

Inovasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Provinsi Sumatera Barat

Gita Ramadhanu (1910843013), Indra Nauli Siregar(1910843017), Muhammad Afdhalu Dzikri (1910842023), Muhammad Hanif(1910842039), Rahmadhatul Annisa (1910843021)

Kajian Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas

Abstract

This study aims to determine the extent to which health services have been improved through innovations made by hospitals in West Sumatra Province. The research method used is a qualitative method with a literature study approach from several journals obtained at Google Scholar. From the study of the results of the literature study, it was found that the Pariaman City Hospital and Solok City Hospital had made innovations in health services, such as website services, 24-hour visit services, and so on.

Keywords: Innovation, health services.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sudah sampai sejauh mana pembenahan pelayanan kesehatan melalui inovasi-inovasi yang dilakukan oleh rumah sakit yang ada di Provinsi Sumatera Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur dari beberapa jurnal yang diperoleh di Google Scholar. Dari studi hasil studi literatur yang dilakukan, ditemukan bahwa RSUD Kota Pariaman dan RSUD Kota Solok telah melakukan inovasi-inovasi dalam pelayanan kesehatan, seperti layanan website, layanan kunjungan 24 jam, dan sebagainya.

Kata Kunci : Inovasi, pelayanan kesehatan.

Pendahuluan

Pemenuhan kesehatan kepada seluruh warga negara merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh negara. Dalam mewujudkan kesehatan yang optimal perlu adanya perwujudan dari negara melalui fungsi-fungsi pemerintah yang salah satunya adalah pelayanan, dimana dalam konteks ini pelayanan kesehatan merupakan bentuk dari perwujudan tanggung jawab negara. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam berkembang dan majunya suatu organisasi, termasuk dalam pelayanan. Menurut Everett M. Rogers inovasi merupakan sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya (Rogers, 1995). Beberapa organisasi baik itu organisasi sektor publik seperti organisasi pemerintahan ataupun sektor swasta berupaya untuk menemukan inovasi-inovasi guna menjawab tuntutan dan perkembangan zaman.

Inovasi pelayanan menjadi salah satu aspek yang penting dalam organisasi publik. inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2014)

Pelayanan publik adalah salah satu hak yang harus diwujudkan pemerintah termasuk hak mendapatkan pelayanan kesehatan. Kesehatan adalah hak dan investasi, setiap warga negara berhak atas kesehatannya termasuk masyarakat miskin, untuk itu diperlukan suatu sistem yang mengatur pelaksanaannya bagi upaya pemenuhan hak warga negara untuk tetap hidup sehat. Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin oleh Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya

Perubahan pelayanan dalam bentuk inovasi menjadi keharusan dalam pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik merupakan terobosan pelayanan public yang merupakan ide kreatif yang

memberikan manfaat bagi masyarakat secara langsung maupun tidak langsung (Yuliana, 2020). Saat ini pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan di bidang kesehatan selain pangan dan juga pendidikan. Hal ini tidak lepas dari adanya kebutuhan masyarakat untuk tetap bisa memiliki penghidupan yang sehat.

Pelayanan kesehatan bagi masyarakat di Indonesia terutama di Sumatera Barat, masih banyak mengalami masalah yang membuat pelayanan yang diberikan menjadi buruk. Tetapi, dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Reformasi di bidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Oleh Sebab itu, dibutuhkannya inovasi-inovasi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia terutama di Sumatera Barat yang masih tertinggal dibanding daerah lainnya.

TINJAUAN PUSTAKA

Berbagai penelitian mengenai pelayanan kesehatan sudah banyak diteliti sebelumnya. Acuan penelitian ini yaitu jurnal dan penelitian yang memiliki kemiripan dari segi subjek maupun teori. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan kami dalam melihat sudah sejauh mana pelayanan kesehatan di berbagai daerah di Sumatera Barat.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Bobi Rizki Ananda, Roni Ekha Putera, dan Ria Ariany (2019) dalam jurnal Ilmu Administrasi Volume 8 dengan judul Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman. Pada penelitian ini membahas bagaimana inovasi pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Pariaman agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin baik dan berkualitas. Metode yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data melalui dokumentasi, observasi, serta wawancara. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa RSUD Pariaman sudah berbenah diri dalam pelayanan kesehatan dengan cara melakukan berbagai inovasi dan memanfaatkan teknologi digital agar memudahkan pelayanan kepada masyarakat. RSUD Pariaman semakin meningkatkan kualitas dan kuantitas baik dalam hal sumber daya maupun factor

penyokong seperti peningkatan sarana dan prasarana.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Meddian Saputra, Syamsurizaldi, dan Desna Aromatica (2021). Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan, Vol.3 No.2 dengan judul Inovasi pelayanan program kelurahan siaga sehat jiwa (rasa sejiwa) di Puskesmas Nanggalo kota padang. Hasil penelitian ini ditemukan tipologi Inovasi program Kelurahan Siaga Sehat Jiwa (rasa Sejiwa) di Puskesmas Nanggalo Kota Padang untuk mengatasi masalah gangguan jiwa di wilayah Nanggalo khususnya Kurao Pagang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan hasil pembahasan dapat diketahui bahwa program Rasa Sejiwa di Puskesmas Nanggalo lebih dominan ke dalam tiga tipologi yaitu pada Inovasi Produk Layanan seperti terbentuknya Posyandu Seroja dan pemantauan minum obat oleh kader, pada Inovasi Proses Layanan adanya organisasi yang dibuat khusus pada Program Rasa Sejiwa di Kurao Pagang dengan melibatkan kader jiwa dan pihak kelurahan serta perubahan prosedur dalam memberikan pelayanan, dan pada Inovasi Metode Layanan terdapat cara baru dalam berinteraksi dengan melibatkan interaksi antara pasien, keluarga pasien, petugas

Puskesmas dan kader jiwa. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti tidak semua pasien mau mengikuti kegiatan posyandu seroja dan masih adanya keluarga yang acuh terhadap pasien jiwa.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Wike Yuliana, Roni Ekha Putera, dan Yoserizal (2020). Jurnal Ilmu Administrasi Publik Volume 8 dengan judul Inovasi Pelayanan Kesehatan *Public Safety Center* 119 (Psc 119) Smash Care's Di Kota Solok. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan SMASH Care's untuk masyarakat Kota Solok. Pendekatan yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Sedangkan sumber yang digunakan berupa sumber data sekunder dan primer melalui wawancara serta dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PSC 119 SMASH CARE's memberikan layanan kegawatdaruratan kepada masyarakat Kota Solok atau yang sedang berada di Solok. Layanan ini sangat membantu masyarakat. Selain itu, layanan ini mempunyai kelebihan jika dibandingkan dengan layanan sebelumnya yang hanya menerima pasien di faskes, sedangkan layanan ini memberikan kemudahan akses layanan dengan menelepon secara langsung ke nomor 119 serta proses pemberian layanan 24 jam dan tidak dipungut biaya serta sesuai dengan kebutuhan dan mempertimbangkan keluhan masyarakat. Namun masih terdapat beberapa kekurangan seperti adanya nomor

iseng menghubungi call center 119, kurangnya sarana dan prasarana serta masih kurang maksimalnya sosialisasi.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Maisy Triwahyuni, Roni Ekha Putera, Wewen Kusumi Rahayu (2020). Jurnal Public Policy Volume 6 dengan judul Inovasi Pelayanan Kesehatan Kelas Imud di Puskesmas Padang Pasir, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan dengan metode pengumpulan datanya dengan wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan informan yang berkompeten dan dapat memberikan data serta keterangan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Hasil penelitian yang didapat yaitu inovasi Kelas IMUD yang digagas oleh Puskesmas Padang Pasir, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat secara keseluruhan memenuhi karakteristik dari atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everet M. Rogers dan memberikan manfaat kepada pesertanya sebagai kelompok sasaran dari Kelas IMUD ini.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Yimmi Syavardie dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Kebun Sikolos Kecamatan Padang Panjang Barat. Hasil penelitian yang didapat adalah dari

semua variabel ; keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kebun Sikolos Kecamatan Padang Panjang Barat.

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh Sri Yus Angelia, Sari Asih Utami, Mezza Yanti, Ratna Willys dan Sumihardi yang berjudul Evaluasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dasar Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kota Bukittinggi Tahun 2020. Jurnal Bonanza: Manajemen dan Bisnis 1(2). Penelitian ini dilatarbelakangi dari hasil penilaian BPJS terhadap Puskesmas Guguk Panjang dimana Nilai Kesan terhadap Puskesmas Guguk Panjang 66,25%. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner. Hasil penelitian yang didapat yaitu kualitas pelayanan kesehatan dasar ada hubungan dengan kepuasan pasien. Ada hubungan antara dimensi-dimensi kualitas pelayanan secara simultan. Dari hasil penelitian diperoleh data bahwa dimensi variabel kualitas pelayanan yang paling besar terhadap kepuasan pasien adalah dimensi Assurance (Keterampilan) dengan nilai Original Sampel.

Ketujuh, Penelitian Yang Dilakukan Oleh Aida Andriani Dengan Judul Hubungan Mutu Pelayanan

Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey analitik dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendaftar pada loket pendaftaran di Puskesmas Tigo Baleh Bukittinggi tahun 2014, dengan jumlah sampel 65 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan Accidental Sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Hasil penelitian yang didapat, ada hubungan antara pemberian mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tigo Baleh Bukittinggi tahun 2014. Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruangan Poli Umum Puskesmas Tigo Baleh Bukittinggi, diharapkan kepada petugas kesehatan agar tetap meningkatkan mutu pelayanan agar tercapainya kepuasan pasien ketika kunjungan berobat.

Kedelapan, Penelitian Yang Dilakukan Oleh Pophy Arwin, Edison, Ambun Kadri (2019). Jurnal Kesehatan Andalas dengan judul Upaya Peningkatan Pemanfaatan Puskesmas Untuk Pelayanan Persalinan pada Dinas Kesehatan Kota Solok Tahun 2018. Penelitian ini

merupakan bentuk kajian pada manajemen pemanfaatan Puskesmas di Kota Solok untuk pelayanan persalinan. Kajian ini dimulai dari mengidentifikasi akar masalah, memberikan alternatif pemecahan masalah dan beberapa intervensi untuk menyelesaikan masalah tersebut. Hasil penelitian ini yaitu kajian didapatkan intervensi prioritas yang dapat dilakukan yaitu; 1). Bekerja sama dengan kegiatan PIS-PK untuk melakukan promosi tentang pelayanan persalinan yang dilakukan Puskesmas, 2). Bekerja sama dengan program smash care 119 untuk melakukan promosi tentang pelayanan persalinan yang dilakukan Puskesmas, 3). Bidan Puskesmas/pustu/poskeskel harus melakukan promosi tentang pelayanan persalinan yang dilakukan di Puskesmas/pustu/poskeskel, 4). Melakukan pendekatan persuasif kepada ibu hamil pada saat ANC, agar ibu hamil bersalin di Puskesmas/pustu/poskeskel, 5). Peningkatan Kualitas ANC sehingga ibu hamil yang ANC di Puskesmas/Pustu/Poskeskel bisa bersalin di Puskesmas/Pustu/Poskeskel, serta 6). Memperluas wewenang Bidan Penanggung Jawab untuk melakukan promosi pelayanan persalinan melalui PWS.

Kesembilan, penelitian yang dilakukan oleh Nora Eka Putri (2014) dengan judul Efektivitas Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional Melalui Bpjs

Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Di Kota Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas penerapan program JKN melalui BPJS dalam pelayanan kesehatan masyarakat miskin di Kota Padang. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan campuran dengan menggunakan metode eksplanatif sekuensial melalui penyebaran kuisioner kepada responden dan dilanjutkan dengan wawancara kepada petugas BPJS Kota Padang. Dari penelitian ini diketahui bahwa variabel efektivitas penerapan JKN melalui BPJS mempunyai hubungan sangat kuat dengan pelayanan kesehatan masyarakat miskin di Kota Padang. Dari hasil wawancara diketahui bahwa efektivitas penerapan JKN melalui BPJS bagi pelayanan kesehatan masyarakat miskin di Kota Padang belum efektif. Efektivitas tersebut tidak saja dilihat dari target kuantitatif namun juga aspek kualitas pelayanan pelayanan kesehatan yang dilihat dari aspek responsivitas, kesopanan kredibilitas, dan akses.

Kesepuluh, penelitian yang dilakukan oleh Rizanda Machmud, Maryeti, Isnati, Abdiana (2014) Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia dengan judul Survei Kepuasan Dan Manajemen Keluhan Pasien Diabetes Melitus Terhadap Pelayanan Kesehatan Prolanis Askes Di Rumah Sakit Pemerintah Propinsi Sumatera Barat. Disain penelitian adalah

cross sectional dilakukan pada tahun 2013 dengan sampel 100 pasien DM yang memiliki kartu ASKES dan menjalani rawat jalan di Poli Penyakit Dalam RS M Jamil di Sumatera Barat. Teknik pengambilan sampel penelitian *consecutive sampling*. Hasil yang didapat yaitu hasil 44% merasa Puas terhadap pelayanan yang diterima mereka di poliklinik Diabetes Mellitus Prolanis ASKES, namun masih dibawah target standar pelayanan minimal dari pemerintah. Berdasarkan diagram Kartesius yang harus dibenahi ada beberapa permasalahan: Atribut yang belum memuaskan dan merupakan permasalahan utama adalah :

- Perawat RS belum mampu memberikan penyuluhan keperawatan yang berhubungan dengan penyakit DM,
- Petugas apotik memberi informasi cara minum dan menyimpan obat bagi penderita DM
- Ketepatan Pelaksanaan pelayanan terhadap jadwal waktu pelayanan yang belum memenuhi harapan pasien
- Keinginan untuk bertemu dokter yang sama tiap kali kunjungan
- Dokter datang tidak tepat waktu. Analisis dalam manajemen keluhan sudah baik, namun masih adanya perbedaan yang tidak merata dalam

menangani keluhan, komplain, pasien Diabetes Melitus Peserta ASKES yang berkunjung ke Poli Rawat Jalan RSM Jamil.

PEMBAHASAN

A. Inovasi Pelayanan Kesehatan

Menurut Suwarno (2008) inovasi adalah kegiatan yang meliputi seluruh proses penciptaan produk baik barang atau jasa baru, pengenalan metode atau ide baru atau penciptaan perubahan atau perbaikan yang inkremental. Sedangkan pengertian inovasi pelayanan publik tertuang dalam PERMENPANRB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik yang mengatakan bahwa inovasi pelayanan publik adalah terobosan dalam pelayanan publik yang merupakan gagasan ide kreatif original dan adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan yang baru, namun bisa berupa pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti bahwa sebuah inovasi tidak terbatas terhadap suatu penemuan yang baru saja, melainkan bisa berupa suatu pengembangan atau perluasan terhadap suatu inovasi yang ada maupun peningkatan kualitas inovasi yang sebelumnya

Inovasi dapat dikatakan sebuah inovasi dengan memenuhi karakteristik tertentu. Karakteristik ini juga disebut dengan atribut. Terdapat lima atribut yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers (1983) yakni relatif advantage, compatibility, complexity, triability, dan observability. Relative advantage atau keuntungan relatif adalah sejauh mana sebuah inovasi dapat memberikan manfaat dan keuntungan kepada masyarakat yang mengakses inovasi tersebut. Compatibility atau kesesuaian adalah sebuah inovasi harus mempunyai kesesuaian dengan nilai-nilai dan keyakinan masyarakat, ide atau gagasan sebelumnya, dan kebutuhan dari kelompok sasarannya. Complexity atau kerumitan adalah sejauh mana inovasi itu dikatakan rumit untuk dipahami dan digunakan oleh masyarakat. Triability atau kemungkinan dicoba adalah sebuah inovasi telah teruji keunggulannya dan melewati fase uji publik. Sedangkan observability atau kemudahan diamati adalah sebuah inovasi itu dapat dilihat proses dan juga hasilnya

B. Bentuk Langkah Pemerintah terhadap Inovasi Pelayanan Kesehatan di Indonesia

Langkah yang dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan dibidang kesehatan, pemerintah telah mengeluarkan ketentuan bagi setiap

rumah sakit milik pemerintah untuk memiliki Standar Pelayanan Minimal (SPM) (Peraturan Pemerintah No 65, 2010). SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal, SPM itu berupa jenis-jenis pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat dengan memiliki tolak ukur yang jelas untuk tiap jenis pelayanan. SPM merupakan janji yang akan dipenuhi oleh pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, SPM mempunyai dua elemen yaitu indikator kinerja dan target yang harus dicapai, maka perlu disusun dengan tiga alasan menurut Kuntjoro, dkk (2010) yaitu :

- (1) peraturan perundang-undangan menghendaki demi menjamin akuntabilitas pelayanan publik,
- (2) pasien sebagai fokus pelayanan membutuhkan dan menghendaki pelayanan yang berkualitas, memuaskan, dan dapat dijamin memberikan keamanan,
- (3) untuk menjadi BLU, rumah sakit harus dapat menunjukkan akuntabilitas kinerjanya dengan ditetapkan indikator dan target pencapaian tiap indikator kinerja.

Salah satu terobosan yang dibuat oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia dalam meningkatkan kualitas

pelayanan kesehatan adalah dengan meluncurkan Program PSC 119. Adapun program ini adalah layanan cepat tanggap darurat kesehatan. Program dari Layanan ini dibentuk tahun 2016 bekerja sama dengan Kementerian Perhubungan untuk membantu penanganan kesehatan terhadap masyarakat yang berhubungan dengan kecelakaan dan situasi kritis (Depkes.go.id. Layanan 119, 2016).

Serta disahkannya Undang-Undang No 36 tahun 2009 tentang kesehatan pada pasal 53 ayat 2 menyangkut mengenai pemerintah dan pemerintah daerah juga bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Dengan demikian, maka hak dan kewajiban masyarakat dalam melakukan urusan kesehatan akan dilindungi oleh pemerintah, sehingga apapun yang berhubungan dengan urusan pelayanan di rumah sakit, pemerintah maupun aparatur birokrat dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan menempatkan diri sebagai pelayan bagi masyarakat.

C. Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Sumatera Barat

Provinsi Sumatera Barat juga ikut andil dalam melakukan pelayanan kesehatan sesuai dengan amanat UUD 1945, hal ini tercermin dalam Peraturan Gubernur (Pergub) Sumatera Barat No 91

Tahun 2012 tentang Sistem Pelayanan Jaminan Kesehatan Sakato Sumatera Barat, dalam tujuan Pergub tersebut dijelaskan bahwa pemerintah daerah akan menjamin akses pelayanan bagi seluruh penduduk dengan mencegah beban biaya kesehatan yang melebihi kemampuan penduduk untuk membayar, artinya masyarakat Sumatera Barat yang ekonomi dibawah rata-rata tidak akan terbebani dan tidak perlu takut untuk berobat kerumah sakit.

RSUD di Provinsi Sumatera Barat merupakan perangkat organisasi pelayanan yang dimiliki oleh pemerintah daerah, dan sebagai rumah sakit yang sudah berstatus Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) (Inspektorat.Sumbarprov.go.id). Terdapat 4 RSUD yang menjadi milik pemerintah Provinsi Sumatera Barat, yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Solok, Rumah Sakit Ahmad Muctar Bukittinggi (RSAM), Rumah Sakit Umum (RSUD) Pariaman, dan Rumah Sakit Jiwa (RSJ) HB Saanin.

Dari keempat rumah sakit tersebut, RSUD Pariaman merupakan rumah sakit yang sudah berbenah kearah yang lebih baik, ditinjau dari segi kualitas dan kuantitas yang mempuni disegala bidang, baik sumber daya maupun faktor penyokong berupa sarana dan prasarana. Selain itu RSUD Pariaman menjadi RSUD Percontohan dalam segi bidang pelayanan

kepada masyarakat, hal tersebut dikarenakan banyak sekali perubahan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit dengan mengarah pada role model pembangunan. Dengan menggalakkan visi sebagai “Rumah Sakit Regional Yang Berstandar Internasional dengan Nilai Islami”, maka diantara upaya yang dilakukan oleh Rumah Sakit adanya ketersediaan informasi yang lengkap melalui Websitenya <http://rsudpariaman.sumbarprov.go.id/> sebagai bentuk dari akuntabilitas dan transparansi, dengan mengeluarkan motto “ Jika Bisa Terbuka Ngapain Tertutup”. Dengan adanya website tersebut, segala bentuk pelaporan kegiatan (Lakip) maupun anggaran yang dialokasikan beserta ketersediaan tempat tidur untuk rawat inap dan lain sebagainya bisa dengan mudah masyarakat untuk melihatnya, lebih lanjut konten yang tertera di website tersebut juga sudah banyak data atau fitur penunjang yang lengkap. Hal tersebut mencerminkan bahwa RSUD Pariaman juga telah mendukung kebijakan kesehatan dengan mempermudah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dari perubahan yang dilakukan oleh RSUD Pariaman membuahkan hasil yang mana dibuktikan dengan RSUD Pariaman mendapatkan penghargaan, sukses meraih prestasi AKREDITASI KARS versi 2012 dengan Prediket Paripurna Dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit Pusat.

Terkait terobosan yang dibuat oleh Menkes adalah dengan meluncurkan Program PSC 119. Di wilayah Sumatera Barat salah satunya di Kota Solok dalam mengembangkan program PSC 119 Smash Care's. Adapun program Smash Care's ini adalah bentuk pelayanan kesehatan yang dilakukan dengan mengunjungi rumah 24 jam, secara berkesinambungan dan komprehensif yang diberikan untuk individu dan keluarga dalam rangka untuk menanggapi kasus kegawatdaruratan di masyarakat.

Untuk itu tujuan dari Program PSC 119 Smash Care's (Peraturan Walikota Solok, 2017):

- 1) Adanya jaminan pemenuhan hak dasar masyarakat dalam pelayanan kesehatan masyarakat dalam rangka mempertahankan, meningkatkan atau memaksimalkan akibat dari penyakit untuk mencapai kemampuan individu secara optimal.
- 2) Adanya jaminan terhadap perlindungan kepada masyarakat dan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan.
- 3) Meningkatkan peran dan dukungan keluarga, masyarakat, dan Pemerintah Kota terhadap keberhasilan pembangunan kesehatan.

Sistem kerja dari pelayanan ini adalah dengan cara pemanggilan melalui

saluran telepon dengan nomor 119, yang nantinya akan terhubung langsung ke call center yang siaga 24 jam di Kantor Dinas Kesehatan Kota Solok. Petugas akan meminta keterangan awal terkait keluhan dan lokasi pasien/korban untuk kemudian dilakukan upaya dan penanganan yang cepat dan tepat kepada pasien. Dalam rangka mendukung dan memaksimalkan jalannya program ini, diperlukan peningkatan-peningkatan dan pembenahan dari segala aspek. Pemko Solok pun secara bertahap telah berupaya dalam peningkatan dan pemenuhan aspek dan unsur penunjang diantaranya, dua unit mobil ambulan yang stand by/ disiagakan di Pusat Pelayanan Ibu dan Anak Tanah Garam dan Puskesmas Nan Balimo.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan peneliti sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat inovasi proses layanan, inovasi Produk Layanan dan Inovasi Metode Layanan. Pada inovasi proses layanan dibentuknya organisasi khusus dalam mengatasi gangguan jiwa serta adanya perubahan prosedur dalam memberikan pelayanan kepada pasien jiwa. Pada Inovasi Produk layanan adanya perubahan bentuk pada layanan yaitu dibentuknya kader jiwa yang bertugas untuk memantau pasien minum obat serta layanan Posyandu Seroja untuk melakukan

konseling dan kegiatan lainnya untuk pasien jiwa dan pada desain produk dan layanan. Dan Inovasi Metode layanan memiliki cara baru dalam berinteraksi seperti adanya interaksi antara kader dan pasien, yang sebelumnya hanya petugas puskesmas dengan pasien jiwa saja, selain itu adanya interaksi antara pasien dengan petugas lainnya dan adanya cara baru dalam memberikan pelayanan. RSUD Pariaman telah berupaya memanfaatkan teknologi digital dengan berupaya menciptakan inovasi-inovasi yang memudahkan layanan kepada masyarakat sehingga urusan pelayanan dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Adapun inovasi-inovasi yang dilakukan antara lain berupa aplikasi rawat jalan, inovasi-inovasi yang dibentuk juga berupa adanya PELURU PASIF (Pelayanan Pasien TB Paru Terpadu dan Komprehensif), dan SI GADIS KOJA (Siap Tanggap Pasien Disabilitas, Lanjut Usia dan Resiko Jatuh). Dengan adanya Inovasi-inovasi yang telah dibuat dan dilakukan oleh RSUD Pariaman telah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat yang melakukan layanan kesehatan, hal ini dibuktikan dengan beberapa keberhasilan yang diperoleh oleh RSUD Pariaman mendapatkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang sangat baik. inovasi PSC 119 Smash Care's ini sudah bisa diterima masyarakat dan dapat berjalan dengan baik. Dilihat dari masyarakat yang menggunakan

program ini. Dengan adanya inovasi ini masyarakat sangat terbantu, baik dalam segi waktu dan ekonomi. Layanan kegawatdarurat ini membantu masyarakat dan masyarakat yang sedang berada. Karena mekanisme pelayanan yang mudah, cukup dengan menelepon call center 119 tersedia 24 jam tanpa biaya apapun. Dari kelima indikator dijelaskan banyak keuntungan yang didapatkan masyarakat dengan hadirnya PSC 119 Smash Care's, tetapi dalam hal sosialisasi pihak Dinas Kesehatan kurang proaktif dalam memperkenalkan inovasi yang dilakukan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Triwahyuni, Maisy., Roni Ekha Putera., Wewen Kusumi Rahayu. 2020. Inovasi Pelayanan Kesehatan Kelas Imud di Puskesmas Padang Pasir, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Jurnal public policy. 6 (1).
- Yuliana, Wike., Roni Ekha Putera., Yoseri zal. 2020. INOVASI PELAYANAN KESEHATAN PUBLIC SAFETY CENTER 119 (PSC 119) SMASH CARE'S DI KOTA SOLOK. Jurnal administrasi publik. 8(1).

- Ananda, Bobi Rizki. Roni Ekha Putera., Ria Ariany. 2019. Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman. Jurnal Ilmu Administrasi. 8(2)
- Saputra, Meddian., Syamsurizaldi., Desna Aromatica. 2021. INOVASI PELAYANAN PROGRAM KELURAHAN SIAGA SEHAT JIWA (RASA SEJIWA) DI PUSKESMAS NANGGALO KOTA PADANG. Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan. 3(2).
- Syavardie, Yimmi. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Kebun Sikolos Kecamatan Padang Panjang Barat. Jurnal Ekonomi.
- Putri, Nora Eka. 2014. EFEKTIVITAS PENERAPAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL MELALUI BPJS DALAM PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT RAKAT MISKIN DI KOTA PADANG. TINGKAP. 10(2).
- Arwin, Pophy., Edison., Ambun Kadr. 2019. Upaya Peningkatan Pemanfaatan Puskesmas Untuk Pelayanan Persalinan pada Dinas Kesehatan Kota Solok Tahun 2018. Jurnal Kesehatan Andalas. 8(3).
- Andriani, Aida. 2017. HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DIRUANGAN POLI UMUM PUSKESMAS BUKITTINGGI. Journal endurance. 2(1).
- Machmud, Rizanda., dkk. 2014. SURVEI KEPUASAN DAN MANAJEMEN KELUHAN PASIEN DIABETES MELITUS TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN PROLANIS ASKES DI RUMAH SAKIT PEMERINTAH PROPINSI SUMATERA BARAT. Jurnal kebijakan kesehatan Indonesia. 3(3).
- Angelia, Sri Yus Angelia., dkk. 2020. EVALUASI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DASAR TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KOTA BUKITTINGGI TAHUN 2020. Jurnal Bonanza: Manajemen dan Bisnis. 1(2).