

BAB V

PENUTUPAN

5.1 Kesimpulan

Inovasi pelayanan publik adalah proses peningkatan atau perubahan yang dilakukan pada proses, produk, atau sistem pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Tujuan dari inovasi pelayanan publik adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan yang diberikan, serta untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Inovasi pelayanan publik dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti dengan meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan aksesibilitas pelayanan, atau dengan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai bagaimana penerapan inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat yang dilakukan Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Tahun 2023. Menurut hasil dan pembahasan penelitian dapat disimpulkan dengan menggunakan pengukuran lima indikator inovasi menurut Everett M. Rogers sebagai berikut:

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantages*)

Staff yang bertugas membantu para pengguna baru aplikasi JakSehat tersebut, mulai dari mendaftarkan akun baru si pasien, lalu kemudian staff yang bertugas juga menjelaskan cara penggunaan aplikasi ke pasien tersebut, saat pasien dirasa sudah mengerti staff yang bertugas menanyakan pasien ingin menuju ke poli apa agar bisa langsung

resgistrasi antrian secara online. Ini bisa dilihat bahwa staff yang bertugas dibagian loket informasi yang membantu pasien dalam mengurus registrasi online sudah bekerja semaksimal mungkin agar dapat mendukung dan mensukseskan inovasi aplikasi JakSehat yang mempunyai durasi pelayanan yang relatif lebih cepat dengan registrasi antrian secara konvensional yang menggunakan BPJS maupun yang non-BPJS.

2. **Kesesuaian (*Compatibility*)**

Bahwa kedua belah pihak merasa puas dan berpendapat bahwa inovasi pelayanan berupa aplikasi sudah bagus karena semua proses registrasi dilakukan di satu aplikasi yang sudah terintegrasi dengan server Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo bahkan puskesmas kelurahan yang ada di wilayah Kecamatan Pasar Rebo. Namun saat peneliti menanyakan terkait bagaimana sistem registrasi antrian online tersebut kadang jadwal poli masih suka eror, padahal bila sistem tidak mengalami eror registrasi antrian online bisa sangat cepat.

3. **Kerumitan (*Complexity*)**

Staff sudah melayani dan membantu pasien dengan sebaik mungkin, karena menurut wawancara dengan salah satu staff bagian Pendidikan dan Pelatihan bahwa staff dibagian loket dan informasi memang sudah diarahkan oleh atasan mereka untuk terjun langsung dalam inovasi aplikasi JakSehat. Dengan sudah di bekali pemahaman prosedur dan mekanismenya layanan inovasi tersebut. Pasien hanya diminta

membawa *smartphone* mereka kemudian menyiapkan kartu BPJS bila punya dan *email* yang akan digunakan. Adapun bila seluruh rangkaian registrasi antrian *online* sudah selesai dilakukan hanya memakan waktu sekitar 1-2 menit saja.

4. Kemungkinan di Coba (*Triability*)

Sosialisasi inovasi tersebut memang lebih gencar dilakukan di media sosial atau internet dengan menampilkan keunggulan yang menarik dan membuat masyarakat merespon dengan sangat baik. Beberapa masyarakat juga mengakui bahwa mereka memang mengetahui inovasi tersebut pertama kali di media sosial atau internet baru setelah beberapa bulan pihak Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo melakukan sosialisasi inovasi tersebut dengan menyebarkan pamflet di setiap puskesmas keluarahan.

5. Kemudahan di Amati (*Observability*)

Kemudahan di amati seperti keterbukaan dalam proses pelayanan dan kemudahan untuk di akses dan diikuti perkembangannya, hal ini menandakan adanya pemberian ruang bagi masyarakat untuk mengamati proses pelayanan dari informan utama selaku staff data dan IT yang megatakan bahwa masyarakat bisa mengamati secara langsung proses registrasi antrian online secara transparan atau keterbukaan terhadap publik.

Secara garis besar, terdapat beberapa point yang dapat disimpulkan dari penelitian yang dilakukan mengenai inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo, antara lain:

1. Berdasarkan hasil wawancara di atas di jelaskan bahwa inovasi registrasi antrian online di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo berupa aplikasi JakSehat memang benar-benar tidak mengeluarkan biaya untuk pelayanan. Bahwa durasi pelayanan inovasi aplikasi JakSehat sudah sangat sesuai dengan pelayanan yang di dapat oleh masyarakat. Jadi, dengan adanya inovasi ini masyarakat merasa termudahkan.
2. Berdasarkan wawancara di atas menunjukkan bahwa inovasi berupa aplikasi JakSehat ini sudah sangat benar dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang saat ini di masyarakat kita hampir semua hal dilakukan secara online. Dan inovasi aplikasi JakSehat sudah menjawab semua keluhan dan kebutuha masyarakat dalam melakukan registrasi antrian online.
3. Bahwa inovasi aplikasi JakSehat memang sudah terdapat kemudahan dalam proses pelayanannya. Karena para staff yang ikut terlibat dalam inovasi ini memang sudah diarahkan untuk melayani masyarakat dengan baik. suatu inovasi memang akan ditemukan kendala, namun tidak menutup mata bahwa kemudahan-kemudahan terkait mekanisme dan penggunaannya juga memberikan kemudahan bagi penerimanya dan dapat digunakan semakin unggul.

4. Bahwa dalam inovasi aplikasi JakSehat sudah melalui tahapan uji coba dengan target yang mereka tuju serta telah mensosialisasikan ke berbagai media sosial, media cetak, dan secara langsung bahwa inovasi aplikasi JakSehat ini memang memiliki keunggulan.

5. Dinas Kesehatan DKI Jakarta dalam menciptakan inovasi berupa aplikasi JakSehat dapat mengetahui efektif dan transparansi nya. masih banyak masyarakat yang belum menggunakan inovasi aplikasi JakSehat. Perlu kerja sama seluruh staff yang bertugas di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo. Kemampuan untuk dapat di uji yang bertujuan untuk mengurangi ketidakpastian. Mempunyai kemungkinan untuk dicoba terlebih dahulu oleh adopter untuk mengurangi kendala mereka terhadap inovasi aplikasi JakSehat itu.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberi saran untuk inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat di puskesmas Kecamatan Pasar Rebo, sebagai berikut:

1. Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo harus memberikan sosialisasi dan penyuluhan mengenai keunggulan dari inovasi aplikasi JakSehat serta menjelaskan mekanisme penggunaan aplikasi secara menyeluruh ke berbagai lapisan masyarakat. Dapat melalui media sosial maupun secara langsung. Yang tujuannya agar masyarakat menjadi lebih paham dan kedepannya masyarakat dapat berpartisipasi dengan inovasi aplikasi JakSehat ini. Lalu uji coba juga perlu dilakukan lagi agar seluruh usia

masyarakat yang berada di wilayah Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo bisa menggunakan semua, sehingga mereka semua dapat merasakan dampak inovasi tersebut.

2. Dinas Kesehatan DKI Jakarta untuk memperbaiki sistem server aplikasi JakSehat agar tidak terjadi kendala dalam penggunaan aplikasi JakSehat
3. Untuk masyarakat agar lebih ikut berpartisipasi terhadap inovasi yang dibuat oleh Dinas Kesehatan DKI Jakarta
4. Diharapkan penelitian ini dapat berguna baik bagi pihak khususnya pihak Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo sebagai tempat penelitian dan bagi masyarakat dan pihak-pihak lainnya.

