

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat memberikan masukan dan pandangan kepada peneliti tentang arah penelitian. Oleh karena itu, peneliti mengulas penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi JakSehat Di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Tahun 2023. Ada beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan rujukan karena memiliki inti yang serupa dengan penelitian yang dilakukan peneliti, sebagaimana pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Jurnal dengan penelitian peneliti
1.	Deby Apriliani, Bustami Rahman, Ibrahim	Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android di Kabupaten Bangka)	Pelayanan publik merupakan bagian dari kewajiban Pemerintah dalam memenuhi hak-hak warganya. Pada era globalisasi saat ini dengan kemajuan teknologi semakin canggih dan berkembang pesat, Pemerintah Kabupaten Bangka harus memperhatikan keefektifan dan keefesienan dengan menciptakan inovasi baru	Persamaan yang terdapat ialah sama-sama melakukan penelitian tentang inovasi digitalisasi pelayanan publik. Dan untuk perbedaannya terletak pada inti dari penelitiannya dan lokasi penelitiannya.

			<p>dalam memberikan pelayanan publik yang prima. Penelitian ini menggunakan konsep Pelayanan Publik oleh Lijian Poltak Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik. Adapun Implikasi positif dan negatif dari adanya inovasi pelayanan berbasis android. Implikasi positif yaitu (1) prosedur pelayanan, (2) waktu dan penyelesaian, dan (3) estimasi biaya.</p>	
2.	<p>Febriyan Eprilianto, Deby Oktariyanda, Trena Aktiva Eka, Yuyun Sari, Kartika</p>	<p>Inovasi Digital Dalam Sektor Publik: Studi Deskriptif Tentang <i>Value Added</i> Inovasi Pelayanan Publik</p>	<p>Keberhasilan sektor swasta dengan berbagai inovasinya menjadi suntikan motivasi bagi sektor publik, dalam mengembangkan inovasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun yang terjadi di Indonesia, inovasi identik dengan pemanfaatan teknologi informasi dan dibagian teknologi informasi dan telematika. Dinas Kesehatan dan seluruh dinas Kesehatan Kota Yogyakarta. Dimana dinas Kesehatan dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan data Kesehatan yang ada di SIMPUS kapanpun dan dimanapun. Meskipun dalam praktiknya, inovasi di sektor sangat dipengaruhi oleh praktik inovasi yang dipimpin oleh sektor swasta.</p>	<p>Persamaan yang terdapat dari penelitian ini ialah sama-sama melakukan penelitian tentang inovasi digital yang berada pada sektor publik yang inti penelitiannya pada pelayanan publik.</p> <p>Dan untuk perbedaannya terdapat pada lokasi penelitiannya.</p>

			Untuk itu inovasi di sektor publik menjadi hal yang penting.	
3.	Deby Febriyan Eprilianto, Yuyun Eka Kartika Sari, Boni Saputra	Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital	<p>Inovasi dalam sektor publik sangat dipengaruhi oleh praktik inovasi yang dilakukan oleh sektor swasta. Keberhasilan inovasi yang dilakukan oleh sektor swasta memberikan motivasi besar kepada sektor publik untuk mengembangkan berbagai jenis inovasi. Konsep inovasi dalam sektor publik mulai dipraktikkan di berbagai negara berkembang karena adanya perkembangan teknologi canggih yang pesat. Konsep inovasi di negara berkembang lebih banyak dikaitkan dengan pengadopsian atau penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK). Kemajuan teknologi yang dibawa dan dikenalkan dari negara maju menyebabkan adanya perubahan yang terlihat dari sistem pelayanan yang mulai bergeser menjadi lebih modern. Proses inovasi dalam sektor publik di Indonesia telah mengubah karakteristik organisasi publik yang rigid, kaku, dan cenderung status-quo menjadi sistem yang</p>	<p>Persamaan yang terdapat pada penelitian ini ialah sama-sama meneliti inovasi pelayanan dan pada penelitian ini juga memiliki inti penelitian yaitu pelayanan Kesehatan berbasis digital.</p> <p>Dan untuk perbedaannya pada lokasi penelitian dari inovasi pelayanan Kesehatan.</p>

			<p>lebih luwes dan dinamis. Hal yang perlu diperhatikan oleh pemerintah dalam berinovasi juga harus memperhatikan dinamika yang terjadi pada masyarakat. Pemahaman inovasi di Indonesia dapat dilihat dari berbagai penerapan inovasi yang Keterkaitan inovasi dengan e-government dapat terlihat dari penerapan TIK pada lingkungan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik secara elektronik</p>	
--	--	--	---	--

Sumber: Diolah peneliti

Pertama, penelitian dengan judul “Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android di Kabupaten Bangka)” pada tahun 2021. Menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Dengan Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Dan penelitian ini dilakukan di Kabupaten Bangka, Provinsi Bangka Belitung. Yang menjadi sumber data ini ialah dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka serta beberapa masyarakat Kabupaten Bangka. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui bagaimana inovasi berbasis android yang ada pada Kabupaten Bangka. Dalam penelitian ini diharapkan Kabupaten Bangka dapat memebrikan warna baru dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik lagi serta bisa memberikan rasa nyaman, kemudahan dan transparansi bagi masyarakat Kabupaten Bangka.

Kedua, penelitian dengan judul “Inovasi Digital Dalam Sektor Publik: Studi Deskriptif Tentang *Value Added* Inovasi Pelayanan Publik” pada tahun 2022. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta tepatnya di puskesmas Mantrijeron. Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi langsung dan dokumentasi. Penelitian ini berfokus pada *value added* merupakan penambahan nilai dari suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan. Hal ini dapat dikaitkan pada konsep pelayanan publik, maka suatu inovasi harus memiliki *value added* bagi kelompok sasaran yaitu masyarakat Kota Yogyakarta khususnya disekitar puskesmas Mantrijeron.

Ketiga, penelitian dengan judul “Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital” pada tahun 2019. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Pada penelitian ini berfokus pada aplikasi yang telah dikembangkan yaitu sistem aplikasi manajemen Puskesmas yang dikenal dengan SIMPUS. Aplikasi ini bermanfaat agar memudahkan dalam melaksanakan kegiatan pelaksanaan pelayanan Kesehatan di puskesmas Kota Yogyakarta.

2.2 Inovasi

2.2.1. Pengertian Inovasi

Inovasi menurut beberapa para ahli ialah:

Menurut Drucker (2012), alat spesifik bagi perusahaan dimana dengan inovasi dapat mengeksplorasi atau memancaatkan perubahan yang terjadi sebagai sebuah kesempatan atau menjalankan suatu bisnis yang berbeda. Dapat disimpulkan seperti sebuah disiplin, pembelajaran, dan dipraktikkan.

Menurut Trott (2008), jantung atau pusat aktivitas dari setiap perusahaan karena inovasi berperan penting pada kelangsungan perusahaan, serta manajemen dari semua aktivitas antara lain proses pembentukan ide, pengembangan teknologi, proses pabrikan, dan pemasaran atas produk baru atau produk yang dikembangkan.

Inovasi adalah penciptaan sesuatu produk atau proses baru melalui pengembangan pengetahuan baru atau kombinasi baru dari pengetahuan yang telah ada. Selanjutnya inovasi merupakan komersialisasi awal penemuan dengan menghasilkan dan menjual suatu produk atau jasa atau proses baru. Inovasi ialah sebuah ide, gagasan, objek, dan praktik yang dilandasi dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau pun kelompok tertentu untuk diaplikasikan atau pun diadopsi.

Muncul nya sebuah inovasi karena ada ide baru. Kemampuan dalam melahirkan suatu ide baru yang berguna dikenal sebagai kreativitas. Inovasi tanpa adanya kretivitas tidak akan berjalan dengan baik, alasanya karena inovasi dan kreativitas adalah suatu kesetuan yang tidak

dapat dipisahkan dan biasanya digunakan secara bergantian. Menurut (Stamm, 2008) inovasi adalah gabungan dari kreativitas dengan komersialisasi. Pada dasarnya sebuah perusahaan membutuhkan proses, prosedur, dan struktur untuk memungkinkan pelaksanaan tepat pada waktunya dan efektif dari proyek yang hasilnya akan sangat inovatif.

Menurut Gupta (2007), kreativitas merupakan persyaratan untuk inovasi dan transformasi organisasi, karena tanpa kreativitas inovasi tidak berarti, transformasi tersebut akan kurang lebih sama dengan sebelumnya.

Dalam pelaksanaan inovasi memiliki atribut, atribut inovasi atau variabel inovasi menurut Roggers dalam Musabry¹⁰ meliputi antara lain sebagai berikut:

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Inovasi harus memiliki keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada nilai terbaru yang melekat dalam inovasi dan menjadi ciri khas yang membedakan dengan inovasi lainnya.

2. Kesesuaian (*Compability*)

Inovasi sebaiknya mempunyai seifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Maksudnya agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena factor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses

¹⁰ Yogi Suwarno, *Inovasi Di Sektor Publik* (Jakarta: STIA LAN, 2008),16-19

transisi ke inovasi baru. Selain itu dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih tcepat.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Dengan adanya sifat yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Dengan demikian inovasi menawarkan cara lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan pada umumnya tidak menjadi masalah yang penting.

4. Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Inovasi bisa diterima bila memiliki keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Dalam berinovasi, Rogers memfokuskan pada 4 hal utama, sebagai berikut:

1. Ide

Ide merupakan gagasan, falsafah, buah pikiran, konsep, pemikiran, dan pikiran. Ide juga diartikan sebagai pendapat, perasangka, anggapan, fatwa, ide, ijtihad, kesimpulan, nasihat, pandangan, pendirian, pertimbangan, pikiran, tafsir, teori, visi adalah buah

pikira yang berharga dan dapat berisi nasihat, pandangan, dan pikiran hasil refleksi dan wawasan¹¹.

2. Gagasan

Gagasan adalah suatu rasa yang ada dalam batin yang ingin disampaikan seseorang ke orang lain. Gagasan bisa berupa pengamatan, pencerahan, keinginan dan lain sebagainya.

3. Objek

Objek merupakan benda, hal, dan sebagainya yang dijadikan sasaran untuk diteliti, diperhatikan, dan sebagainya.

4. Praktik

Praktik merupakan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana. Praktik merupakan upaya untuk memberikan kesempatan kepada seseorang untuk mendapatkan pengalaman langsung.

Berdasarkan beberapa penjelasan definisi inovasi diatas bahwa inovasi tidak sebatas pemanfaatan teknologi baru saja. Tetapi justru lebih luas yang meliputi inovasi produk, proses baru, dan bentuk layanan baru sehingga terlihat ada pemberharuan dalam penyelenggaraan organisasi. Inovasi bisa menjadi hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan organisasi swasta maupun pemerintah. Inovasi dalam lingkup pemerintahan merupakan sebuah keharusan mengingat ini

¹¹ Tesaurus, *Lema "ide"*, Kamus Tesaurus Tematis Indonesia, diakses tanggal 20 maret 2023 pukul 13.25, <https://thesaurus.kemendikbud.go.id>

merupakan tuntutan dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah sangat masif dilakukan oleh masyarakat.

Masyarakat selalu menuntut perbaikan kinerja pemerintahan dalam segala bidang, terutama dalam pelaksanaan pelayanan publik. Menurut Choiiriyah:2016 Pelayanan publik merupakan aspek yang penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang paling penting karena bersentuhan langsung dengan masyarakat. Inovasi salah satu pilihan yang hadir sebagai solusi untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik yang masih belum memenuhi harapan-harapan masyarakat.

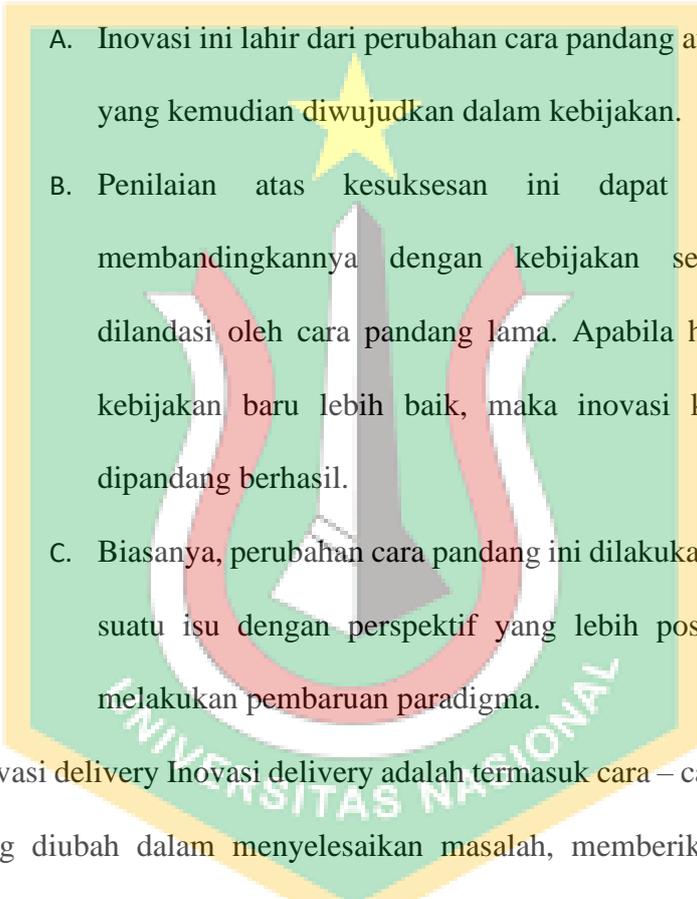
Inovasi sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan “*breakthrough*” untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan di sektor publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik yang rigid, kaku, dan cenderung statusquo harus mampu dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Sinyal perubahan pun menunjukkan positif, di mana inovasi mulai mendapatkan tempat di sektor publik.

Kemampuan inovasi suatu organisasi atau lembaga dalam sektor publik dapat diukur dari sejumlah faktor yang disebut sebagai dimensi inovasi, adapun dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik menurut Halvorsen yang dikutip Suwarno (2008:42) ¹²sebagai berikut:

1. Inovasi konseptual Inovasi Konseptual adalah memperkenalkan ide baru atau strategi baru yang rasional atau hasil dari inovasi konseptual ialah kemunculan paradigma, ide, gagasan, pemikiran, dan terobosan baru. Hal

¹² Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

yang menjadi tolak ukur dari inovasi konseptual ini adalah ide atau gagasan baru di dalam sebuah manajemen organisasi dalam memberikan layanan, serta sejauh mana ide atau gagasan tersebut dapat bermanfaat bagi pelanggan. Berikut kriteria penentuan dalam inovasi konseptual sebagai berikut:

- 
- A. Inovasi ini lahir dari perubahan cara pandang atas suatu masalah yang kemudian diwujudkan dalam kebijakan.
 - B. Penilaian atas kesuksesan ini dapat dilihat dengan membandingkannya dengan kebijakan sebelumnya yang dilandasi oleh cara pandang lama. Apabila hasil atau kinerja kebijakan baru lebih baik, maka inovasi konseptual dapat dipandang berhasil.
 - C. Biasanya, perubahan cara pandang ini dilakukan dengan melihat suatu isu dengan perspektif yang lebih positif atau dengan melakukan pembaruan paradigma.

2. Inovasi delivery Inovasi delivery adalah termasuk cara – cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus. Hal yang menjadi tolak ukur dalam inovasi delivery ini adalah cara atau metode baru di dalam penyampaian informasi mengenai penyelenggaran sebuah inovasi kepada pelanggan agar sistem layanan berjalan secara efektif. Berikut kriteria penentuan dalam inovasi delivery sebagai berikut:

A. Inovasi delivery dilakukan ketika organisasi merasa perlunya dibangun sebuah pola atau model penyampaian informasi oleh semua pihak terkait agar dapat mengetahui informasi baru serta tahapan mengenai kebijakan baru yang telah dirumuskan.

B. Inovasi ini jelas dan tegas serta dapat dinikmati secara langsung oleh pelanggan.

C. Penilaian atas kesuksesan ini dapat dilihat dengan melihat metode penyampaian informasi dalam menyebar luaskan kebijakan dan program yang telah ditetapkan kepada pelanggan atau masyarakat, apabila hasil penyampaian informasinya dapat dimengerti atau dipahami dengan baik oleh masyarakat maka inovasi delivery dapat dikatakan berhasil.

D. Inovasi interaksi sistem Inovasi interaksi system adalah cara – cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi atau sebagai bentuk dan mekanisme baru dalam berhubungan dengan pihak lain demi tercapainya tujuan bersama.

Keberhasilan sebuah program sangat dipengaruhi oleh bagaimana sistem interaksi yang ada didalamnya, antara tiap unit dan stakeholder dalam sebuah organisasi.

Hal yang menjadi tolak ukur dalam inovasi interaksi ini adalah koordinasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan inovasi agar layanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik. Berikut

kriteria penentuan dalam inovasi interkasi sistem sebagai berikut:

1) Inovasi hubungan dilakukan ketika organisasi merasa bahwa cara dan mekanisme yang dilakukannya untuk berhubungan dengan stakeholders selama ini tidak efektif dan menguntungkan.

2) Indikator keberhasilan dari inovasi ini adalah apabila stakeholders merasa lebih mudah, nyaman, dan cepat dalam berhubungan dengan organisasi. Biasanya, inovasi hubungan juga akan membuahkan peningkatan Jejaring

2.2.2. Aspek-aspek inovasi

Dalam menilai sebuah inovasi harus diperhatikan beberapa aspek penting yang menandakan bahwa organisasi tersebut telah melaksanakan inovasi. Dalam pelaksanaan inovasi harus ada lima hal penting yakni pengetahuan baru, cara baru, objek baru, teknologi baru, dan penemuan baru. Inovasi merupakan produk pemikiran baru atau pengetahuan yang kehadirannya dalam masyarakat diharapkan mampu mengarahkan perubahan paradigma penyelenggaraan organisasi tertentu dengan mengedepankan kualitas. Dalam tulisan Fuglang & Pedersen menyatakan bahwa setidaknya inovasi berhubungan dengan dua hal yaitu:

a) Melakukan sesuatu yang baru;

- b) Mengembangkan sesuatu yang baru tersebut dapat berjalan sesuai dengan konteksnya (Fugslang & Perdesen, 2011).

Berdasarkan pada beberapa pengertian tersebut maka dapat dilihat pada pola yang cukup umum dalam konsep inovasi bahwa inovasi berhubungan dengan kebaruan atau berorientasi pada keterbaruan. Sehingga inovasi dapat dipahami sebagai penciptaan keterbaruan baik dari aspek masukan, proses maupun keluaran dari organisasi serta hasilnya memberikan implikasi (dalam jangka pendek) dan dampak (jangka panjang) yang positif bagi pemangku kepentingan.

Tipologi inovasi sektor publik. Setidaknya terdapat enam tipologi inovasi sektor publik (Halvorsen 2005)¹³, yaitu:

- a) Penciptaan pelayanan yang baru atau pengembangan sebuah pelayanan
- b) Inovasi proses yang menekankan pada perubahan cara dalam menghasilkan sebuah pelayanan atau produk tertentu
- c) Inovasi administratif yang fokus pada perubahan kebijakan
- d) Inovasi sistem perubahan pada struktur organisasi merubah cara kerjasama dan interaksi di dalam organisasi atau pimpinan mendelegasikan kewenangan kepada unit tertentu didalam organisasi
- e) Inovasi konseptual yakni perubahan pada cara pandang dari aktor yang terlihat sehingga lebih komperhensif dalam menyelesaikan masalah

¹³ Halvorsen, Thomas, et al. 2005. *On the Differences between Public and Private Sector Innovations*. Oslo: Publin Report

- f) Perubahan radikal pada rasionalitas yaitu merubah cara pandang dari pemberi pelayanan.

Inovasi biasanya identik dengan kemajuan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

2.3 Digitalisasi

2.3.1 Pengertian Digitalisasi

Digitalisasi merupakan proses perpindahan dari analog ke digital dengan menggunakan teknologi dan data digital dengan sistem pengoperasian otomatis dan sistem komputerisasi. Teknologi adalah suatu rancangan atau desain untuk alat bantu tindakan yang mengurangi ketidakpastian dengan hubungan sebab akibat dalam mencapai suatu hasil yang diinginkan. Pertumbuhan digitalisasi mulai diberbagai sektor. Menurut Sukmana dalam Erwin (2020) digitalisasi merupakan proses media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital. Digitalisasi dilakukan untuk membuat arsip dokumen bentuk digital. Digitalisasi memerlukan peralatan seperti komputer, scanner, operator media sumber dan software pendukung.

2.3.2 Manfaat Digitalisasi

Seperti yang sudah diketahui Bersama bahwa digitalisasi khususnya di bidang Kesehatan memang sedang gencar-gencarnya dilakukan. Bahkan, sebelum pandemic sudah banyak fasilitas Kesehatan termasuk rumah sakit dan klinik mengusung upaya digitalisasi. Dengan adanya digitalisasi faskes dapat memberikan dampak yang

baik dan bermanfaat untuk semua pihak. Ada 4 manfaat digitalisasi khusus nya di bidang Kesehatan, yaitu:

1. Komunikasi antara dokter menjadi lebih mudah

Komunikasi merupakan hal yang penting dalam melaksanakan layanan Kesehatan agar berjalan lebih maksimal. Percepatan

komunikasi dapat membuat kebutuhan fasilitas Kesehatan masyarakat dapat ditangani dengan lebih mudah dan cepat.

Dengan adanya komunikasi yang lebih mudah dan cepat, maka akan sangat membantu klinik atau rumah sakit Ketika memiliki pasien yang membutuhkan lebih dari satu dokter spesialis

2. Komunikasi dokter dengan pasien bisa dilakukan dengan lebih mudah

Selain komunikasi antara dokter, komunikasi antara dokter dengan pasien juga bisa lebih mudah dan bisa lebih mudah juga melihat riwayat pengobatan yang dilakukan. Dalam hal ini pasien bisa lebih mudah dalam menyimpan file-file perawatan medis secara digital. Sehingga tidak ditemukan lagi miss komunikasi yang dapat memberikan dampak fatal.

3. Informasi dapat diakses secara *real time* pada fasilitas Kesehatan digital

Terkait akses informasi Kesehatan yang bisa dilakukan secara *realtime*. Layanan-layanan bisa terintegrasi dengan sistem data Kesehatan secara online, maka akan lebih mudah untuk para

dokter melacak kondisi pasiennya. Dengan begitu penanganan bisa lebih optimal dan tidak terlambat sehingga berdampak baik bagi pasien.

4. Otomatisasi tugas dari bidang administrasi

Administrasi Kesehatan memang menjadi salah satu permasalahan yang masih belum bisa diselesaikan di beberapa negara di Dunia. Kesibukan terkait administrasi justru dapat memperlambat pelayanan Kesehatan yang harus diterima oleh masyarakat. Dengan digitalisasi ini maka tugas administrasi dapat dijalankan secara otomatis. Dokter yang semula harus diributkan dengan data administrasi konvensional kini sudah bisa lebih fokus dengan merawat pasien akibat adanya optimalisasi tugas administrasi. Semua data atau kebutuhan administrasi dari pasien umumnya terintegrasi dengan sistem digitalisasi fasilitas Kesehatan.

2.4 Pelayanan Publik

2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Sinambella (2010) pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. (Praktik, n.d.) Secara sederhana pelayanan publik dimaksudkan sebagai suatu layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negara atau masyarakat, baik secara langsung maupun

tidak langsung. Penyediaan layanan yang dilakukan oleh pemerintah secara langsung dilaksanakan melalui istilah yang disebut sektro publik, yakni Lembaga-lembaga pemerintah, kantor pos, sekolah milik pemerintah, perusahaan listrik milik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah dan lain-lain.

Selanjutnya dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik

Secara regulasi, penyelenggaraan pelayanan publik telah didukung dengan adanya Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Kebijakan ini mengharuskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa serta pelayanan administratif.

2.4.2 Prinsip pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan hak masyarakat yang dalam pelaksanaannya mengandung prinsip umum, pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan pelayanan

Prosedur atau tata cara pelayanan harus diselenggarakan secara mudah, lances, tepat, tidak berbelit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan

2. Kejelasan dan kepastian pelayanan

Arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- a. Prosedur persyaratan teknis maupun administrative;
- b. Setiap pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
- c. Tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
- d. Jadwal waktu dalam pelayanan

3. Keamanan dalam pelayanan

Prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi penerima pelayanan

4. Keterbukaan dalam pelayanan

Prosedur satuan pejabat pengggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan

dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

5. Efisien dalam pelayanan

Pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Dan mencegah

adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses.

6. Ekonomis dalam pelayanan

Penanganan biaya dalam pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan sebagai berikut: (a) nilai barang atau jasa; (b) kondisi dari kemampuan masyarakatnya;

7. Keadilan yang merata dalam pelayanan

Jangkauan pelayanan harus didistribusikan secara merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat

8. Ketepatan waktu dalam pelayanan

Dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat disesuaikan dalam kurun waktu tertentu.

Berbicara masalah asas pelayanan, dalam organisasi publik dikenal dengan adanya Standar Pelayanan Minimal (SPM). Standar Pelayanan Minimal merupakan kualitas pelayanan yang harus diberikan kepada pihak lain/masyarakat dengan paling minimal. Artinya pegawai dituntut melakukan pelayanan minimal sebagaimana dalam aturan, akan tetapi tidak menutup kemungkinan pegawai melakukan pelayanan yang lebih baik sepanjang tidak melewati batas-batas legalitas.

Pada dasarnya penentuan standar tersebut akan sangat tergantung pada pemberi layanan untuk dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Tentu saja berbeda antara satu dengan lainnya. Perbedaan tersebut antara lain karena: perbedaan jenis produk layanan, tingkat kesulitan, jasa pelayanan, perbedaan tempat serta fasilitas, Namun demikian ada pedoman dalam menentukan standar layanan.

2.5 Kerangka Pemikiran

Penelitian yang berjudul “Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi JakSehat Di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo”. Penelitian ini akan menggunakan teori model inovasi pelayanan publik menurut Everett M.Rogers dalam Musabry (2020:16) yang menggunakan lima indikator yaitu: Relative, Advantages, Compatibility, Complexity, Triability, Observability.



Gambar 2.5
Kerangka Pemikiran

