

INOVASI PELAYANAN PENGADUAN *HOTLINE* DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN

Nurkhalisa^{1*}, Andi Rosdianti Razak², Muhammad Tahir³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study aimed to describe the Innovation of Hotline complaint services at the Pangkajene and Kepulauan Regency General Hospitals. The research method used qualitative. The number of informants in this study were 5 people. Data collection technique were observation, interviews and documentation. Data analysis used data reduction, data presentation and conclusions, while the validity of the data using source, method and time triggers. The results of this study showed that the Hotline complaint service innovation at the Pangkajene and Kepulauan Regency General Hospitals was seen from five dimensions. In accordance with previous innovations and in accordance with operational service standards, the procedure for Hotline complaint depended on human resources. The possibility of trying Hotline complaint services could improve the quality of services. Ease of observing, Hotline complaint could be quickly followed up in providing criticism and suggestions.

Keywords: *service innovation, hotline complaint*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Inovasi pelayanan pengaduan *Hotline* di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 5 orang. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi Analisis data melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data menggunakan trigulasi sumber, metode dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan Inovasi pelayanan pengaduan *Hotline* di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dilihat dari lima dimensi Inovasi pelayanan yaitu: Keuntungan relatif, memudahkan dalam proses pengaduan dan mendorong kualitas pelayanan yang tercepat dan terdepan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kesesuaian, pelayanan pengaduan *Hotline* ini sesuai dengan inovasi yang ada sebelumnya dan sesuai dengan standar operasional pelayanan Kerumitan, prosedur pelayanan dalam pengaduan *Hotline* tergantung dari SDM Kemungkinan dicoba pelayanan pengaduan *Hotline* dapat meningkatkan kualitas pelayanan, Kemudahan diamati, dalam pelayanan pengaduan *Hotline* dapat dengan cepat di tindak lanjuti dalam memberikan kritik dan saran.

Kata Kunci: inovasi pelayanan, pengaduan hotline

* nurkhalisa@gmail.com

PENDAHULUAN

Instansi atau organisasi selalu mengupayakan pelayanan secara umum atau terbuka yang di mana pelayanan adalah sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat di Daerah dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah (BUMN/BUMD) dalam bentuk barang atau jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat ataupun dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Begitu juga dengan inovasi pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Inovasi secara umum dalam konteks perubahan perilaku inovasi biasanya berkaitan erat dengan lingkungan yang berkarakteristik berkembang dan dinamis. Inovasi terkemuka menjelaskan bahwa inovasi merupakan sebuah praktek, ide atau objek yang di anggap baru oleh individu suatu unit adopsi lainnya pengertian dan sumber lainya menyebutkan bahwa inovasi merupakaam suatu kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan barang atau jasa yang lebih baik dan sifatnya

baru murah, dibandingkan yang tersedia dengan sebelumnya.

Sehubungan dengan itu, pemerintah menetapkan peraturan, Pemerintah Republik Indonesia nomor 38 tahun 2017 tentang inovasi daerah pasal 1 yang berbunyi :Inovasi daerah adalah semua bentuk pembaharuan pemerintah daerah.

penyelenggaraan pemerintah daerah bentuk pembaharuan seperti penerapan hasil ilmu pengetahuan dan teknologi dan penemuan yang baru dalam penyelenggaraan pemerintah, kebijakan inovasi mengaju pada prinsip (1) peningkatan efisiensi; (2) perbaikan efektifitas; (3) perbaikan kualitas pelayanan; (4) tidak memiliki konflik kepentingan; (5) berorientasi kepada kepentingan umum; (6) dilakukan secara terbuka; (7) memenuhi nilai kepatutan; (8) dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan sendiri.

Inovasi program pelayanan membuktikan bahwa memberikan perubahan pelayanan terhadap masyarakat yang lebih baik. Dengan inovasi pelayanan dalam bidang kesehatan pada suatu institusi pemerintahan dapat membuktikan adanya kemauan dari organisasi kesehatan untuk berbuat sesuatu yang lebih baik, sebab dengan menciptakan

inovasi pelayanan tidak mudah, organisasi yang dapat memandang diri sendiri sebagai pelayanan masyarakat yang dapat menciptakan inovasi yang sulit untuk dirinya sendiri tetapi dapat bermanfaat bagi masyarakat. Permasalahan yang ada pada pelayanan kesehatan maka di butuhkan suatu terobosan atau inovasi dalam pelayanan publik khususnya di bidang kesehatan yaitu inovasi pelayanan publik yang berbasis *Hotline*.

Sebelum adanya program pelayanan pengaduan *Hotline* ini masih menggunakan kotak saran untuk menyampaikan keluhan, kritikan dan saran terhadap pelayanan yang diberikan dengan menggunakan kotak saran keluhan atau keritikan masyarakat mempunyai masalah dengan keterlambatan waktu merespon dan mentidaklanjuti 2 hari sampai 3 hari. Oleh karena itu di butuhkan alternatif agar masyarakat dapat dengan mudah memberikan kritikan atau masukan dengan adanya program pelayanan pengaduan *Hotline* ini memberi manfaat dan fungsi terhadap masyarakat segala jenis pengaduan pelayanan baik yang berupa keluhan pelayanan dapat memanfaatkan layanan online dengan nomor kontak *Hotline* 0811415118 baik dengan melalui SMS, WhatsApp, LINE atau E-MAIL tentang pelayanan

rumah sakit dengan jaminan pihak yang memberikan masukan kritik atau saran akan terjaga privasinya.

Dari pengamatan awal di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan inovasi pelayanan pengaduan *Hotline* memiliki kecepatan respon terhadap komplain atau keluhan dari masyarakat jumlah keluhan atau pengaduan yang masuk dengan perbulannya 2 sampai dengan 3 pengaduan dari masyarakat dengan kecepatan respon <30 menit sampai dengan 1 jam. Adapun keluhan masyarakat mengenai pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep dengan melalui media online dengan komplain terhadap pelayanan apotik dan petugas tidak ramah dengan keluarga pasien hal ini di tindaklanjuti dengan petugas di beri teguran dan di nasehati secara santun dan mencari fakta yang sebenarnya kondisi semacam ini dapat berdampak negative karena adanya anggapan masyarakat mengenai pelayanan yang kurang baik terhadap pasien.

Inovasi pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses yang berisi konsep-konsep baru dan produksi pengembangan dan implementasi perilaku. Ini juga merupakan metode perubahan respon di dalam lingkungan eksternal atau tindakan akibat pengaruh

lingkungan terhadap transformasi organisasi Lu and atau Tseng Aqud Daft (Lena Elitan Ananta, 2009).

Menurut Mulgan dan Albury (Muluk, 2008:46) berpendapat bahwa suatu inovasi yang sukses adalah implementasi dari proses kreasi, layanan, produk, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil.

Menurut Evert M Rogers (Suwarno, 2008:9) Mendefinisikan bahwa inovasi suatu ide gagasan, praktek atau objek benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk di adopsi.

Menurut Rosenfeld (Wawan Dewanto, 2015) inovasi merupakan transformasi pengetahuan kepada produk, jasa baru dan proses dalam tindakan menggunakan sesuatu yang baru.

Sedangkan Menurut Hamel (Suwarno, 2008:3) Inovasi merupakan peralihan dari proses, prinsip-prinsip, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran perubahan dari bentuk organisasi yang lama dan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap cara manajemen dijalankan.

Dari beberapa ahli diatas maka disimpulkan bahwa Inovasi pelayanan

yaitu memberikan pelayanan publik lebih baik jika dapat di dilaksanakan dengan baik pula. Inovasi harus berlanjut sehingga inovasi dapat berubah sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat. Inovasi program pelayanan dapat memberikan dan menghasilkan perubahan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik. Adanya inovasi terhadap pelayanan kesehatan pada suatu instansi juga dapat di buktikan dengan adanya kemauan keras dari dalam organisasi kesehatan untuk membuat perubahan yang lebih baik, karena menciptakan inovasi pelayanan tidak begitu mudah organisasi yang mampu memandang diri sendiri sebagai pelayanan masyarakat itulah yang mampu terciptanya inovasi yang sulit untuk diri sendiri akan tetapi bermanfaat bagi masyarakat yang luas.

Menurut Rogers (Rina Mei Mirnasari, 2013) terdapat lima indikator yang dapat di gunakan dalam melihat Inovasi pada sebuah instansi yaitu:(1). *Relative Advantage* atau keunggulan relative. Sebuah inovasi harus mempunyai nilai yang lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, harus ada sebuah nilai baru yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang dapat membedakannya dengan yang lain;

(2). *Compatibility* atau kesesuaian. Inovasi juga sebaiknya mempunyai alat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak semen-mena di buang begitu saja melainkan karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit tetapi juga inovasi yang lama juga menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat; (3) *Complexity* atau kerumitan. Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi di bandingkan dengan inovasi sebelumnya. Dengan demikian sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baik dan lebih baru, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah; (4). *Triability* atau kemungkinan di coba. Inovasi hanya bisa di terima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih di bandingkan dengan inovasi yang lama. sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi; (5). *Observability* atau kemudahan di amati. Dalam sebuah inovasi harus juga dapat

diamati dari berbagai segi bagaimana bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Maka inovasi sebuah inovasi merupakan cara yang baru dalam menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu. Dengan itu inovasi memiliki dimensi geofisik yang menempatkannya pada suatu tempat yang baru namun bisa jadi merupakan sesuatu hal yang lama dan biasa terjadi di tempat lain.

Coyne 2004 (Huda, 2014) adalah bahwa inovasi dilakukan dengan tujuan menurunkan suatu biaya dan meningkatkan efisiensi memberikan kualitas yang baik dengan harga yang sesuai kemungkinan dapat diperoleh dari profit dan pertumbuhan. Sumber-sumber inovasi menurut Coyne dapat diciptakan melalui: (1). Penciptaan iklim yang kondusif, apabila ide dari karyawan disambut kontribusinya dan dihargai maka hal ini akan memicu suatu organisasi untuk lebih kreatif; (2). Menerima Kesalahan, apabila ide yang kreatif dan pemikiran yang berani merupakan suatu elemen yang penuh dengan resiko jangan menghukum sebuah kesalahan dari ide kreatif hal ini menghilangkan kreativitas; (3) Menyusun tujuan, mematuhinya.

Dalam pandangan Coyne ini, inovasi bersumber dari iklim keterbukaan baik itu, ide kreatif, tidak menghukum suatu kesalahan dari ide kreatif, mengkomsumsikan komitmen dan penyusunan tujuan.

Peningkatan pelayanan dilakukan dengan melalui penyelesaian pengaduan dengan tepat dan cepat dari pelaksanaan penyediaan pelayanan dalam sebuah instansi pemerintahan daerah dengan segala bentuk kritikan maupun masukan dan aduan yang disampaikan masyarakat kepada suatu instansi pemerintah berupa sebuah koreksi untuk memperbaiki pelayanan yang lebih baik, Pengaduan juga merupakan hal yang paling penting karena disaat masyarakat mulai risih dengan keadaan suatu instansi dengan sebuah pelayanan.

Maka dengan itu tugas pemberi pelayanan untuk menyelesaikan dan mencari solusi terhadap permasalahan pelayanan pengaduan tersebut. Pengaduan masyarakat ialah satu sumber informasi bagi upaya pihak yang menyelenggarakan pelayanan untuk secara konsisten dan sesuai dalam menjaga pelayanan yang di berikan yang sesuai dengan standar yang telah diterapkan atau ditentukan.

Inovasi pelayanan *Hotline* saat ini masih belum dapat di kategorikan dalam inovasi terusan atau berkelanjutan masih ada faktor yang belum sepenuhnya dijalankan diciptakan walaupun dalam penerapannya saat ini inovasi pengaduan pelayanan *Hotline* merupakan perubahan yang baru, oleh Karena itu perlu di desain suatu sistem pengelolaan suatu pengaduan yang secara lebih efektif dan efisien dalam berbagai mengolah berbagai pengaduan masyarakat yang dapat menjadi bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan, Sedangkan dilihat dari sisi makro, peningkatan kualitas pelayanan publik juga di lakukan dengan melalui mengembangkan model pelayanan publik dalam hal tertentu terdapat pelayanan publik yang mengelolanya dapat dilakukan secara *private/privasi* untuk menghasilkan suatu kualitas yang baik.

Beberapa model yang sudah banyak diperlihatkan seperti: *Contracting out*, yaitu pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak swasta melalui proses lelang, pemerintah juga berperan sebagai pengatur *franchising*, yaitu ini pemerintah memilih pihak swasta agar dapat menyediakan dan memberikan pelayanan publik tertentu yang diikuti secara *price regularity*

untuk mengatur harga maksimum selain itu pemerintah juga melakukan privasi.

Hotline adalah saluran telepon yang merupakan aplikasi untuk masyarakat menyapaikan keluhan-keluhan tentang pelayanan rumah sakit umum pangkep dalam pengaduan ini dapat di jadikan pertimbangan untuk pelayanan yang baik selanjutnya pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan pengaduan. *Hotline* adalah memberikan respon atau tanggapan akan diberikan seketika dan mudah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan selama dua bulan dimulai dari tanggal 15 juni sampai dengan 15 agustus 2019 lokasi penelitian ini berada di Rumah sakit umum daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan karena di tempat ini melaksanakan Inovasi pelayanan pengaduan *Hotline*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan pengaduan *Hotline* di Rumah sakit umum daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dengan berdasarkan permasalahan yang ada.

Tipe penelitian ini adalah deskriptif alasan peneliti ini karena dimaksudkan untuk menggambarkan

secara deskriptif bagaimana inovasi pelayanan pengaduan *Hotline* di Rumah sakit umum daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan deskriptif di gunakan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan deskriptif kata-kata tertulis atau lisa dari penulis.

Adapun sumber data yang di gunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder: (1). Data primer yaitu data yang ingin di peroleh adalah data primer yaitu data empiris yang di peroleh dari informan berdasarkan hasil wawancara jenis data yang di peroleh mengenai inovasi pembaharuan pelayanan pengaduan *Hotline*.(2). Data sekunder yaitu laporan dan dokumen yang bersifat tertulis yang di kumpulkan peneliti yang di kumpulkan peneliti adalah data terakhir mengenai inovasi pelayanan pengaduan *Hotline*.

Dalam penelitian ini unit yang di soroti adalah inovasi program pelayanan *Hotline* pengaduan di Rumah sakit umum daerah Kabupaten pangkajene dan kepulauan informan dalam penelitian yaitu Ketua bidang pelayanan, Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, Staf Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yang terlibat dalam pelayanan pengaduan *Hotline*,

masyarakat yang pelayanan pengaduan *Hotline* karena dianggap dapat membantu dan memberikan informasi tentang inovasi program pelayanan pengaduan *Hotline*.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang di gunakan sebagai berikut : (1). Observasi yaitu Untuk mendapatkan gambaran mengenai inovasi program pelayanan pengaduan *Hotline* maka peneliti melakukan observasi dan mengamati secara langsung inovasi pelayanan pengaduan *Hotline* di Rumah sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan melihat kegiatan inovasi yang di lakukan; (2). Wawancara dilakukan dengan mewawancarai pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan pertanyaan yang di ajukan yaitu menggunakan pedoman wawancara, mengenai Inovasi pelayanan pengaduan *Hotline* di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan; (3). Dokumentasi suatu teknik dimana data diperoleh dari dokumen yang ada pada benda-benda tertulis, buku-buku, yang berkaitan dengan objek penelitian. Tujuan digunakan metode ini untuk memperoleh data secara jelas dan konkret tentang inovasi pelayanan pengaduan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hotline adalah saluran telepon yang merupakan aplikasi untuk masyarakat menyampaikan keluhan-keluhan tentang pelayanan Rumah Sakit Umum Pangkep dalam pengaduan ini dapat di jadikan pertimbangan untuk pelayanan yang baik selanjutnya pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan pengaduan. *Hotline* adalah memberikan respon atau tanggapan akan diberikan seketika dan mudah .Pelaksanaan pelayanan *hotline* di Rumah Sakit Umum Daerah Pangkep merupakan suatu inovasi yang memberikan pelayanan publik lebih baik jika dapat dilaksanakan dengan pula. Inovasi program pelayanan dapat memberikan dan menghasilkan perubahan dalam pelayanan kepada masyarakat.

Adanya inovasi terhadap pelayanan kesehatan pada suatu instansi juga dapat di buktikan dengan adanya kemauan keras dari dalam organisasi kesehatan untuk membuat perubahan yang lebih baik, karena menciptakan inovasi pelayanan tidak begitu mudah organisasi yang mampu memandang diri sendiri sebagai pelayanan masyarakat itulah yang mampu terciptanya inovasi yang sulit untuk diri

sendiri akan tetapi bermanfaat bagi masyarakat yang luas.

***Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)**

Pada indikator ini merupakan salah satu indikator yang terdapat dalam inovasi pelayanan publik yang digunakan untuk mengetahui suatu nilai kebaruan yang ada di dalam inovasi pelayanan publik tersebut. Karena inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Keunggulan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau mungkin dari faktor status sosial gengsi, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting

Keunggulan relatif adalah derajat dimana suatu inovasi dianggap lebih baik atau unggul dari yang pernah ada sebelumnya. Hal ini dapat diukur dari beberapa segi, seperti segi ekonomi, prestise social, kenyamanan, kepuasan, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa *relative advantage* atau keunggulan relatif yaitu Inovasi Pelayanan Pengaduan *Hotline* di Rumah Sakit Umum Daerah

Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan ini bertujuan untuk mendorong kualitas pelayanan yang tercepat dan terdepan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama. Adapun keuntungan relatif yang dimaksudkan yaitu Nilai kebaruan pembuatan pengaduan berbasis *Hotline* melalui SMS, telpon, Whatsapp atau menghubungi nomor center 0811-415-118 oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

***Compatibility* (Kesesuaian)**

Pada indikator ini tingkat kesesuaian dengan nilai *value* pengalaman lalu dan kebutuhan dari penerima. Kesesuaian adalah derajat dimana inovasi tersebut dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu. Sebagai contoh jika suatu inovasi atau ide baru tertentu tidak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku, maka inovasi itu tidak dapat diterima dengan mudah sebagaimana halnya dengan inovasi yang sesuai.

Inovasi juga sebaiknya mempunyai alat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak semen-mena di buang begitu saja melainkan karena

alasan faktor biaya yang tidak sedikit tetapi juga inovasi yang lama juga menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa adapun yang dimaksudkan pada kesesuaian ini yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah membuat pos pelayanan pengaduan yang berfungsi sebagai tempat diskusi dan pengaduan bagi kelompok masyarakat yang memiliki masalah dalam pelayanan yang ada di Rumah Sakit tersebut sesuai kebutuhan masyarakat itu sendiri. Jika dulu di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan ini hanya menggunakan kotak saran, maka sekarang kami telah ada yang namanya *Hotline* dan pos pengaduan agar masyarakat mendapatkan informasi lebih mudah.

Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang mudah dan cepat telah dijawab dengan hadirnya Inovasi Pelayanan Pengaduan *Hotline* di Rumah Sakit Umum Daerah telah sesuai dengan atribut inovasi *Compatibility* atau kesesuaian karena aspek sudah terpenuhi yaitu pengaduan dilakukan

sudah berjalan optimal mengingat pelaksanaan inovasi sudah berjalan efektif.

Complexity (Kerumitan)

Pada indikator yaitu tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Kompleksitas adalah derajat dimana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula yang sebaliknya atau sulit dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi.

Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi. Tetapi apabila suatu inovasi sulit untuk dipahami dan sulit dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin sulit pula suatu inovasi dapat diadopsi.

Berdasarkan penjelasan hasil wawancara dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan dalam pengaduan *Hotline* tersebut masih banyak masyarakat yang tidak terlalu menggunakannya ketika mereka berada dalam lingkungan Rumah Sakit dalam menyampaikan keluhan mereka langsung

ke loket informasi pengaduan yang disiapkan, saat mereka menggunakan *Hotline* maka akan sangat lama untuk di tindaklanjuti, sehingga mereka lebih memilih untuk langsung menuju ke pos pengaduan untuk mendapatkan informasi lebih cepat dan jelas.

Inovasi *Hotline* ini juga akan menilai tingkat kesulitan atau kompleksitas yang akan dihadapinya jika mereka memanfaatkan inovasi. Artinya bagi individu yang lambat mamahami dan menguasainya tentu akan mengalami tingkat kesulitan lebih tinggi dibanding individu yang cepat memahaminya. Tingkat kesulitan tersebut berhubungan dengan pengetahuan dan kemampuan seseorang untuk mempelajari istilah-istilah dalam inovasi itu. Salah satu kerumitan yaitu call centre yang harus disosialisasikan.

Trialability (Trialabilitas)

Pada indikator ini dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Seperti program Inovasi Pelayanan Pengaduan Berbasis *Hotline* Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Kemampuan untuk diuji cobakan atau trialabilitas adalah derajat dimana suatu inovasi dapat diuji coba dalam batas tertentu suatu inovasi yang dapat diuji

cobakan dalam pengaturan pada umumnya akan lebih cepat.

Jadi agar dapat dengan cepat suatu inovasi sebaiknya harus mampu memberikan dan menunjukkan keunggulannya. Kemampuan untuk dapat diuji bertujuan untuk mengurangi ketidakpastian hal ini mempunyai kemungkinan untuk diuji coba terlebih dahulu oleh para adopter untuk mengurangi ketidakpastian mereka terhadap inovasi itu.

Berdasarkan penjelasan hasil wawancara dapat diketahui bahwa Berdasarkan uraian dari pembahasan di atas dapat diketahui bahwa pelaksanaan dan penerapan Inovasi Pelayanan Pengaduan berbasis *Hotline* di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah dilaksanakan dengan optimal oleh aparat rumah sakit. Dengan adanya inovasi pelayanan pengaduan berbasis *Hotline* ini dapat menjadi contoh untuk seluruh rumah sakit yang ada di Kabupaten lainnya agar dapat melakukan inovasi dalam pelayanan publik.

Hasil wawancara yang dilakukan kepada aparat rumah sakit dan masyarakat terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap Inovasi Pelayanan pengaduan berbasis *Hotline* yang dilakukan oleh rumah sakit tersebut

dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit telah melakukan beberapa program dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan rata-rata hasilnya sangat bagus dan memuaskan. Artinya pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit tersebut sudah berjalan dengan efektif dan efisien.

Observability (Kemudahan Diamati)

Pada indikator ini dalam sebuah inovasi inovasi harus juga di amati dari berbagai segi bagaimana bekerja dan menghasilkan sesuatu yang baik maka sebuah inovasi merupakan cara yang baru dalam menggantikan cara yang lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu. Dengan inovasi itu inovasi memiliki dimensi geofisik yang menempatkannya pada suatu tempat yang baru namun bisa jadi merupakan sesuatu hal yang lama dan bisa terjadi di tempat yang lain.

Berdasarkan penjelasan hasil wawancara dapat diketahui bahwa *observability* adalah proses pengamatan yang dilakukan untuk menggambarkan bagaimana inovasi yang baru diciptakan bisa menghasilkan dampak yang lebih baik dan berjalan sesuai dengan harapan instansi selaku pencipta inovasi.

Guna melakukan pelayanan yang efektif dan efisien, *Hotline* dianggap sebagai inovasi sebagai inovasi yang memberikan dampak positif bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, karena dengan adanya *Hotline* segala keluhan tentang pelayanan yang ada di Rumah Sakit dapat ditindak lanjuti secepatnya melalui program *Hotline* tersebut dampak ini dirasa positif karena sesuai dengan keinginan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yang meminimalisir keberadaan hotline tersebut.

Faktor-faktor pendukung yang menyebabkan inovasi berlangsung secara efektif dalam pelaksanaan pengaduan *Hotline* di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yaitu : (1). Inovasi Harus Bereorientasi Pasar artinya dalam inovasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan memiliki program baru yaitu pengaduan *Hotline* yang dapat memecahkan masalah dalam masyarakat yang menerima pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Sehingga dengan adanya *Hotline* tersebut sangat menguntungkan pihak kantor maupun dari masyarakat yang membutuhkan; (2). Inovasi harus bisa meningkatkan

nilai tambah perusahaan artinya dengan adanya inovasi pengaduan *Hotline* dapat memberikan nilai tambah terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Pangkajene dan Kepulauan sehingga dapat meningkatkan pertumbuhan dan perkembangan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan; (3). Terdapat unsur efektivitas dan efisien dalam suatu inovasi artinya tanpa faktor adanya efektivitas dan efisien sebuah inovasi tidak akan mempunyai arti atau dampak yang berarti bagi kemajuan perusahaan atau instansi pemerintahan. Pelayanan *Hotline* dapat memberikan dampak yang sangat efektif dan efisien kepada pihak kantor maupun kepada masyarakat yang merasakan dalam pengaduan *Hotline* tersebut; (4). Inovasi harus sesuai dengan misi dan visi artinya inovasi pelayanan pengaduan *Hotline* harus di inovasikan sehingga memiliki inovasi yang berkelanjutan *continuous improvement* sehingga Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan tumbuh menjadi lebih baik dan lebih berkembang.

Adapun beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan inovasi *Hotline* di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan: (1). Teknologi terlambat

budaya dan penataan organisasi. Artinya Seringkali inovasi gagal bukan karena adanya dukungan teknologi, namun lebih karena tradisi atau kebijakan organisasi yang tidak pro-inovasi, dengan adanya program pengaduan *Hotline* tersebut akan mempermudah pemberian pelayanan, namun karena dengan adanya hambatan budaya sehingga sedikit memperlambat jalannya inovasi pelayanan pengaduan *Hotline* di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan; (2). Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan. Artinya dalam inovasi pelayanan pengaduan *Hotline* sangat berperan penting untuk kepentingan masyarakat, sehingga dalam lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dapat lebih mudah untuk bekerja namun dalam hal ini sangat tidak memungkinkan yang disebabkan oleh keterampilan yang dimiliki oleh pegawai kantor yang kurang kondusif dan fasilitas yang sangat kurang memadai yang akan memperlambat inovasi pelayanan pengaduan *Hotline* di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan; (3). Tekanan dan hambatan administratif. Artinya pelayanan pengaduan *Hotline* masih adanya ketidakpercayaan antara masyarakat dengan pegawai Rumah

Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan hal ini disebabkan oleh hambatan dalam administrasi yang sangat sulit dijangkau oleh masyarakat. Dalam hal ini akan lebih memperlambat jalannya suatu inovasi dalam pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Pangkajene dan Kepulauan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa dari lima karakteristik inovasi yang digunakan untuk menganalisis inovasi pelayanan pengaduan *Hotline* di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Adapun karakteristik yang digunakan yaitu menurut Rogers E. M: *Relative Advantage* (Keuntungan relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan dicoba), dan *Observability* (Kemudahan diamati).

Memberikan kesimpulan dari hasil penelitian sebagai berikut: (1) *Relative Advantage* (Keuntungan relatif) yaitu, Inovasi Pelayanan Pengaduan *Hotline* di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan ini bertujuan untuk mendorong kualitas pelayanan yang tercepat dan terdepan yang berorientasi

pada kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama; (2) *Compatibility* atau Kesesuaian dimaksudkan pada kesesuaian ini yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan jika dulu di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan ini hanya menggunakan kotak saran, maka sekarang kami telah ada yang namanya *Hotline* dan pos pengaduan agar masyarakat mendapatkan informasi lebih mudah. Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang mudah dan cepat telah dijawab dengan hadirnya Inovasi Pelayanan Pengaduan *Hotline* di Rumah Sakit Umum; (3) *Complexity* atau Kerumitan inovasi *Hotline* ini juga akan memiliki nilai tingkat kesulitan atau kompleksitas yang akan dihadapinya jika mereka memanfaatkan inovasi tersebut. Artinya bagi individu yang lambat menguasai dan memahami tentu akan memberikan tingkatan yang sulit lebih tinggi dibanding individu yang lebih cepat memahaminya; (4) *Triability* atau Kemungkinan di uji coba, bahwa pelaksanaan dan penerapan inovasi di coba Pelayanan Pengaduan berbasis *Hotline* di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah dilaksanakan dengan optimal oleh aparat rumah sakit; (5) *Observability*

atau Kemudahan di amati dapat diketahui bahwa *observability* adalah proses pengamatan yang dilakukan untuk menggambarkan bagaimana inovasi yang baru diciptakan bisa menghasilkan dampak yang lebih baik dan berjalan sesuai dengan harapan instansi selaku pencipta inovasi.

Wawan Dhewanto dkk.,2015.
Manajemen inovas untuk usaha kecil.
Yogi suwarno ,*Inovasi sektor publik.*
STIA-LAN Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, Djamaludin 2012, *psikologi kepemimpinan dan inovasi*, Erlangga: Jakarta.
- Andhyka Mutaqqin, 2011. *Inovasi Birokrasi sebagai syarat pelayanan publik*.Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan pembangunan Vol 2. No 1.
- Djamrut Erawati Dayang, 2015. *Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*. Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol.3 No.3
- Huda, Nurul. 2014. *Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II*.Jurnal Ilmu Administrasi Negara Vol.2. No.1
- Lena Ellitan Lina Anata, 2009. *Manajemen inovasi transformasi menuju melalui*
- Muluk,Khair. 2008 *Knowledge management kunci akses inovasi pemerintahan daerah jatim*.Bayu media Publisin.
- Prof dr. Sudarwan, (2008).*Administrasi dan kinerja staf dan organisasi*.
- Rina Mei Mirnasari, 2013. *Inovasi pelayanan publik UPTD terminal Purabaya-Bungurasih*.Jurnal Administrasi Negara.Vol. 1. No1.