi informasi layanan. Dimensi Produktif memiliki 5 indikator yaitu: (9) pemberian layanan, (10) produk layanan, (11) standar layanan, (12) kualitas layanan, (13) transparansi layanan. Dimensi Berdampak memiliki 4 indikator, yaitu: (14) Penyelesaian Permasalahan, (15) Kesesuaian layanan, (16) Ketersediaan layanan secara inklusif, (17) Layanan terintegrasi. Dimensi Berkelanjutan memiliki 6 indikator yaitu: (18) Peran swasta, (19) Pelibatan masyarakat, (20) Konsintensi pelayanan, (21) Peningkatan perbaikan layanan, (22) Pengaduan masyarakat dan (23) Tanggapan terhadap aduan. (Pusat Inovasi Pelayanan Publik - LAN, 2017).

## Persepsi Inovasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2022



**Gambar 1.** Kerangka alur penyusunan indikator inovasi pelayanan publik Lembaga Administrasi Negara (LAN)

Berdasarkan uraian tersebut maka dianggap perlu untuk melakukan pengukuran terkait penerapan inovasi pada pelaksanaan pelayanan publik di RSUD Kota Kendari melelui pengukuran indeks persepsi inovasi pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian awal diketahui bahwa tidak pernah dilakukan penelitian yang mengukur secara langsung bagaimana penerapan inovasi pelayanan publik di RSUD Kota Kendari sehingga tidak ada data bagi pihak rumah sakit dalam menentukan kondisi inovasi termasuk upaya perbaikan pada bidang-bidang apa saja yang penting untuk dilakukan pembenahan. Hasil dari Penelitian ini menjadi data awal untuk mengetahui bagaimana penerapan inovasi pelayanan publik di RSUD Kota Kendari. Penelitian ini dilakukan dengan merumuskan masalah yaitu bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan kesehatan di RSUD Kota Kendari? Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui dan menganalisa pelaksanaan inovasi pelayanan kesehatan di RSUD Kota Kendari. Penelitian ini sangat penting untuk dilakukan dengan pertimbangan bahwa belum pernah dilakukan penelitian sejenis dalam lokus penelitian Rumah Sakit Umum Daerah di Tingkat Kabupaten/Kota. Hasil penelitian ini akan sangat bermanfaat khususnya bagi pemerintah daerah Kota Kendari dan pihak rumah sakit dalam mengevaluasi kondisi penerapan inovasi dan

## Persepsi Inovasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2022

---

menentukan kebijakan penyelenggaraan inovasi keduapannya khususnya pada pelayanan kesehatan.

### 2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam naskah penelitian harus dinyatakan secara jelas cara, penggunaan alat analisis, pendekatan apa yang digunakan dalam penelitian, metode pengumpulan data metode analisis data yang digunakan (Ansori & Iswanti, 2020).

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif skala likert 1-10 dengan menggunakan kuisioner sebagai instrumen pengumpulan data. Pada skala likert responden diminta memberikan tanggapan untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap syatu pertanyaan dengan memilih salah satu dari rentang pilihan yang tersedia. Populasi penelitian adalah seluruh tenaga kesehatan di RSUD Kota Kendari, sedangkan sampelnya adalah tenaga kesehatan yang ditemui pada saat pengumpulan data dilakukan (2 Agustus – 22 Agustus 2022) dengan metode *accidental sampling*. Jumlah sampelnya ditentukan menggunakan tabel Morgan&Kretjie dengan ketentuan batas toleransi kesalahan digunakan sebesar 5% atau tingkat kepercayaan 95%, sehingga diperoleh sampel sebesar 322 orang.

Dalam project ini teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan pengukuran skala Indeks yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata dari masing-masing unsur inovasi pelayanan. Dalam penghitungan Inovasi Pelayanan terdapat 2 aspek, 4 dimensi dengan total 23 indikator. Berikut nilai pembobotannya. (Pusat Inovasi Pelayanan Publik - LAN, 2017)

Bobot Aspek Output:

No.	Aspek	Dimensi	Indikator	Bobot
1	Aspek Output	Dimensi Kebaruan	8 Indikator	60%
		Dimensi Produktif	5 Indikator	40%
		Jumlah	2 Dimensi	13 Indikator
				100%

Bobot Aspek Outcome:

No.	Aspek	Dimensi	Indikator	Bobot
2	Aspek Outcome	Dimensi Berdampak	4 Indikator	50%
		Dimensi Ada Bukti Kebaruan	6 Indikator	50%
		Jumlah	2 Dimensi	10 Indikator
				100%

Pengukuran masing-masing indikator

$$\text{Nilai indeks setiap indikator} = \frac{(S1 \times f) + (S2 \times f) + (S... \times f) + (Sn \times f)}{N}$$

Keterangan:

S1 = Skor nilai jawaban pertama

S2 = Skor nilai jawaban kedua

S... = Skor nilai jawaban seterusnya (tergantung banyaknya alternatif jawaban)

Sn = Skor nilai jawaban terakhir

N = Total jawaban yang terisi

Pengukuran masing-masing dimensi:

$$\text{Nilai Dimensi} = \frac{\text{NR indikator ke-1} + \dots + \text{NR indikator ke-n}}{\text{Jumlah Indikator}}$$

## Persepsi Inovasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2022

---

Keterangan:  
NR = Nilai Rata-Rata Indikator

Pengukuran aspek:

1. Aspek Output =  
(Nilai Dimensi Kebaruan x 60%)+(Nilai Dimensi Produktif x 40%)

2. Aspek Outcome =  
(Nilai Dimensi Berdampak x 50%)+(Dimensi Ada Bukti Inovasi x 50%)

Pengukuran Indeks keseluruhan

Indeks	Inovasi	Pelayanan	Publik=
<i>Nilai Aspek Output+Nilai Aspek Outcome</i>			$\frac{2}{}$

**Tabel 1.** Skala Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik

Rentang Nilai	Indeks Inovasi	Keterangan
91,01 - 100.00	AA	Excellent Innovation
82,01 - 91.00	A	Sangat Inovatif
73,01 - 82.00	BB	Inovatif
64,01 - 73.00	B	Cukup Inovatif
55,01 - 64.00	CC	Biasa
46,01 - 55.00	C	Kurang Inovatif
37,01 - 46.00	DD	Tidak Inovatif
28,01 - 37.00	D	Sangat Tidak Inovatif
19,01 - 28.00	EE	Inovasi Buruk
10,00 - 19.00	E	Inovasi Sangat Buruk

### 3. Hasil dan Pembahasan

Instrumen pengukuran indeks persepsi inovasi pelayanan publik dibangun berdasarkan kerangka pikir yang mengelaborasi konsep-konsep pelayanan publik, inovasi, kebijakan, model pengukuran kinerja. Dari hasil elaborasi tersebut menghasilkan konstruksi instrumen yang mencakup aspek yang terdiri dari output dan outcome. Selanjutnya aspek dijabarkan kedalam empat dimensi yaitu kebaruan, produktif, kemanfaatan, berdampak. Keempat dimensi ini dijabarkan menjadi 23 indikator. Penjelasan dan hasil pengukuran indikator tersebut terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Kota Kendari akan diuraikan sebagai berikut:

#### 3.1. Aspek Output

Output adalah Hasil dari aktifitas atau kegiatan dari inovasi pelayanan publik, yang dapat langsung dirasakan, dilihat dan dibuktikan oleh pengguna layanan.

##### 3.1.1. Dimensi Kebaruan

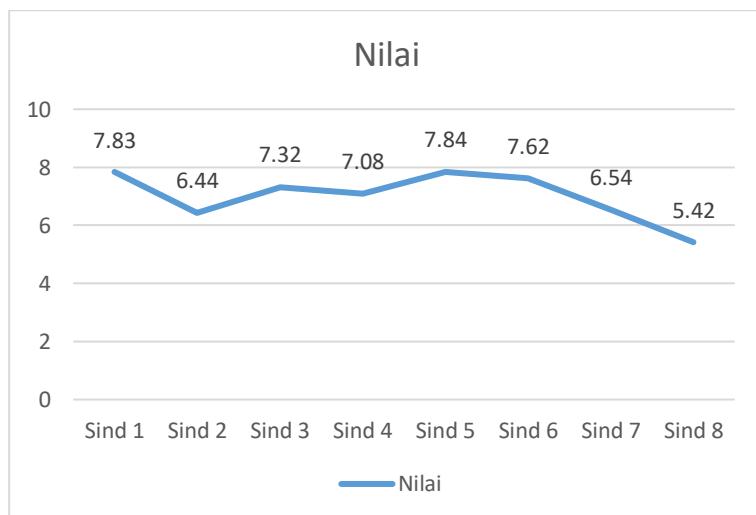
Kebaruan (pendekatan baru) adalah memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

**Tabel 2.** Nilai Hasil Pengukuran Persepsi Inovasi Pelayanan Publik Dimensi Kebaruan

## Persepsi Inovasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2022

NO	Indikator	Skor
<b>Dimensi Kebaruan</b>		7.01
1	Ada perbaikan dalam pemberian pelayanan dari sebelumnya	7.83
2	Ada keunikan dalam pemberian pelayanan	6.44
3	Ada pelayanan baru yang diberikan kepada masyarakat	7.32
4	Petugas pelayanan publik selalu ada pada saat masyarakat membutuhkan layanan	7.08
5	Informasi tentang layanan publik dapat diperoleh secara mudah, jelas, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan	7.84
6	Persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan cukup sederhana	7.62
7	Proses pelayanan publik cukup mudah dan ringkas	6.54
8	Pelayanan publik telah didukung teknologi informasi yang memadai	5.42

Sumber: Survey Peneliti 2022



Gambar 2. Grafik Skor Indikator Dimensi Kebaruan

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa dari delapan indikator dalam dimensi kebaruan, skor Indikator 8/Sind 8 terkait dengan Pelayanan publik telah didukung teknologi informasi yang memadai menjadi indikator dengan skor terendah yakni 5.42. Sedangkan skor indikator 5/Sind 5 terkait informasi tentang layanan publik dapat diperoleh secara mudah, jelas, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan memperoleh skor tertinggi dengan nilai 7,84. Secara akumulatif nilai dimensi kebaruan memperoleh nilai 7,01.

### 3.1.2. Dimensi Produktif

Dimensi produktif adalah program/ kegiatan implementasi inovasi pelayanan publik yang mampu menghasilkan perbaikan pelayanan publik yang dapat dibuktikan.

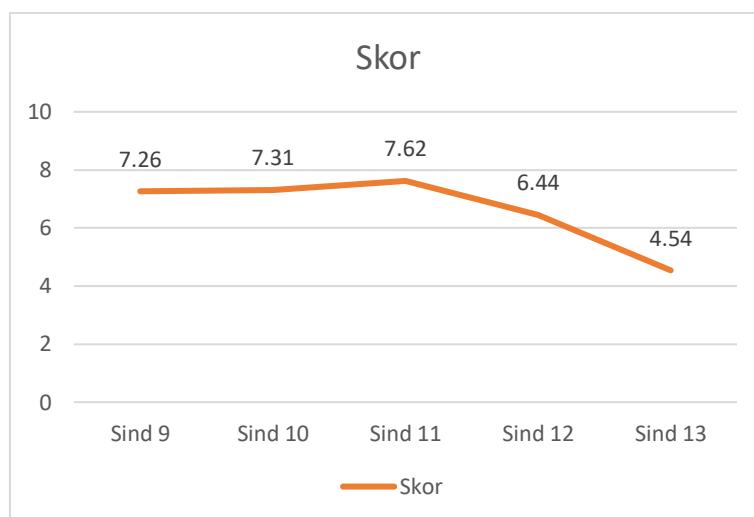
Tabel 3. Nilai Hasil Pengukuran Persepsi Inovasi Pelayanan Publik (Dimensi Produktif)

NO	Indikator	Skor
----	-----------	------

## Persepsi Inovasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2022

Dimensi Produktif		6.63
9	Petugas pelayanan publik memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan benar	7.26
10	Produk layanan telah memenuhi kebutuhan	7.31
11	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan	7.62
12	Pelayanan publik yang diberikan memiliki kualitas sesuai dengan yang diharapkan	6.44
13	Masyarakat dapat memantau secara <i>online</i> (telepon, sms, fax, internet, media sosial ,dll ) terhadap proses pelayanan publik	4.54

Sumber: Survey Peneliti 2022



Gambar 3. Grafik Skor Indikator Dimensi Kebaruan

Dimensi produktif terdiri dari 5 indikator. Skor Indikator 13/Sind 13 terkait dengan masyarakat dapat memantau secara *online* (telepon, sms, fax, internet, media sosial ,dll) terhadap proses pelayanan publik mendapatkan skor terendah yakni 4.54. Sedangkan skor indikator 11/Sind 11 terkait Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan memperoleh skor tertinggi dengan nilai 7,84. Secara akumulatif nilai dimensi produktif memperoleh nilai 6,63.

### 3.2. Aspek Outcome

Outcome adalah Dampak, manfaat, harapan perubahan dari sebuah kegiatan inovasi pelayanan publik yang diperoleh/diterima pengguna layanan.

#### 3.2.1. Dimensi Berdampak

Berdampak adalah Memberikan manfaat terhadap peningkatan atau perubahan kondisi dan sebagai daya ungkit terhadap percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

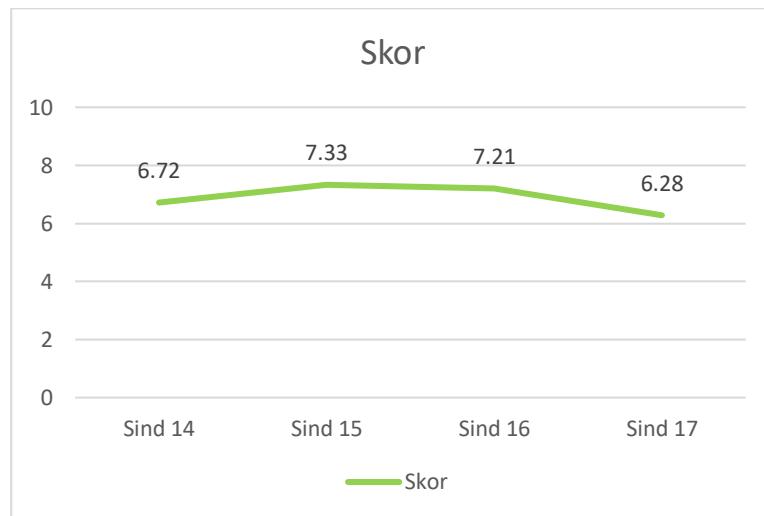
**Tabel 4.** Nilai Hasil Pengukuran Persepsi Inovasi Pelayanan Publik (Dimensi Berdampak)

NO	Indikator	Skor
	Dimensi Berdampak	6.89
14	Cara baru dalam pemberian pelayanan dapat menyelesaikan pemasalahan yang ada	6.72
15	Cara baru dalam pemberian pelayanan memenuhi kebutuhan sesuai harapan	7.33

## Persepsi Inovasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2022

16	Ketersediaan sarana dan prasarana layanan publik memenuhi semua kebutuhan kelompok masyarakat (umur, jenis kelamin, pendidikan, berkebutuhan khusus, kondisi ekonomi, dll)	7.21
17	Adanya pelayanan publik yang terintegrasi dan/atau terpusat	6.28

Sumber: Survey Peneliti 2022



Gambar 4. Grafik Skor Indikator Dimensi Berdampak

Dimensi berdampak terdiri dari 4 indikator yaitu: indikator 14 cara baru dalam pemberian pelayanan dapat menyelesaikan pemasalahan yang ada dengan skor 6,72. Indikator 15 yaitu cara baru dalam pemberian pelayanan memenuhi kebutuhan sesuai harapan dengan skor 7,33. Indikator 16 yaitu ketersediaan sarana dan prasarana layanan publik memenuhi semua kebutuhan kelompok masyarakat (umur, jenis kelamin, pendidikan, berkebutuhan khusus, kondisi ekonomi, dll) dengan skor 7,21. Indikator 17 Adanya pelayanan publik yang terintegrasi dan/atau terpusat dengan skor 6,28. Secara akumulatif nilai dimensi produktif memperoleh nilai 6,89.

### 3.2.2. Dimensi Ada Bukti Kebaruan

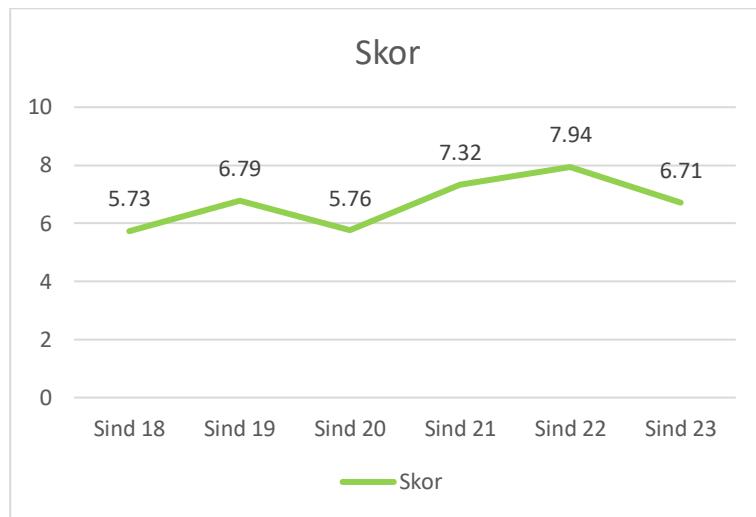
Berkelanjutan adalah Memberikan jaminan bahwa inovasi pelayanan publik terus dipertahankan, diimplementasikan, dan dikembangkan dengan dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan, berupa:

Tabel 5. Nilai Hasil Pengukuran Persepsi Inovasi Pelayanan Publik (Dimensi Ada Bukti Inovasi)

NO	Indikator	Skor
<b>Dimensi Ada Bukti Inovasi</b>		6.71
18	Ada peran swasta dalam peningkatan proses dan kualitas pelayanan publik	5.73
19	Masyarakat dilibatkan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik	6.79
20	Terdapat konsistensi/ keajegan cara baru dalam pemberian pelayanan	5.76
21	Terdapat peningkatan perbaikan layanan secara terus menerus	7.32
22	Pengaduan masyarakat di respon secara cepat	7.94
23	Penyedia layanan memberikan penyelesaian aduan secara tepat	6.71

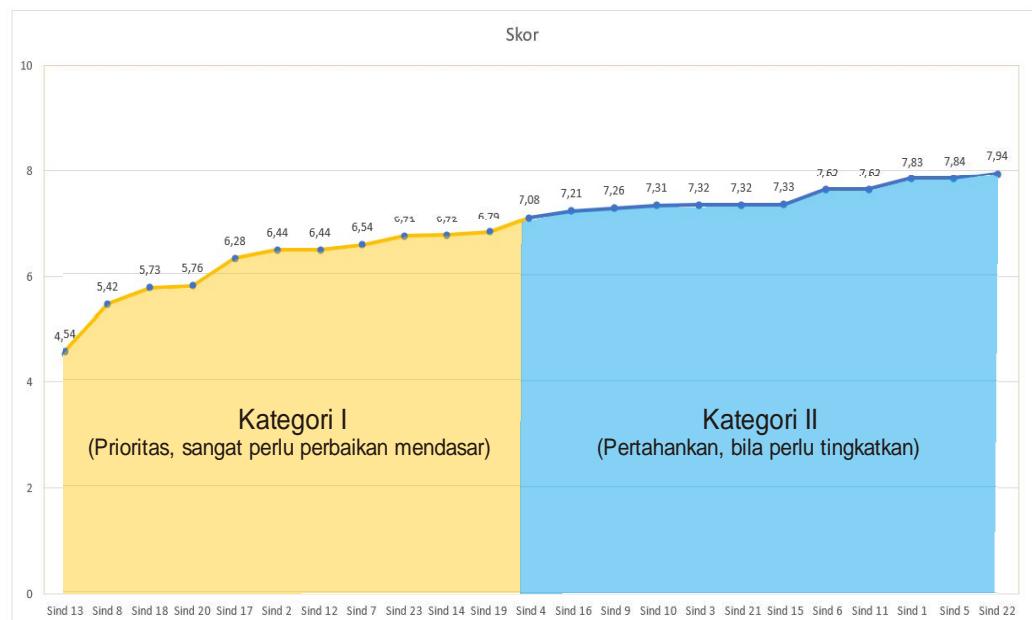
Sumber: Survey Peneliti 2022

## Persepsi Inovasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2022



**Gambar 5.** Grafik Skor Indikator Dimensi Ada Bukti Inovasi

Dimensi ada bukti inovasi terdiri dari 6 indikator. Skor Indikator 18/Sind 18 terkait dengan Ada peran swasta dalam peningkatan proses dan kualitas pelayanan publik mendapatkan skor terendah yakni 5,73. Sedangkan skor indikator 22/Sind 22 terkait Pengaduan masyarakat di respon secara cepat memperoleh skor tertinggi dengan nilai 7,94. Secara akumulatif nilai dimensi ada bukti inovasi memperoleh nilai 6,71.



**Gambar 6.** Pengelompokan Keseluruhan indikator

Berdasarkan hasil pengukuran keseluruhan indikator maka rekomendasi tindak lanjut terbagi menjadi 2 kategori. Kategori pertama adalah kelompok dengan skor akhir dibawah 7 (line kuning) dengan rekomendasi bahwa indikator yang masuk pada kelompok ini perlu mendapatkan perhatian serius untuk diperbaiki karena akan menjadi penghambat terciptanya inovasi pada RSUD Kota Kendari. Diperlukan perubahan-perubahan mendasar dan perbaikan sistem secara serius. Kategori kedua adalah kelompok dengan skor akhir diatas 7 (line biru) dengan rekomendasi bahwa indikator yang masuk pada kelompok ini agar mampu mempertahankan nilai yang telah diperoleh bahkan bila perlu

## Persepsi Inovasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2022

---

ditingkatkan. Pola dan sistem yang diterapkan pada indikator dalam kelompok kategori kedua ini bisa ditiru dan diterapkan pada kelompok indikator kategori pertama.

### 3.3. Penghitungan Nilai Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik

#### 3.3.1. Nilai Aspek Output

Terdiri dari dua dimensi yaitu dimensi kebaruan dan dimensi produktif, sehingga rumus perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai Aspek Output} = \frac{(60 (Sx1.1) + 40 (Sx1.2))}{100}$$

$$\text{Nilai Aspek Output} = \frac{(60 (7,01) + 40 (6,63))}{100}$$

$$\text{Nilai Aspek Output} = \frac{420,67 + 265,36}{100}$$

$$\text{Nilai Aspek Output} = \frac{686,03}{100}$$

$$\text{Nilai Aspek Output} = 6,86$$

#### 3.3.2. Nilai Aspek Outcome

Terdiri dari 2 dimensi yaitu dimensi berdampak dan dimensi ada bukti inovasi, sehingga rumus perhitungan Aspek Outcome adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai Aspek Outcome} = \frac{(50 (Sx2.1) + 50 (Sx2.2))}{100}$$

$$\text{Nilai Aspek Outcome} = \frac{(50 (6,89) + 50 (6,71))}{100}$$

$$\text{Nilai Aspek Outcome} = \frac{344,25 + 335,41}{100}$$

$$\text{Nilai Aspek Outcome} = \frac{679,66}{100}$$

$$\text{Nilai Aspek Outcome} = 6,80$$

#### 3.3.3. Nilai Indeks Persepsi Inovasi

Penghitungan nilai indeks persepsi inovasi pelayanan publik sesuai dengan konstruksi instrumen sebagaimana tersebut di atas, maka disusun formula atau rumus penghitungannya sebagai berikut:

$$\text{Nilai Indeks Persepsi Inovasi} = \frac{(50\% (6,86) + 50\% (Sx26,80)) \times 100}{100}$$

$$\text{Nilai Indeks Persepsi Inovasi} = \frac{(3,43 + 3,39) \times 100}{100}$$

$$\text{Nilai Indeks Persepsi Inovasi} = \frac{(6,8285) \times 100}{100}$$

$$\text{Nilai Indeks Persepsi Inovasi} = \frac{682,85}{100}$$

$$\text{Nilai Indeks Persepsi Inovasi} = 68,29$$

Setelah dikalkulasi maka nilai akhir dari indeks persepsi inovasi pada RSUD Kota Kendari sebesar 68,29 dalam Kategori B atau Cukup Inovatif. Berikut skala indeks persepsi inovasi pelayanan publik menurut Pusat Inovasi Pelayanan Publik (PIPP) LAN RI

**Tabel 6.** Skala Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik

Rentang Nilai	Indeks Inovasi	Keterangan
91,01 - 100,00	AA	Excellent Innovation

## Persepsi Inovasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2022

---

82,01 - 91,00	A	Sangat Inovatif
73,01 - 82,00	BB	Inovatif
64,01 - 73,00	B	Cukup Inovatif
55,01 - 64,00	CC	Biasa
46,01 - 55,00	C	Kurang Inovatif
37,01 - 46,00	DD	Tidak Inovatif
28,01 - 37,00	D	Sangat Tidak Inovatif
19,01 - 28,00	EE	Inovasi Buruk
10,00 - 19,00	E	Inovasi Sangat Buruk

**Sumber:** Panduan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik LAN RI 2017

### 4. Kesimpulan

Bagian ini berisi tentang kesimpulan akhir dari keseluruhan pembahasan. Kesimpulan adalah gagasan akhir dari hasil seluruh ulasan dalam artikel. Kesimpulan bukanlah pengulangan dari hasil dan pembahasan, jadi tidak lagi mengulang data-data lapangan. Kesimpulan lebih pada generalisasi atau simplifikasi secara abstrak dari jawaban yang menjadi tujuan penulisan naskah

Pelaksanaan inovasi pada pelayanan kesehatan di RSUD Kota Kendari masih berada pada kategori Cukup Inovatif dengan angka 68,29. Dimensi kebaruan setelah dihitung nilai akhirnya sebesar 7,01 dan dimensi produktif sebesar 6,63 sehingga aspek outputnya sebesar 6,86. Pada dimensi berdampak mendapatkan nilai 6,89 dan dimensi ada bukti inovasi mendapatkan nilai 6,71 sehingga pada aspek outcome memperoleh nilai 6,80. Dari 23 indikator yang diukur tersebut hasilnya dapat dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu kategori prioritas yang memerlukan perbaikan mendasar yang terdiri dari 11 indikator dan kategori indikator yang harus dipertahankan kondisinya dan bila perlu ditingkatkan yang terdiri dari 12 indikator. Dalam upaya meningkatkan penerapan inovasi pada pelayanan publik di RSUD Kota Kendari beberapa hal yang dapat ditempuh adalah penggunaan teknologi informasi yang memadai (ind.8), penggunaan media online yang mudah diakses masyarakat dalam memberikan informasi dan prosedur pelayanan (ind.13), perlibatan peran swasta dalam peningkatan proses dan kualitas pelayanan publik (ind.18) dan konsistensi dalam mendorong inovasi dalam pemberian pelayanan (ind.20)

### Ucapan Terima Kasih

Penghargaan setinggi-tingginya kepada seluruh pimpinan, pegawai dan tenaga kesehatan RSUD Kota Kendari yang telah bekerjasama secara objektif dalam memberikan penilaian (pengisian kuisioner). Ucapak terimakasih pula kepada seluruh mahasiswa Universitas Nahdlatul Ulama Sulawesi Tenggara yang telah berpartisipasi dan bekerjasama sebagai enumerator dalam penelitian ini.

## Persepsi Inovasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2022

---

### Referensi

1. Adam, A. . F. (2019). The Power Relations Of Local Bosses And Local Elites In Forest Governance In Muna Islands. 383(Icss), 43–51.
2. Altschuler, A. (2003). *Mega-Cities: Innovations for Urban Life*, Trinity College.
3. Asmara, A. Y., & Rahayu, A. Y. S. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron Di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector* .... <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/4490>
4. Badan Pusat Statistik Kota Kendari. (2022). *Kendari Dalam Angka 2022*. CV. Primatama.
5. Clark, J., & Guy, K. (1998). Innovation and competitiveness: a review: Practitioners' forum. *Technology Analysis & Strategic Management*. <https://doi.org/10.1080/09537329808524322>
6. Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The New Public Service Revisited. In *Public Administration Review* (Vol. 75, Issue 5, pp. 664–672). <https://doi.org/10.1111/puar.12347>
7. Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
8. Kamarmi, S. M. N. (2011). Analisis pelayanan publik terhadap masyarakat (Kasus pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*. [https://www.academia.edu/download/55291238/5.\\_Analisis\\_pelayanan\\_publik\\_terhadap\\_masyarakat\\_kasus\\_pelayanan\\_kesehatan\\_di\\_kabupaten\\_agam\\_.pdf](https://www.academia.edu/download/55291238/5._Analisis_pelayanan_publik_terhadap_masyarakat_kasus_pelayanan_kesehatan_di_kabupaten_agam_.pdf)
9. Lee, S. M., Rho, B. H., & Lee, S. G. (2003). Impact of Malcolm Baldrige National Quality Award criteria on organizational quality performance. *International Journal of Production* .... <https://doi.org/10.1080/0020754031000077329>.
10. Maryam, N. S. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi* .... <https://repository.unikom.ac.id/id/eprint/51314>
11. Miles, I., & Green, L. (2008). *Hidden innovation in the creative industries*. e-space.mmu.ac.uk. [https://e-space.mmu.ac.uk/624532/1/hidden\\_innovation\\_creative\\_industries\\_report.pdf](https://e-space.mmu.ac.uk/624532/1/hidden_innovation_creative_industries_report.pdf)
12. Mulgan, G., & Albury, D. (2003). Innovation in the public sector. *Strategy Unit, Cabinet Office*. [http://www.sba.oakland.edu/FACULTY/MATHIESON/MIS524/RESOURCES/READINGS/INNOVATION/INNOVATION\\_IN\\_THE\\_PUBLIC\\_SECTOR.PDF](http://www.sba.oakland.edu/FACULTY/MATHIESON/MIS524/RESOURCES/READINGS/INNOVATION/INNOVATION_IN_THE_PUBLIC_SECTOR.PDF)
13. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988. <https://books.google.com/books?hl=en%5C&lr=%5C&id=pGIPEAAAQBAJ%5C&oi=fnd%5C&pg=PA30%5C&dq=zeithaml%5C&ots=whkNHpIWJX%5C&sig=CpQqE5T7P-7b9L3NtKDi3rrd7gk>
14. Pusat Inovasi Pelayanan Publik - LAN. (2017). *PENGUKURAN INDEKS PERSEPSI INOVASI PELAYANAN PUBLIK*. Pusat Inovasi Pelayanan Publik - LAN. <https://ppid.lan.go.id/wp-content/uploads/2019/09/PIPEL-Pengukuran-Indeks-Inovasi-Pemerintah-Daerah.pdf>
15. Ratminto, A. S., & Winarsih, S. (2013). Manajemen Pelayanan Publik. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.
16. Siagian, S. P. (2001). *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. repo.unikadelasalle.ac.id. [http://repo.unikadelasalle.ac.id/index.php?p=show\\_detail%5C&id=3452%5C&keywords="](http://repo.unikadelasalle.ac.id/index.php?p=show_detail%5C&id=3452%5C&keywords=)
17. Thoha, M. (2012). Kebijakan dan Pelayanan Publik. *Jakarta: Grafindo*.
18. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
19. Wasistiono, S. (2009). Paradigma Pelayanan Publik pada Era Desentralisasi di Indonesia. *IPDN. Bandung*.
20. Wulandari, W., & Purnomo, E. P. (2019). Collaborative Government dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan)*. <https://www.governmentjournal.org/index.php/jip/article/view/91>