

# INOVASI LAYANAN SISTEM INFORMASI KESEHATAN TERPADU BERBASIS *WEBSITE* DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANTAENG

Nursanti<sup>1\*</sup>, Muhlis Madani<sup>2</sup>, Abdi<sup>3</sup>

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 identify to improve public services in the field of reporting data and information to the Bantaeng Regency health office. Using manual systems towards innovation based integrated health information systems website. This study used qualitative. Data collection techniques used interviews, observation, and documentation. The informants who involved in website-based system innovation. The data were analyzed qualitatively. This study showed that an integrated health information system based innovation website had advantages, suitability, complexity, possibilities to try and simplicity too serve. This website-based integrated health information system was an innovation that had several factors, namely desire to change for the better the availability of facilities and Service Improvement Pressure. However, there were also some inhibiting factors, such as Administrative Pressure and Barriers and Risk Aversion Culture.*

**Keywords:** *health, innovation, service, system information*

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya meningkatkan pelayanan publik di bidang pelaporan data dan informasi ke Dinas Kesehatan Kabupaten Bantaeng yang sebelumnya memakai sistem manual menuju inovasi sistem informasi kesehatan terpadu berbasis *website*. Jenis penelitian yang digunakan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan dilakukan dengan menentukan informan yang berperan dan terlibat dalam inovasi sistem berbasis *website*. Data tersebut dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi sistem informasi kesehatan terpadu berbasis *website* ini memiliki keunggulan, kesesuaian, kompleksitas, kemungkinan untuk mencoba dan kesederhanaan untuk diamati. Sistem informasi kesehatan terpadu yang berbasis *website* ini merupakan salah satu inovasi yang memiliki beberapa faktor pendorong, yaitu keinginan untuk merubah menjadi lebih baik namun, ada juga beberapa faktor penghambat, seperti tekanan dan hambatan administratif dan budaya *risk aversion*.

**Kata kunci:** inovasi, kesehatan, layanan, sistem informasi

---

\*nursanti@gmail.com

## PENDAHULUAN

Administrasi publik dalam pembahasan inovasi sistem informasi dan pengembangan sistem informasi yang berbasis *website*, inovasi proses yaitu cara-cara baru atau peningkatan dalam proses merancang dan memproduksi jasa, serta inovasi dalam perusahaan atau manajemen yang erat kaitannya dengan inovasi organisasi, produk jasa, proses inovasi, dan pengelolaan proses inovasi dalam organisasi jasa. Inovasi diterapkan menginginkan adanya pembaharuan dalam pelaporan yang lebih baik.

Kementerian Pendayagunaan Reformasi Birokrasi dan Aparatur Negara (KemenPAN RB) menerapkan kebijakan bahwa sejak tahun 2014 adalah tahun inovasi pelayanan publik. Seluruh instansi pemerintah, baik tingkat pusat maupun ditingkat daerah.

Peraturan Pemerintah yang tercantum Nomor 46 tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan, hal ini merupakan bentuk pelaksanaan ketentuan pasal 168 ayat (3) Undang-Undang (UU) nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan Era Globalisasi pada saat ini kebutuhan akan informasi dan data yang tepat, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan sangat dibutuhkan kehadirannya karena hal

tersebut termasuk sumber utama dalam mengambil sebuah kebijakan dalam mencapai tujuan pembangunan nasional itu sendiri.

Berkembangnya komunikasi teknologi informasi merupakan kondisi positif karena hal tersebut sangat mendukung berkembangnya suatu sistem informasi kesehatan, hal itu mempunyai peran penting dalam mengambil sebuah keputusan menjadi mudah jika semua informasi yang di butuhkan sudah tersedia. Dengan tujuan tersebut maka sistem informasi kesehatan (SIK) dibangun dengan mengorganisir di semua data yang telah dirampung secara sistematik, memproses data informasi yang berguna dan bermanfaat.

Menurut Wahyudi (2011) kebijakan pemerintah dalam mengembangkan sistem informasi sudah ada, akan tetapi dalam implementasinya masih terdapat berbagai hambatan dan kendala-kendala yang di hadapi, pengembangan informasi kesehatan baik di tingkat pusat maupun daerah belum dapat di manfaatkan sepenuhnya karena keterbatasan sistem yang dapat dikembangkan kemampuan daerah, dan sumber daya manusia.

Salah satu upaya yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Bantaeng dalam rangka perbaikan pelaporan data dan

informasi yang sebelumnya memakai sistem manual yang memperlambat pelopran tersebut adalah dengan melakukan inovasi. inovasi ini ditujukan untuk memudahkan puskesmas melakukan pelaporan kedinas kesehatan kabupaten bantaeng.

Strategi misi pembangunan Dinas Kesehatan Bantaeng, salah satunya adalah mengembangkan sistem informasi kesehatan terpadu. Isu-isu strategi Dinas Kesehatan Kabupaten Bantaeng berdasarkan tugas dan fungsi pelayanan kesehatan pada identifikasi permasalahan sisi internal pada tahun 2018 dan dimana belum adanya sistem informasi kesehatan terpadu berbasis *website* masih seringnya keterlambatan dan pelaporan kegiatan puskesmas, dan sampai di tahun 2019 pengumpulan laporan dan data kegiatan serta data kesehatan lainnya masih terdapat keterlambatan laporan dengan salah satu kendalanya lokasi yang jauh dari dinas kesehatan kabupaten bantaeng, tahun 2018, untuk capaian kinerja pada indikator terwujudnya “Sistem Informasi Kesehatan Terpadu Berbasis *Website* di dinas kesehatan kabupaten bantaeng” yang menargetkan 13 puskesmas sudah terintegritasi dengan “SIKAT”.

Dinas kesehatan sebagai salah satu instansi pemerintah yang mendapatkan suatu kepercayaan untuk menjalankan tugas pemerintahan dari daerah berdasarkan asas tugas pembantuan dalam bidang kesehatan serta fungsi merumuskan kebijaksanaan teknis dalam bidang kesehatan tersebut. Kinerja pelayanan kesehatan bisa ditingkatkan dengan melalui dua fungsi diatas hal tersebut juga berpengaruh dari aspek (SDK) sumber daya kesehatan, pemberdayaan masyarakat dan manajemen kesehatan.

Salah satu aspek yang berpengaruh terhadap kinerja dinas kesehatan kota atau kabupaten seperti yang disebutkan diatas adalah aspek manajemen kesehatan, dimana aspek dinas kesehatan kota atau kabupaten memiliki tugas dalam mengelolah informasi data dan yang diperoleh baik dari rumah sakit, puskesmas, maupun sarana pelayanan kesehatan yang lainnya. Sehubungan hal tersebut maka Dinas Kesehatan yang ada kota atau kabupaten sistem informasi kesehatan membutuhkan pengelolaan yang baik agar suatu kebijakan pemerintah mudah dalam pengambilan keputusan dan bisa lebih tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan daerahnya.

Teknologi informasi telah menduduki peringkat teratas sebagai kebutuhan dasar manusia sejak berabad-abad lamanya sampai saat ini. Kini teknologi informasi itu mendapat bentuk baru, yaitu sistem informasi yang dapat diakses tanpa batas ruang dan waktu. Sistem informasi yang menjadi kegemaran adalah sistem informasi *online*.

Pembaharuan teknologi yang dilakukan Dinas Kesehatan Kabupaten Bantaeng akan mempercepat pelaporan data dan informasi, Dinas tersebut membuat variasi inovasi kepada setiap puskesmas sehingga apa yang dirasakan sebelumnya yang memakai sistem manual akan berbeda dengan menggunakan layanan yang berbasis *website* sehingga pelaporan data dan informasi puskesmas yang ada di Kabupaten Bantaeng merasa lebih mudah dengan adanya inovasi ini sistem informasi kesehatan terpadu berbasis *website* yang diberikan. Proses inovasi layanan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Bantaeng akan membuat lebih fokus dan efisien dalam struktur operasional. Hal ini diperlukan sebuah struktur internal sehingga akan membuat produksi meningkat dan proses pelaporannya ke Dinas Kesehatan dilakukan dengan cepat.

Setiap waktu masyarakat selalu menuntut pelayanan publik dari birokrat yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering kali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Oleh karena itu dengan adanya perkembangan teknologi saat ini Dinas Kesehatan Kabupaten Bantaeng membuat inovasi pelayanan publik berbasis *website* yang disebut dengan Layanan Sistem Pelayanan Kesehatan Terpadu.

Ide munculnya inovasi ini berawal dari kurang tertibnya pelaporan kegiatan Puskesmas ke Dinas Kesehatan Bantaeng yang masih memakai sistem manual. Lewat Sistem Informasi Kesehatan Terpadu Berbasis *Website* (SIKAT) ini, dr. Bambang berharap agar pelaporan Puskesmas berjalan dengan baik, tertib, dan efisien. Program baru inovasi ini memberikan nuansa baru bagi percepatan pelaporan dari Puskesmas ke Dinas kesehatan. Pelayanan SIKAT ini tentunya merupakan suatu kemajuan untuk memaksimalkan SDM, khususnya dalam peningkatan status pembangunan kesehatan masyarakat Bantaeng.

Penelitian ini akan difokuskan pada bagaimana pelayanan sistem informasi berbasis *website*. Sistem ini dibuat untuk meningkatkan SDM (sumber daya manusia) dalam hal pelayanan kesehatan di Kabupaten

Bantaeng dengan adanya sistem ini diharapkan agar dapat meningkatkan minat pengunjung atau pasien dan mempermudah masyarakat yang mendapatkan informasi mengenai pelayanan kesehatan di Kabupaten Bantaeng.

Berdasarkan dari uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melihat dan menggambarkan inovasi pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bantaeng dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu peneliti tertarik membuat penelitian dengan judul “Inovasi Layanan Sikat (Sistem Informasi Kesehatan Terpadu) Berbasis *Website* Di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantaeng.

Konsep pelayanan seringkali diartikan tentang cara yang dilakukan untuk memberikan jasa kepada orang yang membutuhkan. Dalam pengertian secara etimologis, publik berasal dari bahasa Inggris, yakni “public” yang diartikan sebagai masyarakat umum, orang banyak, dan keperluan umum. Dalam Bahasa Indonesia, public diartikan orang banyak (umum). Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan dan penampilan atau manfaat yang di tawarkan oleh setiap pihak ke pihak yang lain dan pada dasarnya berwujud, serta tidak menghasilkan

kepemilikan terhadap sarana yang menghasilkan pelayanan tersebut (Abdi 2016).

Inovasi dalam pelayanan publik menurut Mutaqqin dalam Deddy dan Hendrikus (2016) bahwa birokrasi yang dapat melakukan inovasi dalam pelayanan publik apabila beberapa faktor berikut diperhatikan dalam upaya membangun birokrasi pemerintahan. Faktor-faktor tersebut berinteraksi antara satu dengan yang lain nya dan terintegrasi dalam menciptakan birokrasi pemerintahan yang inovatif. Faktor-faktor tersebut berinteraksi satu dengan berada pada tataran individu aparatur birokrasi pemerintahan, kelembagaan, sistem, dan masyarakat, dalam kelembagaan birokrasi pemerintahan adanya faktor yang disebutnya sebagai dimensi kemampuan inovasi.

Menurut Hardiansyah (2011) jenis pelayanan umum atau pelayanan publik yang diberikan pemerintah dikelompokkan menjadi tiga kelompok, yaitu: a) Pelayanan administratif; b) Pelayanan Barang; c) Pelayanan Jasa.

Menurut Terziowski dalam Deddy dan Hedrikus (2016) adalah kemampuan inovasi suatu lembaga di tentukan oleh sejumlah faktor yang disebutnya sebagai dimensi kemampuan

inovasi. Dimensi kemampuan inovasi tersebut antara lain meliputi: strategi dan visi, penguatan informasi, perekatan dasar kompetensi, kecerdasan organisasi, kreativitas dan manajemen gagasan, orientasi pasar dan pelanggan, dan manajemen teknologi, sistem dan struktur organisasi.

Menurut Everett M. Rogers (2003) sebuah inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor pendukung seperti adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan tidak tahu menjadi tahu, adanya kebebasan untuk berekspresi, adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif.

Sedangkan menurut Albury (dalam Larasati, 2015: 22-23), ada beberapa faktor yang diidentifikasi menjadi penghambat suatu inovasi pelayanan publik yaitu budaya *risk aversion*, yaitu budaya yang tidak menyukai resiko atau tidak mau mengambil resiko dari setiap perubahan, keengganan menutup program yang gagal, ketergantungan berlebihan pada *high performer*, teknologi ada tetapi terhambat pada budaya dan penataan organisasi, tidak ada penghargaan atau insentif sehingga orang enggan untuk melakukan inovasi, ketidakmampuan dalam mengambil resiko dan perubahan, anggaran jangka

pendek dan perencanaan, tekanan dan hambatan administratif.

Enam faktor ide tersebut memberi perhatian terhadap bagaimana ide inovasi diawali, yaitu: Mendeteksi/Mencari tahu kebutuhan, aktif mencari solusi terhadap masalah yang diketahui; Mendeteksi solusi, menemukan cara baru dalam menggunakan teknologi yang ada, Penemuan mental: yang diimpikan di kepala dengan sedikit dorongan terhadap dunia luar; Peristiwa acak: saat tidak disengaja ketika inovator menemukan sesuatu yang mereka tidak cari tapi segera mungkin pentingnya hal tersebut; Penelitian pasar: teknik penelitian pasar tradisional untuk menemukan berbagai ide; Mengikuti tren : mengikuti tren demografis dan tren meluas lainnya serta berusaha mengembangkan ide yang mungkin relevan dan berguna.

Menurut Andri Kristanto, 2008. Suatu sistem yang baik harus memiliki misi dan sasaran yang tepat, hal tersebut sangat menentukan dalam mendefinisikan keluaran yang dihasilkan dan masukan yang dibutuhkan sistem.

Penggunaan sistem informasi mencangkup sampai ketinggian operasional untuk meningkatkan kualitas produktivitas operasi. Oleh

sebab itu sistem informasi harus bisa diterima dan digunakan oleh seluruh anggota dalam sebuah organisasi sehingga pengeluaran dana yang besar untuk pengadaan sistem informasi akan diimbangi dengan hasil produksi yang besar pula. Hal tersebut dapat menimbulkan pemikiran akan kebutuhan berinvestasi dalam suatu informasi (Pradana, 2015).

### **METODE PENELITIAN**

Waktu penelitian dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan. Dimulai dari bulan Mei hingga Juli di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantaeng. Melalui penelitian ini, peneliti ingin melakukan inovasi layanan sistem informasi kesehatan terpadu berbasis *website* di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantaeng.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini bertipe dasar deskriptif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian eksploratif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik penentuan informan dilakukan dengan menentukan informan yang berperan dan terlibat secara teknis. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik yaitu: wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif. Teknik analisis data yang

dilakukan yakni Reduksi data (*data reduction*), Penyajian Data (*data display*), dan Penarikan Kesimpulan (*verification*). Sedangkan untuk pengabsahan data digunakan tiga triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi waktu dan triangulasi teknik.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Inovasi merupakan sebuah terobosan pada pelayanan publik yang merupakan gagasan ide kreatif orisinal atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi puskesmas baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini merupakan komitmen dan langkah kongkrit dalam meningkatkan pelaporan data dan informasi secara efektif dan efisien ke Dinas Kesehatan Kabupaten Bantaeng dengan menciptakan sebuah inovasi yaitu Sistem Informasi Kesehatan Berbasis *Website*.

Inovasi mempunyai satu sifat mendasar yaitu sifat kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan ciri dasar inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi, atau penemuan yang lama, yang sudah lagi tidak efektif dalam menyelesaikan suatu masalah atau menjawab suatu kebutuhan tertentu.

Rogers (dalam Suwarno 2008:17-18), menyimpulkan bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut:

### ***Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif**

*Relative advantage* atau keuntungan relatif merupakan salah satu indikator yang terdapat dalam atribut 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. akan 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.

Hal tersebut sesuai dengan data yang diperoleh berdasarkan inovasi SIK Berbasis *website* di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantaeng bahwasanya keuntungan relatif dari pelaksanaan SIK yang berbasis *website* dari segi ekonomi tidak memberikan keuntungan, bahkan anggaran yang dikeluarkan lebih banyak namun dari sisi sosialnya dinas kesehatan bantaeng ini dalam

mengelola inovasi SIK berbasis *website* dapat merubah pikiran dan anggapan dari masyarakat bahwasanya telah memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. hal tersebut memberi kepuasan terhadap pengguna aplikasi SIK berbasis *website*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas bahwa terkait Inovasi SIKAT yang berbasis *website* yang dilihat dari nilai ekonomi dapat disimpulkan bahwa, setiap puskesmas yang ada di Kabupaten Bantaeng yang ingin melaporkan data-data atau informasi tidak perlu lagi datang langsung ke Dinas Kesehatan karena semua berkas dikirim secara online sehingga dapat menghemat biaya transportasi.

Dilihat dari nilai sosial dapat disimpulkan bahwa, perlunya diketahui selain dapat apresiasi dari berbagai puskesmas yang ada di kabupaten bantaeng karna menciptakan inovasi yang lebih memudahkan dalam sistem pelaporan juga mendapatkan role mode bagi instansi lainnya. Dilihat dari kesenangan dan kepuasan setelah adanya Inovasi SIKAT yang berbasis *website* ini pelaporan data dan informasi ke Dinas Kesehatan menjadi lebih efektif dan efisien karena telah menggunakan sistem online yang dapat diakses atau dikirim dimana saja dan



kapan saja. Kepuasan dari setiap puskesmas pengguna inovasi SIKAT yang berbasis *website* ini dapat dibuktikan dengan menurunnya jumlah pelaporan yang terlambat.

### ***Compability* atau Kesesuaian**

Kesesuaian adalah derajat dimana inovasi tersebut dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu dan kebutuhan pengadopsi.

Dapat disimpulkan bahwa, Sistem informasi kesehatan terpadu yang berbasis *website* masih mengacu pada sistem pelaporan sebelumnya dimana hal tersebut lebih dimudahkan lagi dalam mengontrol data-data dan dokumen yang masuk melalui *website* tanpa perlu pengecekan secara fisik lagi. dilihat dari Kesesuaian dengan penerima bahwa, acuan dibuatnya Inovasi SIKAT yang berbasis *website* ini dapat dikatakan bahwa inovasi ini telah sesuai dengan kebutuhan puskesmas yang ada di wilayah kabupaten bantaeng, cukup bergantung pada teknologi informasi yang berkembang.

### ***Complexity* atau Kerumitan**

Complexity atau kerumitan merupakan indikator ketiga yang terdapat dalam atribut inovasi yang digunakan untuk mengetahui tingkat

kerumitan dari adanya inovasi tersebut. Dengan adanya inovasi tingkat kerumitan dari prosedur pelayanan bisa jadi lebih tinggi dari pada prosedur pelayanan sebelumnya. Tetapi inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, tergantung bagaimana suatu organisasi menjalankan inovasi tersebut.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di Kantor Dinas kesehatan Kabupaten Bantaeng pada tingkat kerumitan tersebut yaitu masalah jaringan internet dan sinyal yang tidak stabil sistem yang sering mengalami down karena banyaknya peretas sistem (hacker) dan kapasitas penyimpanan data yang terbatas membuat penyimpanan data selalu penuh hal tersebut dapat diatasi dengan melakukan upaya pembaharuan-pembaharuan sistem dengan memperketat.

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa masih ada kerumitan dari pelaksanaan Inovasi. inovasi baru akan menimbulkan kerumitan tersendiri akan tetapi dapat diminimalisir oleh Dinas Kesehatan Bantaeng itu sendiri Hal tersebut terbukti bahwa Kendala lainnya datang dari permasalahan server dan jaringan karena pada dasarnya Inovasi SIK ini merupakan inovasi berbasis *website*

maka tidak akan terlepas dari permasalahan yang berkaitan dengan TI, Jaringan internet yang lemah pada beberapa daerah juga menjadi kendala bagi puskesmas untuk mengirim data dan informasi ke di Dinas Kesehatan bantaeng.

### **Triability atau Kemungkinan Dicoba**

Triability atau kemungkinan dicoba merupakan indikator ke empat dari atribut inovasi yang digunakan untuk menjelaskan bahwa inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan dibandingkan sebelum adanya inovasi.

Pelaksanaan Inovasi SIK berbasis *website* Dinas kesehatan Bantaeng telah melewati tahap uji coba oleh Pemerintah setempat guna mengukur tingkat kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, serta untuk melihat efektif atau tidak pelaksanaan inovasi tersebut. Dinas Kesehatan Bantaeng bekerja sma salah satu puskesmas yang ada di kabupaten bantaeng Untuk memastikan sistem berjalan dengan baik dan setelah itu di adakan sosialisasi.

Hasil wawancara dengan informan di atas bahwa terkait Inovasi SIKAT yang berbasis wesite ini dilihat dari uji coba dapat disimpulkan bahwa,

setelah dilakukan uji coba dan berjalan cukup baik maka tahap selanjutnya pihak Dinas Kesehatan Bantaeng melakukan sosialisasi dan pelatihan dilakukan kepada pengguna yaitu para puskesmas di Kabupaten Bantaeng inovasi ini mudah untuk digunakan dan sesuai dengan kebutuhan terutama pihak puskesmas itu sendiri.

### **Observability atau Kemudahan Diamati**

Observability atau kemudahan diamati merupakan indikator ke lima dari atribut inovasi yang digunakan untuk mengetahui bagaimana inovasi tersebut bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari sebelumnya kemampuan untuk diamati adalah derajat dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi.

Inovasi layanan SIK berbasis *website* di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantaeng dapat dengan mudah diamati oleh masyarakat karena pelayanan yang diberikan bersifat terbuka dan masyarakat yaitu pengguna Aplikasi SIKAT ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas terkait Inovasi SIKAT yang berbasis *website* ini dilihat dari kemudahan diamati, kemudahan dari prosedur yang ada membuat pelaksanaan SIK yang berbasis *website* ini memberikan keuntungan dengan menghasilkan sesuatu yang lebih baik yaitu peningkatan nilai survey kepuasan pengguna dan dari Pelaksanaan SIKAT ini memberikan dampak positif bagi Dinas Kesehatan Bantaeng dimana selama berjalannya inovasi tersebut standar pelaporan minimum menjadi lebih baik dari sebelumnya, inovasi SIKAT yang berbasis *website* menjadi salah satu cara bagi Dinas Kesehatan bantaeng untuk memudahkan sistem pelaporan puskesmas ke Dinas Kesehatan bantaeng menjadi lebih efektif dan efisien.

Faktor Pendorong Inovasi Layanan Sistem Informasi Kesehatan Terpadu Berbasis *Website* Di Dinas Kesehatan Bantaeng.

### **Tekanan Ekonomi Dan Peningkatan Efisiensi**

Inovasi SIK berbasis *website* ini juga digunakan untuk mengurangi anggaran pada proses pelaporan data dan informasi ke Dinas Kesehatan bantaeng

Anggaran yang sebelumnya digunakan untuk biaya transportasi dapat digunakan untuk keperluan yang lain yang lebih penting dan lebih memanfaatkan waktu yang ada. Tekanan ekonomi dan peningkatan efisiensi menjadi salah satu faktor pendorong inovasi SIK berbasis *website* di dinas kesehatan kabupaten bantaeng. Dengan inovasi SIK ini dapat mengurangi anggaran yang tidak diperlukan serta meningkatkan efisiensi dalam pelaporan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan terkait Inovasi SIKAT yang berbasis *website* ini dilihat dari Tekanan Ekonomi Dan Peningkatan Efisiensi dapat disimpulkan bahwa, Tujuan dari inovasi SIKAT ini adalah untuk peningkatan efisiensi pelaporan ke Dinas Kesehatan bantaeng, dengan adanya Inovasi ini pihak puskesmas tidak lagi kehilangan waktu kerjanya yang harus mengantarkan data-data laporan dan informasi ke dinas kesehatan kabupaten Bantaeng melainkan hanya mengirim keperluannya melalui *online* saja untuk sampai ke Dinas Kesehatan.

### **Tekanan Peningkatan Layanan**

Dengan adanya kritikan dan penilaian dari masyarakat kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Bantaeng terkait

dengan pelayanan maka akan memacu semangat untuk selalu meningkatkan pelayanan pelaporan terutama pelayanan pelaporan data-data dan informasi ke Dinas Kesehatan. Dengan adanya kritik dari masyarakat ini Dinas Kesehatan Bantaeng mencari solusi terbaik untuk kebaikan semua pihak.

Hasil wawancara dengan informan bahwa terkait Inovasi SIKAT yang berbasis website ini dilihat dari Tekanan Peningkatan Layanan dapat disimpulkan bahwa, Dinas kesehatan kabupaten Bantaeng selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik, disebabkan adanya kritikan dari masyarakat yang kurang efisien dalam pelaporannya, baik dalam pelayanan pelayanan maupun pelayanan yang lainnya, dalam hal ini bertujuan agar tidak lagi terjadi keterlambatan dalam pelaporan informasi dan data ke Dinas Kesehatan Bantaeng karena hal ini sangat efektif.

Faktor Penhambat Inovasi Layanan Sistem Informasi Kesehatan Terpadu Berbasis *Website* Di Dinas Kesehatan Bantaeng.

### **Keengganan Metutup Program**

Dinas Kesehatan Kabupaten Bantaeng sendiri merasa masih ada program yang gagal, dan ada beberapa rencana program yang belum bisa

dilaksanakan atau diimplementasikan. Salah satunya yaitu sistem manual karena tdk efektif dalam pelaporan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas bahwa terkait Inovasi SIKAT yang berbasis *website* ini dilihat keengganan menutup program dapat disimpulkan bahwa dapat dikatakan sebelum adanya inovasi ini sudah ada sistem yang di gunakan sebelumnya yaitu sistem manual tapi dalam hal pelaksanaannya tidak memberikan dampak yang baik bahkan kebanyakan yang terjadi pelaporan yang terlambat secara berulang-ulang, dari sini muncullah ide untuk menciptakan sesuatu yang baru, yaitu sistem informasi yang berbasis *website*.

### **Teknologi Ada, Terhambat Budaya dan Penataan Organisasi**

Teknologi sudah diterapkan dalam pelayanan inovasi SIKAT berbasis *website* namun masih terkendala oleh SDM yang kurang memadai dan kurang kompeten untuk menjalankan teknologi tersebut. Sehingga dengan teknologi yang sudah ada namun kurangnya SDM untuk mengelola teknologi yang tersedia untuk meningkatkan pelayanan pelaporan data dan informasi di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantaeng. Hal ini

tentu saja menghambat proses inovasi SIK berbasis *website* yang dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparat Dinas Kesehatan bahwa terkait Inovasi SIKAT yang berbasis *website* ini dilihat dari teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi dapat disimpulkan bahwa, disisi lain, penambahan *jobdesk* tersebut tidak diimbangi dengan penambahan jumlah SDM dimana jumlah pegawai Bagian TI hanya ada beberapa orang yang terdiri dari dua orang *programer* dan satu orang teknisi. Kondisi tersebut tentu bisa mempengaruhi kinerja pegawai dan menghambat operasionalisasi serta pengembangan inovasi.

### **Tekanan dan Hambatan Administratif**

Hambatan administrasi sering menjadi kendala dalam pengelolaan urusan tertentu termasuk inovasi. Relasi antara negara dengan masyarakat.atau antara pimpinan dengan pegawainya sering didasarkan pada basis ketidakpercayaan. Akibatnya, untuk sebuah urusan kecil saja (misalnya pelayanan perijinan) harus menyertakan persyaratan yang banyak, prosedur yang panjang, dan melibatkan aktor yang berlapis. Hal ini seperti menimbulkan

tekanan bagi siapa saja yang berkepentingan dan menghilangkan hasrat untuk berinovasi.

Hasil wawancara dengan informan terkait Inovasi SIKAT yang berbasis *website* ini dilihat dari tekanan dan hambatan Administrasi dapat disimpulkan bahwa, kendala yang dihadapi dinas kesehatan bantaeng dalam hal administrasinya, dapat diketahui bahwa pelunya lagi diadakan sosialisasi terhadap pengguna inovasi sikat ini yang berbasis *website* agar inovasi ini dapat digunakan dan di manfaatkan setiap bulannya.

### **Budaya Risk Aversion**

Risk Aversion (menghindari resiko) merupakan budaya yang selalu berusaha untuk menghindari suatu resiko yang mungkin akan terjadi. Para pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Bantaeng ada yang antusias untuk meninggalkan budaya ini, namun tidak banyak yang enggan untuk meninggalkan budaya ini. Pegawai Dinas Kesehatan yang terlibat dalam pengelolaan Inovasi SIK ini sebagian sudah ada yang antusias untuk meninggalkan budaya menghindari resiko.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas bahwa terkait Inovasi SIKAT yang berbasis *website*

ini dilihat dari Budaya Risk Aversion dapat disimpulkan bahwa, dapat diketahui aparat yang terlibat dalam pengelolaan aplikasi SIK ini sangat antusias hanya saja beberapa staff dan operator tersebut yang belum memahami pengaplikasiannya, sehingga terjadi kendala.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Inovasi Layanan Sistem Informasi Kesehatan Terpadu Berbasis *Website* Di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantaeng dapat dilihat dari dijelaskan melalui atribut inovasi yaitu:

*Relative Advantage* (keuntungan relatif) keuntungan relatif dari pelaksanaan SIK yang berbasis *website* di Dinas kesehatan Kabupaten Bantaeng dari segi ekonomi tidak memberikan keuntungan bagi Dinas Kesehatan selaku pelaksana inovasi, bahkan anggaran yang dikeluarkan lebih banyak namun dari sisi sosialnya Dinas Kesehatan Bantaeng ini dalam mengelola inovasi SIK berbasis *website* dengan baik sehingga dapat merubah pikiran dan anggapan dari masyarakat bahwasanya telah memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Hal tersebut memberi

kepuasan terhadap pengguna aplikasi SIK berbasis *website* ini.

*Compability* (kesesuaian); Inovasi Pelayanan SIK berbasis *website* yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bantaeng telah sesuai dengan nilai-nilai, kebutuhan, pengalaman yang ada dan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sekarang ini. Masyarakat membutuhkan pelayanan yang lebih mudah, cepat dan juga prosedur yang jelas. Hal tersebut terbukti dengan waktu pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat yaitu dengan penggunaan aplikasi SIK hanya membutuhkan beberapa menit saja untuk melaporkan data dan informasi ke Dinas Kesehatan Bantaeng.

*Complexity* (kerumitan); Inovasi SIK di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Bantaeng terdapat kerumitan mengenai masalah jaringan internet dan sinyal yang tidak stabil sistem yang sering mengalami down karena banyaknya peretas sistem (*hacker*) dan kapasitas penyimpanan data yang terbatas membuat penyimpanan data selalu penuh hal tersebut dapat diatasi dengan melakukan upaya pembaharuan-pembaharuan sistem dengan memperketat.

*Triability* (kemungkinan dicoba); Pelaksanaan Inovasi SIK berbasis *website* Dinas kesehatan Bantaeng telah melewati tahap uji coba oleh Pemerintah setempat guna mengukur tingkat kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, serta untuk melihat efektif atau tidak pelaksanaan inovasi tersebut. Dinas Kesehatan Bantaeng bekerja sama salah satu puskesmas yang ada di kabupaten bantaeng Untuk memastikan sistem berjalan dengan baik dan setelah itu di adakan sosialisasi.

*Observability* (kemudahan diamati); Inovasi layanan SIK berbasis *website* diDinas Kesehatan Kabupaten Bantaeng dapat dengan mudah diamati oleh masyarakat karena pelayanan yang diberikan bersifat terbuka yaitu dalam penggunaan Aplikasi SIK ini kemudahan untuk diamati dari bagaimana cara kerjanya dan bagaimana inovasi tersebut dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik atau menguntungkan dibandingkan sebelumnya, inovasi sikat ini memiliki prosedur yang mudah dipahami oleh pengguna karena telah menggunakan sistem *website*.

Pelaksanaan Inovasi SIKAT yang berbasis *website* ini memiliki faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung dari inovasi Inovasi

SIKAT yang berbasis *website* yaitu keinginan untuk berubah menjadi lebih baik ketersediaan fasilitas dan tekanan peningkatan layanan namun, ada juga beberapa faktor penghambat, keengganan menutup program, teknologi ada terhambat budaya dan penataan organisasi, tekanan dan hambatan administratif dan budaya *risk aversion*.

Perlu adanya penambahan jumlah SDM dimana jumlah pegawai Bagian TI hanya ada beberapa orang yang terdiri dari dua orang programmer dan satu orang teknisi. Kondisi tersebut tentu bisa mempengaruhi kinerja pegawai dan menghambat operasionalisasi serta pengembangan inovasi.

Perlu adanya peningkatan intensitas sosialisasi dan pengenalan inovasi Sistem Informasi Kesehatan Terpadu Berbasis *Website* kepada para pengguna SIK agar mereka paham dalam pengaplikasiannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdi.(2016). Manajemen Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara. Edukasi Mitra Grafika Makassar.
- Deddy,M. dkk. (2016). Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta

- Evverett M.R. (2003). Diffusion Of Innovations Fifth Edition. New York: The Free Press.
- Kristanto (2008). Perancangan Sistem Informasi Dan Aplikasinya, Gava Media Yogyakarta.
- Larasati, Endang. (2015). Inovasi Pelayanan Publik Bidang Perizinan Di Kabupaten Kudus. Semarang : Undip LAW Press
- Lestari, E. S., Jati, S. P., & Widodo, A. P. (2017). Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan di Provinsi Jawa Tengah Dalam Rangka Penguatan Sistem Informasi Kesehatan Nasional. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 4(3), hal.222-231
- Pradana, M. (2015). Perencanaan Skema Sistem Informasi untuk Aktivitas Manajemen. *Eonomi Dan Bisnis*, 4(1), hal.65–71.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik