

**SKRIPSI**

**INOVASI PELAYANAN KESEHATAN MELALUI PROGRAM LORONG  
SEHAT (LONGSET) DI KECAMATAN MANGGALA KOTA MAKASSAR**

**PAHRUDIN**

**E211 13 003**



**PROGAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
2020**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

## ABSTRAK

**Pahrudin (E21113003), Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Lorong Sehat (LONGSET) di Kecamatan Manggala Kota Makassar, XVII + 79 Halaman + 5 Gambar + 1 Tabel + Lampiran + 16 Daftar Pustaka (1998-2018) + Dibimbing Oleh Prof. Dr. Suratman, M.Si dan Dr. Nurdin Nara, M.Si**

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan kesehatan melalui program Lorong Sehat (LONGSET) di Kecamatan Manggala Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif. Fokus penelitiannya berdasarkan pada 5 atribut inovasi yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemampuan uji coba dan kemudahan diamati. Instrument pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum pelaksanaan program inovasi pelayanan kesehatan melalui program Lorong Sehat (LONGSET) di Kecamatan Manggala sudah cukup berhasil, dapat dilihat dari dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat seperti adanya perubahan lingkungan yang menjadi lebih bersih, hijau dan indah, perilaku masyarakat juga mulai berubah sehingga menyebabkan menurunnya angka kesakitan yang disebabkan karena belum ber-PHBS. Namun, dari beberapa keberhasilan tersebut, masih ada beberapa kekurangan yang menjadi penghambat seperti kurangnya jumlah tenaga kesehatan untuk pembinaan Lorong Sehat (LONGSET) dan juga kurangnya fasilitas sarana dan prasarana kesehatan di Puskesmas, Posyandu serta Rumah Sakit yang ada di Kota Makassar khususnya di Kecamatan Manggala.

***Kata kunci : Inovasi, Pelayanan Kesehatan, Lorong Sehat (LONGSET)***



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

## **ABSTRACK**

**Pahrudin (E21113003), Health Service Innovation Through the Lorong Sehat Program (LONGSET) at the Manggala Sub-District, Makassar City, XVIII + 79 Pages + 5 Images + 1 Table + Appendix + 16 Bibliography (1998-2018) + Guided By Prof. Dr. Suratman, M.si and Dr. Nurdin Nara, M.Si**

In general, this study aims to describe and analyze the implementation of innovative health services through the Lorong Sehat program (LONGSET) in Manggala sub- District, Makassar City. This research uses descriptive qualitative type. The focus of his research is based on 5 attributes of innovation, namely relative advantage, compability, complexity, triability and observability. Data collection instruments used were interviews, observation and documents relating to the problem under study.

The results of this study indicate that in general the implementation of the health service innovation program through the Lorong Sehat program (LONGSET) in Manggala sub-District has been quite successful, it can be seen from the positive impacts felt by the community such as environmental changes that are becoming cleaner, greener and more beautiful, community behavior also began to change, causing a decrease in morbidity caused by not having PHBS. However, from some of these successes, there are still some deficiencies that become obstacles such as the lack of health workers for constructing Lorong Sehat (LONGSET) and also the lack of health facilities and infrastructure facilities in Puskesmas, Posyandu and Hospitals in Makassar, especially in Manggala District .

**Keyword : Innovation, Health Service, Lorong Sehat (LONGSET)**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN**

Nama : Pahrudin  
NIM : E211 13 003  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Lorong Sehat (LONGSET) di Kecamatan Manggala Kota Makassar" adalah benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip dan dirujuk telah dinyatakan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 1 Agustus 2020

Yang menyatakan,



Pahrudin



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Pahrudin  
NIM : E21113003  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Lorong  
Sehat (LONGSET) di Kecamatan Manggala Kota  
Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, dan dinyatakan telah sesuai dengan saran tim penguji skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 1 Agustus 2020

Menyetujui :

Pembimbing I

Prof. Dr. Suratman, M.Si  
NIP 19570715 198403 1002

Pembimbing II

Dr. H. Nurdin Nara, M.Si  
NIP 19630903 198903 1002

Mengetahui :

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

Dr. H. Nurdin Nara, M.Si  
NIP 19630903 198903 1002



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Pahrudin  
NIM : E211 13 003  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Lorong Sehat (LONGSET) di Kecamatan Manggala Kota Makassar

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Skripsi Program Sarjana Departmen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 1 Agustus 2020

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Prof. Dr. Suratman, M.Si

(*HS*)  
.....)

Sekretaris Sidang : Dr. H. Nurdin Nara, M.Si

(*Nurdin*)  
.....)

Anggota : Adnan Nasution, S.Sos., M.Si

(*Adnan*)  
.....)

: Amril Hans, S.AP., MPA

(*Amril Hans*)  
.....)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur tiada hentinya penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: “**Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Lorong Sehat (LONGSET) di Kecamatan Manggala Kota Makassar**”. Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana (S1) pada Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Tidak lupa Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan baginda Nabi Muhammad SAW. Nabi yang menjadi *rahmatan lil ‘alamin* bagi seluruh umat manusia.

Dalam pelaksanaan dan proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu dan kemampuan yang dimiliki. Sehingga penulis terbuka, dengan senang hati menerima saran dan kritikan yang bersifat membangun untuk perbaikan karya tersebut kedepannya.

Dalam penyelesaian skripsi ini tentu banyak pihak yang selalu mendoakan dan memotivasi penulis. Maka melalui kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada **kedua orang tua penulis ( M.Amin.R dan Sofiyani.F )** yang telah merawat dan membesarkan serta senantiasa mendidik, mendukung dan mendoakan penulis hingga detik ini. Untuk **Ibunda** tercinta yang tak pernah bosan memberikan motivasi dan kasih sayang yang tidak henti-hentinya kepada penulis. Untuk **Ayahanda** tercinta terimah kasih banyak atas kasih sayang yang telah diberikan, doa, nasehat dan

semangat yang telah diberikan, semoga ayahanda dan ibunda selalu diberikan kesehatan dan selalu dalam lindungan Allah SWT. Jasa-jasa Ibunda dan Ayahanda tidak bisa aku balas namun sebagai anak, penulis senantiasa bisa memberikan kebahagiaan dan mendoakan semoga beliau senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.

Selain itu, selama menempuh pendidikan dan penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta seluruh stafnya.
2. **Dr. H. Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
3. **Prof. Dr. Suratman, M.Si** selaku penasehat akademik yang selama pengerjaan skripsi ini telah dipanggil oleh yang Maha Kuasa. Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas jasa yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama mengenyam studi di Departemen Ilmu Administrasi FISIP UNHAS.
4. **Prof. Dr. Suratman, M.Si** sebagai dosen pembimbing I dan **Dr. H. Nurdin Nara, M.Si** sebagai dosen pembimbing II yang senantiasa membimbing dan mengarahkan penulis dengan penuh kesabaran, meski ditengah kesibukannya namun senantiasa meluangkan waktunya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis sangat berterima kasih dan berharap semoga bapak senantiasa dalam lindungannya serta segala kebaikan yang diberikan bernilai ibadah disisi Allah SWT.



5. **Adnan Nasution, S.Sos., M.Si dan Amril Hans, S.AP., MPA** selaku dosen penguji yang telah menyempatkan waktu dan memberikan saran serta kritikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penulis sangat berterima kasih dan berharap semoga bapak/ibu senantiasa berada dalam lindungannya serta segala kebaikan yang diberikan bernilai ibadah disisi Allah SWT.
6. Seluruh **Dosen Departemen Ilmu Administrasi FISIP UNHAS**, Penulis sangat berterima kasih atas ilmu yang telah diberikan untuk penulis selama mengenyam studi di Departemen Ilmu Administrasi FISIP UNHAS. Semoga ilmu yang telah diberikan dapat dimanfaatkan oleh penulis dan semoga bapak/ibu selalu dalam lindungannya serta segala kebaikan yang diberikan bernilai ibadah disisi Allah SWT.
7. Seluruh **Staff Departemen Ilmu Administrasi FISIP UNHAS dan staf di lingkup FISIP UNHAS** tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang diberikan kepada penulis.
8. Terima kasih kepada **Kepala Puskesmas, pegawai dan staf serta seluruh pihak di Kecamatan Manggala** yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Terimah kasih kepada segenap **keluarga besar tercinta HUMANIS FISIP UNHAS** yang telah memberikan banyak pelajaran berharga tentang pentingnya ilmu dan kebersamaan dalam berkehidupan dikampus dan diluar kampus kepada penulis. “Kejayaan Dalam Kebersamaan”.
10. Terimah kasih kepada seluruh **Kader Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah, Pimpinan Cabang Makassar Timur, Komisariat**

**UNHAS, dan Pimpinan Komisariat EKSOTIK UNHAS** yang telah memberikan pengalaman, pengetahuan dan kebersamaan dalam menggerakkan Trilogi gerakan ikatan kepada penulis.

11. Terima kasih kepada teman-teman **Forum Dakwah Mahasiswa Islam (FDMI) Sektor UNHAS-PNUP** yang telah memberikan pengalaman, pengetahuan dan kebersamaan dalam menjalankan kehidupan sebagai mahasiswa dan sebagai ummat beragama.
12. Terimah kasih kepada **UKM Bola Voly (VBC) FISIP Unhas** yang telah memberikan pengalaman, pengetahuan dan kebersamaan kepada penulis.
13. Terimah kasih kepada **Keluarga Mahasiswa (KEMA) FISIP Unhas, BEM FISIP Unhas, DEMA FISIP Unhas** serta seluruh **lembaga kemahasiswaan dilingkup Universitas Hasanuddin** yang masih berjuang dan bergerak dilajur-jalur idealisme.
14. Teman seangkatan penulis **RECORD'13 (Regeneration Colored Of Determined)**, terimah kasih telah menjadi saudara-saudari penulis selama berproses didunia kampus dan memeberikan arti persaudaraan dan kebersamaan. Semoga dihari-hari kedepan kita diberikan kesuksesan dan tetep menjadi saudara.
15. Terimah kasih kepada saudara seperjuangan "**GALAPAGOS 013**" (**Senpai Suaib, Jonathan, Aik T, Master Edwar, Fahrizal Alqatil Rebel, Febri Codet, Kakak Su, Oppa Irham, Al James, Senpai Isman, Jumadin, Jero, Yayat Lebook, Rama Latams, Ayah Reinaldi, Reza Kiper, Riswan Sonya Panda, La Said Buton, Rizky Taek, Bang Enal, Ustad Amir, dan Zal**) yang telah banyak memberikan informasi-

informasi dan referensi-referensi hidup, dukungan dan motivasi serta selalu ada disamping penulis baik suka maupun duka.

16. Terima kasih kepada teman-teman **KKN UNHAS Gelombang 96** khususnya **Posko Kelurahan Ujung Baru, Kecamatan Soreang, Kota Pare Pare ( Ingkhy, Dilla, Uca, Fitri, dan Mama Tenri).**
17. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada kakanda **Creator 07, Bravo 08, Prasasti 010, Brilian 011, Relasi 012**, serta adik-adik **Union 2014, Champion 015, Frame 016, Leader 017, Lentera 018, dan Miracle 019.**
18. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan terkhusus bagi para pembaca. Akhir kata, penulis mengucapkan permohonan maaf atas segala kekurangan. Terima kasih.

Makassar, 1 Agustus 2020

Penulis,

Pahrudin  
E21113003

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
LEMBAR PENYATAAN KEASLIAN .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan Penelitian.....	5
I.4 Manfaat Penelitian.....	6
I.4.1 Manfaat Teoritis .....	6
I.4.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
II.1 Tinjauan Pustaka.....	7
II.2 Landasan Teori.....	7
II.2.1 Konsep Inovasi .....	7
II.2.2 Konsep Pelayanan .....	31
II.2.3 Konsep Pelayanan Prima (Service Excellent) .....	39
II.2.4 Konsep Pelayanan Kesehatan.....	42
II.3 Konsep Longset (Lorong Sehat) .....	45
II.4 Kerangka Pemikiran .....	47
BAB III METODE PENELITIAN .....	50
III.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian .....	50
III.2 Lokasi Penelitian .....	50
III.3 Fokus Penelitian .....	51
III.4 Jenis Data.....	52
III.5 Informan.....	53
III.6 Teknik Pengumpulan Data.....	53

III.7	Teknik Analisis Data .....	56
BAB IV	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	58
IV.1.	Gambaran Umum Kecamatan Manggala .....	58
IV.1.1	Karakteristik Lokasi dan Wilayah .....	58
IV.1.2	Demografi .....	59
IV.1.3	Kesehatan.....	60
IV.1.4	Pendidikan .....	61
IV.1.5	Profil Lorong Sehat (LONGSET).....	62
IV.1.6	Pembentukan Lorong Sehat (LONGSET).....	64
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	67
V.1.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	67
V.1.1	Keuntungan Relatif (Relative Advantage).....	69
V.1.2	Kesesuaian (Compatibility).....	71
V.1.3	Kerumitan (Complexity).....	72
V.1.4	Kemampuan Uji Coba (Trialability) .....	74
V.1.5	Kemudahan Diamati .....	75
BAB VI	PENUTUP .....	77
VI.1.	Kesimpulan.....	77
VI.2.	Saran .....	78
DAFTAR PUSTAKA	.....	79

LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 Kerangka Pikir.....	49
IV.1 Rencana Aksi.....	65
IV.2 Keterangan Rencana Aksi.....	66
V.1.1 Laporan PHBS Tatanan Rumah Tangga RW 01 Kelurahan Bangkala (Sebelum Diintervensi).....	67
V.1.2 Laporan PHBS Tatanan Rumah Tangga RW 01 Kelurahan Bangkala (Sebelum Diintervensi).....	68

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
IV.1	Demografi.....	59

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1 Latar Belakang**

Dalam pembukaan UUD 1945 dialenia keempat yang berbunyi “melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial”, yang mana didalamnya terkandung tugas dari aparatur negara dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Aparatur negara atau pemerintah dituntut dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara adil dan merata, tanpa membedakan pendidikan, suku, agama dan lain-lain, guna tercapainya tujuan negara sesuai dengan pembukaan UUD 1945 diatas.

Aparatur negara berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan dengan baik dan profesional, pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara, dalam rangka menciptakan kesejahteraan pada masyarakat. Oleh karenanya, menurut Mahmudi (2010: 223) sudah semestinya pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dituntut adanya tanggungjawab dan moral yang tinggi. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah



memberikan sumbangsuhnya baik dalam bentuk pembayaran pajak, restribusi dan berbagai bentuk pungutan lainnya.

Seiring perkembangan zaman, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dituntut harus semakin mudah, cepat, efisien dan efektif guna tercapainya kepuasan dan kepercayaan dari masyarakat. Peningkatan Pelayanan publik merupakan muara/*outcome* dari pelaksanaan reformasi birokrasi. Harapan peningkatan kualitas pelayanan publik dari masyarakat terus meningkat. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah seperti memperbaiki regulasi pelayanan untuk mempercepat dan mempermudah proses dan mekanisme pelayanan serta peningkatan kapasitas sumberdaya manusia aparatur pelayanan. Namun upaya perbaikan tersebut sampai saat ini belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Menghadapi kondisi demikian, masih diperlukan upaya untuk melakukan percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan mendorong tumbuhnya model-model pelayanan yang inovatif yang dapat menginspirasi, menjadi contoh, dan dapat ditransfer/ditiru melalui transfer pengetahuan dan pengalaman. Hal ini akan menjadi efektif, karena secara empirik bukti keberhasilan sudah ada, serta secara psikologis model pelayanan publik yang inovatif tersebut lebih dipercaya untuk diikuti oleh pelayanan publik lainnya yang menginginkan keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Tumbuhnya model pelayanan publik yang inovatif tersebut memerlukan kondisi yang kondusif, baik dari sisi pengelola unit pelayanan maupun dari sisi kepemimpinan Kementerian/ Lembaga dan Pemerintah Daerah yang memungkinkan kreativitas tersebut tumbuh dan berkembang. Bagi unit pelayanan yang memiliki kondisi yang kondusif sekaligus berperan dalam membangun dan menumbuhkembangkan inovasi, perlu mendapatkan apresiasi disamping sebagai pengakuan terhadap inovasi yang telah dilakukan, juga memotivasi unit pelayanan publik yang lain berbuat yang serupa walaupun harus tidak sama (perlu modifikasi).

Agar dorongan ini lebih kuat dalam percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik maka perlu dibangun budaya minimal satu inovasi setiap tahunnya yang dikembangkan oleh setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah (program *One Agency, One Innovation*).

Melalui gerakan "Satu Instansi, Satu Inovasi" ini sebagaimana yang tertulis dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017, diharapkan percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat

berkelanjutan. Guna mendorong persaingan sehat antar instansi dan daerah serta memenuhi penilaian pelayanan publik yang baik (pelayanan prima), sehingga diperlukan adanya Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dan Pemberian Penghargaan Inovasi Pelayanan Publik.

Pemerintah Kota (Pemkot) Makassar dibawah kepemimpinan Walikota dan Wakil Walikota Makassar, Moh Ramdhan Pomanto dan Syamsu Rizal meluncurkan program “MakassarTa’ Tidak Rantasa” (MTR) yang digelar di Celebes Convention Centre (CCC) Jl Metro Tanjung pada tanggal 15 Juni 2014. Program “MakassarTa’ Tidak Rantasa” (MTR) merupakan program baru yang mengedepankan suatu perubahan mendasar dalam menangani persoalan kota Makassar dalam hal persampahan. Sampah yang di hasilkan oleh masyarakat yang ada di kota Makassar kurang lebih 1000 ton/hari (sumber DPK Makassar, 2016), dimana dampak yang dapat di timbulkan dari banyaknya sampah adalah masalah kesehatan khususnya dari aspek lingkungan dan perilaku masyarakat. Adapun yang ditimbulkan dapat dilihat persentasi yang belum ber-PHBS (Perilaku Hidup Bersih dan Sehat) sekitar 54% dari 46 jumlah lorong yang dibina oleh Dinas Kesehatan Makassar melalui 46 Puskesmas. Harapan Pemerintah Kota Makassar khususnya di bidang Kesehatan bahwa cakupan PHBS mencapai 75% hingga tahun 2019 (RPJMD 2014 - 2019). Selain itu program ini merupakan salah satu program prioritas dalam pencapaian Kota Sehat dan Kota Adipura.

Upaya untuk menurunkan dan mencapai program PHBS tersebut, maka dibentuklah program Lorong Sehat (Longset) oleh Dinas Kesehatan yang merupakan lorong binaan yang secara teknis dikerjakan oleh Puskesmas bersama masyarakat, dimana kegiatan lorong tersebut meliputi di mulai dari pendataan kesehatan (PHBS, Keluarga Sehat, Baduta (jika ada balita di bawah 2 th), P4K (jika ada yang hamil), kartu rumah sehat, bebas jentik), lingkungan yang bersih, hijau serta perubahan perilaku kesehatan pada setiap anggota keluarga.

Oleh karena itu, saya tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Lorong Sehat (Longset) di Kecamatan Manggala Kota Makassar”**.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana inovasi pelayanan kesehatan melalui Program Lorong Sehat (Longset) di Kota Makassar (Studi Kasus di Kecamatan Manggala)?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan kesehatan melalui program Lorong Sehat di Kecamatan Manggala, Kota Makassar.

#### **I.4 MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat dalam penelitian ini yaitu :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berpikir melalui karya ilmiah, serta melatih untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan, menambah referensi bagi dunia pendidikan khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentang inovasi pelayanan publik, serta memberikan gambaran informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan inovasi program Longset (Lorong Sehat) agar dapat membantu dalam mencari solusi dari berbagai permasalahan dan kendala yang ada.

##### **2. Manfaat Praktis**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan masukan bagi berbagai pihak khususnya kepada penyelenggara inovasi pelayanan kesehatan di Puskesmas-Puskesmas Kota Makassar sebagai pelaksana program, sehingga dapat dijadikan referensi untuk menjadi bahan evaluasi terhadap program-program inovatif dalam bidang kesehatan di Kota Makassar.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **II.1 TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka merupakan kegiatan yang meliputi mencari, membaca, dan mendengarkan laporan-laporan penelitian dan bahan pustaka yang memuat teori-teori yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Kegiatan ini merupakan bagian yang penting dari pendekatan ilmiah yang harus dilakukan dalam setiap penelitian ilmiah dalam suatu bidang ilmu.

#### **II.2 LANDASAN TEORI**

Tinjauan teori berisi teori-teori yang berhubungan dengan penelitian peneliti yang terkait inovasi pelayanan publik. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai konsep teori yang digunakan dalam penelitian ini berikut penjelasannya.

##### **II.2.1 Konsep Inovasi**

###### **II.2.1.1 Pengertian Inovasi**

LAN dalam Mulyadi, dkk, (2016: 69) menerjemahkan inovasi sebagai suatu proses memikirkan dan mengimplementasikan suatu gagasan yang memiliki unsur kebaruan (novelty) dan kebermanfaatan (expediency) dalam mengatur dan mengurus berbagai urusan dan kepentingan public. Berdasarkan pemaknaan tersebut maka inovasi dalam administrasi public bertujuan agar dapat menjawab beragam persoalan dalam praktik tata kelola pemerintahan, termasuk dalam

peran pemerintah untuk pelayanan public dan perwujudan kinerja organisasi pemerintahan pada umumnya. Sedangkan dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) yang dimaksud inovasi yaitu Penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (gagasan, metode, atau alat). Pada konteks yang lebih spesifik, yakni pada tataran pemerintah daerah, secara normatif dalam UU Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Bab XXI Pasal 386, disebutkan bahwa inovasi pemerintah daerah adalah “semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah.” Pembaharuan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja tata kelola pemerintahan daerah, termasuk dalam peran pemerintah untuk penyelenggaraan pemerintahan daerah, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan publik.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud inovasi yaitu proses memikirkan dan mengimplementasikan suatu gagasan yang memiliki unsur kebaruan dan kebermanfaatan dalam mengatur dan mengurus berbagai urusan dan kepentingan publik sehingga dapat menjawab beragam persoalan dalam praktik tata kelola pemerintahan, termasuk dalam peran pemerintah untuk pelayanan publik dan perwujudan kinerja organisasi pemerintahan pada umumnya guna tercapainya kualitas pelayanan yang baik serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

### **II.2.1.2 Proses Inovasi**

De Jong & Den Hartog dalam Mila Wulandari Skripsi Inovasi Pelayanan Kesehatan Bagi Gakin (2015: 9), menyatakan bahwa Proses inovasi merupakan

serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu atau organisasi, mulai dari sadar atau tahu adanya inovasi sampai menerapkan (implementasi) inovasi. Inovasi sebagai suatu proses digambarkan sebagai proses yang siklus dan berlangsung terus menerus, meliputi fase kesadaran, penghargaan, adopsi, difusi dan implementasi. Proses inovasi terdiri atas :

a. Mengeluarkan ide yaitu meliputi pembentukan rancangan teknis dan desain.

b. Resolusi masalah yaitu meliputi mengambil keputusan dan memecah ide ke dalam komponen yang lebih kecil, menentukan prioritas untuk tiap komponen atau elemen, membagi alternatif masalah, dan menilai desain alternatif menggunakan kriteria yang telah dipaparkan dalam tahap pertama fase yang menciptakan penemuan dalam proses inovasi adalah adopsi dan implementasi.

Adapun Proses inovasi bagi organisasi berbeda dengan proses yang terjadi secara individu. Rogers dalam Fauzi Ahmad Abdillah, Skripsi Inovasi Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar (2016: 31) menjelaskan sebagai sebuah organisasi, sektor publik dapat mengadopsi inovasi melalui tahapan sebagai berikut :

1. Initiation atau perintisan

Tahapan perintisan terdiri atas fase agenda setting dan matching. Ini merupakan tahapan awal pengenalan situasi dan pemahaman permasalahan yang terjadi dalam organisasi. Pada tahapan agenda setting ini dilakukan proses identifikasi dan



penetapan prioritas kebutuhan dan masalah. Selanjutnya dilakukan pencarian dalam lingkungan organisasi untuk menentukan tempat dimana inovasi tersebut akan diaplikasikan. Tahapan ini seringkali memakan waktu yang sangat lama. Pada tahapan ini juga bisaanya dikenali adanya performance gap atau kesenjangan kinerja. Kesenjangan inilah yang memicu proses pencarian novasi dalam organisasi.

Fase selanjutnya adalah matching atau penyesuaian. Pada tahapan ini permasalahan telah teridentifikasi dan dilakukan penyesuaian atau penyetaraan dengan inovasi yang hendak diadopsi. Tahapan ini memastikan feasibilities atau kelayakan inovasi untuk diaplikasikan di organisasi tersebut.

## 2. Implementation atau pelaksanaan

Pada tahapan ini, perintisan telah menghasilkan keputusan untuk mencari dan menerima inovasi yang dianggap dapat menyelesaikan permasalahan organisasi. Tahapan implemenasi ini terdiri atas fase redefinisi, klarifikasi dan rutinisasi. Pada fase redefinisi, seluruh inovasi yang diadopsi mulai kelhilangan karakter asingnya. Inovasi sudah melewati proses re-invention, sehingga lebih dekat dalam mengakomodasi kebutuhan organisasi.pada fase ini, baik inovasi maupun organisasi meredefinisi masing-masing dan mengalami proses perubahan untuk saling menyesuaikan. Pada umumnya terjadi paling tidak perubahan struktur organisasi dan kepemimpinan dalam organisasi tersebut.

Fase klarifikasi adalah terjadi ketika inovasi sudah digunakan secara meluas dalam organisasi dan mempengaruhi seluruh elemen organisasi dalam keseharian kerjanya. Fase klarifikasi ini membutuhkan waktu lama, karena mempengaruhi

budaya organisasi secara keseluruhan, sehingga tidak sedikit yang kemudian justru gagal dalam pelaksanaannya. Proses adopsi yang terlalu cepat justru menjadi kontra produktif akibat resistensi yang berlebihan.

Fase rutinisasi adalah fase di mana inovasi sudah dianggap sebagai bagian dari organisasi. Inovasi tidak lagi mencirikan sebuah produk baru atau cara baru, arena telah menjadi bagian rutin penyelenggaraan organisasi. Di luar sektor publik, beberapa organisasi bisnis yang dikenal sangat inovatif seperti Unilever dan Shell lebih memfokuskan diri pada outcome, didukung dengan budaya organisasi yang benar, reward dan metode yang memastikan inovasi hadir dan bermanfaat.

### **II.2.1.3 Kriteria Inovasi**

Fauzi Ahmad Abdillah dalam Skripsi Inovasi Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar (2016: 31), menyatakan bahwa dengan merujuk kepada sejumlah pemahaman mengenai inovasi, dapat disimpulkan bahwa sebuah program yang inovatif biasanya akan menjadi best practices. Dalam sidang umum PBB, telah merekomendasikan bahwa best practices digunakan oleh UN sebagai alat untuk meningkatkan kualitas kebijakan publik yang didasarkan atas apa yang terjadi di lapangan. Best practice memiliki tiga karakteristik yang dikutip dalam Report of the Preparatory Committee for the United Nation Conference on Human Settlement yang di presentasikan pada sidang umum PBB, yaitu:

- Memiliki dampak yang dapat ditunjukkan dan didemonstrasikan dalam meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat;

- Merupakan hasil dari kerjasama yang efektif antara sektor publik, sektor swasta dan masyarakat sipil;

- Berkelanjutan secara sosial, budaya, ekonomi dan lingkungan. Atas dasar pertimbangan tersebut, maka instrument best practices inilah yang dipilih untuk digunakan dalam menilai inovasi program yang ada dan yang telah ditetapkan.

Adapun kriteria best practices menurut UN dalam Fauzi Abdillah (2016: 32) terdiri atas :

- a. Dampak (Impact), sebuah best practice harus menunjukkan sebuah dampak positif dan dapat dilihat (tangible) dalam meningkatkan kondisi kehidupan masyarakat, khususnya masyarakat miskin dan tidak beruntung.

- b. Kemitraan (partnership), sebuah best practice harus didasarkan pada sebuah kemitraan antara aktor-aktor yang terlibat, setidaknya melibatkan dua pihak.

- c. Keberlanjutan (sustainability), sebuah best practice harus membawa perubahan dasar dalam wilayah permasalahan berikut :

- Legislasi, kerangka peraturan oleh hukum atau standar formal yang menghargai isu-isu dan masalah yang dihadapi;

- Kebijakan sosial dan atau strategi sektoral di daerah yang memiliki potensi bagi adanya replikasi dimanapun;

- Kerangka Institusional dan proses pembuatan kebijakan yang memiliki kejelasan peran kebijakan dan tanggung jawab beragam tingkatan dan

kelompok aktor seperti pemerintah pusat dan daerah, LSM, dan organisasi masyarakat.

- Efisien, transparan dan sistem manajemen yang akuntabel dapat membuat lebih efektif penggunaan sumber daya manusia, teknik dan keuangan.

d. Kepemimpinan dan pemberdayaan masyarakat (leadership dan community empowerment) yakni :

- Kepemimpinan yang menginspirasi bagi adanya tindakan dan perubahan termasuk di dalamnya perubahan dalam kebijakan publik;
- Pemberdayaan masyarakat, rukun tetangga dan komunitas lainnya serta penyatuan terhadap kontribusi yang dilakukan oleh masyarakat tersebut.
- Penerimaan dan bertanggungjawab terhadap perbedaan sosial dan budaya.
- Kemungkinan bagi adanya transfer (transferability) pengembangan lebih lanjut dan replikasi.
- Tepat bagi kondisi lokal dan tingkatan pembangunan yang ada.

e. Kesetaraan Gender dan pengecualian sosial (gender equality dan social inclusion) yakni inisiatif haruslah dapat diterima dan merupakan respon terhadap perbedaan sosial dan budaya; mempromosikan kesetaraan dan keadilan sosial atas dasar pendapatan, jenis kelamin, usia dan kondisi fisik/mental serta mengakui dan memberikan nilai terhadap kemampuan yang berbeda.

f. Inovasi dalam konteks lokal dan dapat ditransfer (innovation within local content dan transferability).

#### **II.2.1.4 Jenis Inovasi dalam Sektor Publik**

Halvorsen dalam Yogi Suwarno (2008: 18) membagi tiga tipe spektrum inovasi dalam sektor publik :

1. Incremental innovation to radical innovation ditandai oleh tingkat perubahan, perbaikan inkremental terhadap produk, proses layanan yang sudah ada.

2. Top Down Innovation to bottom-up innovation ditandai oleh mereka yang mengawali proses dan mengarah kepada perubahan perilaku dari top manajemen atau organisasi atau institusi di dalam hirarkhi, bermakna dari para pekerja di tingkat bawah seperti pegawai negeri, pelayanan masyarakat, dan pembuat kebijakan di level menengah).

3. Needs led innovations and efficiency-led innovation (ditandai apakah inovasi proses telah diawali untuk menyelesaikan masalah spesifik atau agar produk, layanan, atau prosedur yang sudah ada lebih efisien).

Kemudian tipologi inovasi di sektor publik menurut Halvorsen dalam Yogi Suwarno (2008: 43) diantaranya, yaitu :

a. a new or improved service (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki), misalnya kesehatan di rumah.

- b. process innovation (inovasi proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan atau produk.
- c. administrative innovation (inovasi administratif), misalnya penggunaan instrumen kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan.
- d. system innovation (inovasi sistem), adalah sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru kerjasama dan interaksi.
- e. conceptual innovation (inovasi konseptual), adalah perubahan dalam outlook, seperti misalnya manajemen air terpadu atau mobility leasing.
- f. radical change of rationality (perubahan radikal), yang dimaksud adalah pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah.

Dalam kaitannya dengan manajemen sektor publik, inovasi berarti penggunaan metode dan strategi desain kebijakan baru serta standard operating system yang baru bagi sektor publik untuk menyelesaikan persoalan publik.

Dengan demikian, menurut Adriana Alberti and Guido Bertucci Fauzi Ahmad Abdillah skripsi Inovasi Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar (2016: 36-37) inovasi dalam governance maupun administrasi publik merupakan suatu jawaban kreatif, efektif dan unik untuk menyelesaikan persoalan-persoalan baru atau sebagai jawaban baru atas masalah-masalah lama. Adapun jenis-jenis inovasinya yaitu :

a) Inovasi institutional, yang fokusnya adalah pembaruan lembaga yang telah berdiri atau pendirian institusi baru. Pembaharuan lembaga ini membutuhkan analisis dan kajian yang mendalam tentang keberadaan satu lembaga disektor publik. Lembaga yang dirasa tidak cukup efektif dan tidak memberikan kontribusi riil dalam penyelenggaraan publik perlu dilakukan perombakan atau dihilangkan agar tidak membebani anggaran publik.

b) Inovasi organisasional, termasuk introduksi prosedur pekerjaan atau teknik manajemen baru dalam administrasi publik. Upaya menemukan metode dan mekanisme dalam penyelenggaraan publik sangat diperlukan, terutama metode-metode baru dalam aspek pengembangan kompetensi individu dan penerapan teknologi baru.

c) Inovasi proses, fokusnya adalah pengembangan kualitas pemberian pelayanan publik. Proses pemberian layanan membutuhkan sentuhan-sentuhan inovasi terutama dalam hal service delivery, efisiensi layanan dan kemudahan akses layanan.

d) Inovasi konseptual, fokusnya adalah bentuk-bentuk baru governance (seperti: pembuatan kebijakan yang interaktif, keterlibatan governance, reformasi penganggaran berbasis masyarakat dan jaringan horizontal).

Selain yang tersebut diatas, jenis inovasi juga ada yang bersifat tertutup maupun terbuka berdasarkan prinsip-prinsipnya, diantaranya :

#### a. Inovasi Tertutup

- Ide berasal dari orang-orang pintar/tenaga ahli yang bekerja didalam perusahaan.
- Keuntungan perusahaan berasal dari internal R&D, dikembangkan dan disimpan sendiri.
- Bila kita membuat penemuan pertama kali, maka kita dapat pasar pertama.
- Bila kita menemukan atau menciptakan ide terlebih dahulu, maka perusahaan akan menang.
- Intellectual Property (IP) harus dikontrol agar pesaing tidak dapat mengambil ide-ide dari perusahaan.

#### b. Inovasi Terbuka

- Kita perlu bekerja sama dengan orang-orang pintar dari dalam dan luar perusahaan.
- Eksternal R&D dapat menciptakan nilai yang signifikan dan Internal R&D diperlukan untuk mengklaim sebagian dari nilai tersebut.
- Keuntungan tidak perlu didapatkan dari penemuan pertama kali.
- Bila kita menggunakan ide-ide terbaik dari internal dan eksternal, maka kita akan menang.



- IP perusahaan bisa digunakan untuk menghasilkan profit dan perusahaan dapat membeli IP perusahaan lainnya untuk digunakan memajukan model bisnis.

Chesbrough dalam Mila Wulandari (2015: 17) mengungkapkan bahwa faktor yang menyebabkan keberhasilan model inovasi terbuka, yaitu:

#### 1. People (Manusia)

Manusia yang di maksud disini adalah orang-orang pintar yang memberikan ide, baik didalam maupun diluar organisasi. Orang-orang yang dibutuhkan ini memiliki kepemimpinan untuk mendidik karyawannya agar terampil dan memiliki inisiatif untuk berinovasi. Selain itu organisasi juga melihat ide unik dan kreatif dari pihak luar sesuai model organisasi, seperti melalui forum tenaga ahli.

#### 2. Ide atau gagasan

Ide atau gagasan sangat penting dalam melakukan proses inovasi. Inovasi terbuka membuka peluang untuk perusahaan mengambil ide-ide unggul di luar perusahaan untuk di kembangkan kedalam internal perusahaan. Ataupun perusahaan membuka peluang terhadap penyelesaian masalah internal perusahaan melalui solusi yang di berikan oleh pihak eksternal. Hal ini sangat memberikan manfaaat besar untuk inovasi terbuka di masa depan.

#### 3. Budaya Organisasi

Budaya yang dimaksud ini adalah budaya organisasi yang harus di bangun sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Karena dalam proses inovasi, budaya organisasi memiliki faktor terpenting sehingga proses inovasi dapat berjalan dengan baik. Hal pertama yang harus dilakukan adalah membangun nilai-nilai perusahaan melalui visi dan misi untuk diterjemahkan kedalam budaya organisasi. Pembangunan nilai dalam organisasi akan mempengaruhi strategi organisasi secara keseluruhan, baik dan R&D ataupun pengambilan keputusan. Hal kedua adalah perubahan kebijakan, maksudnya kebijakan manajemen perusahaan itu sendiri harus di sesuaikan atau dimodifikasi berdasarkan model organisasi yang sesuai dengan perubahan lingkungan yang terjadi di luar organisasi.

#### 4. Kemitraan

Membangun kemitraan yang solid adalah kunci untuk membuka inovasi. Kemitraan membantu perusahaan berkolaborasi potensi potensial. Keuntungan dari melakukan kolaborasi adalah menghemat waktu untuk membahas prioritas inovasi dan mendapat suntikan investasi dalam mengembangkan produk atau jasa. Untuk itu, perusahaan mengidentifikasi kekuatan dari mitra potensial. Hal ini dimaksudkan untuk menciptakan sinergisitas dari kedua belah pihak perusahaan, dimana kedua perusahaan dapat memperbaiki kelemahan dan meningkatkan kelebihan sehingga tidak ada tumpang tindih pekerjaan dan kerjasama yang berlangsung menghasilkan keuntungan.

## 5. Forum Tenaga Ahli

Forum tenaga ahli dapat memberikan ide dan wawasan yang berharga untuk memenangkan persaingan diglobalisasi. Melalui forum tenaga ahli, perusahaan dapat berkonsultasi terhadap permasalahan yang tengah di hadapi oleh perusahaan. Forum tenaga ahli di perlukan untuk menghasilkan interaksi guna menghasilkan ide-ide kreatif. Wawasan yang dimiliki para ahli dapat dikombinasikan untuk menghasilkan ide-ide baru. Selain itu, tenaga ahli mampu untuk lebih detail menganalisa resiko dari produk yang akan di kembangkan, baik dari sisi kekayaan atau Finance, perencanaan dan implementasi yang matang di dukung oleh koordinasi yang baik antar setiap lini perusahaan. Forum tenaga ahli dapat digunakan untuk membantu perusahaan memeriksa faktor-faktor keberhasilan kritis seperti kualifikasi produk, permintaan pasar, penerimaan pelanggan dan persyaratan sistem mutu.

## 6. Difusi Inovasi

Beberapa penelitian independen telah mempelajari difusi inovasi. Inovasi dapat dilihat dengan cara yang berbeda, inovasi didefinisikan sebagai ciri kepribadian yang mencerminkan keinginan untuk membentuk ide-ide baru dan untuk mengambil keputusan inovatif yang berbeda atas apa yang orang lain katakan.

Teori adopsi dan difusi inovasi adalah kerangka sistematis yang berguna untuk menggambarkan, baik adopsi atau nonadopsi teknologi baru. Difusi terjadi

secara progresif dalam satu pasar (sistem pengguna) ketika informasi pendapat tentang teknologi baru disebarkan diantara pengguna potensial melalui alur-alur komunikasi.

Dengan cara ini pengguna memperoleh pengetahuan baru tentang teknologi. Pengetahuan adalah langkah pertama dari lima tahap proses adopsi Rogers. Empat langkah lainnya adalah: persuasi (pembujukan), keputusan (untuk mengadopsi atau menolak teknologi baru), implementasi, dan konfirmasi.

Rogers (Suwarno, 2008:16-18) mengatakan dalam penerapannya, inovasi memiliki atribut yang melekat didalam inovasi tersebut. Atribut inovasi yang dimaksud antara lain :

1. Relative Advantage atau keuntungan relative. Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
2. Compatibility atau kesesuaian. Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel dan sesuai dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian proses transisi ke inovasi terbaru. 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 menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. Triability atau kemungkinan dicoba. Inovasi hanya bisa diterima apabila teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi lama, sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji coba”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. Observability atau kemudahan diamati. Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Rogers berpendapat bahwa suatu kondisi dan atau hambatan eksternal dapat menghambat keberhasilan proses adopsi. Paradigma difusi inovasi, pada khususnya, selaras dengan interaksi faktor sosial, budaya organisasi, pola komunikasi, dan informasi inovasi teknologi. Teori inovasi dan implementasi atas keputusan. Prediktor meliputi faktor-faktor dari fokus sistem sosial (individu seperti target pengadopsi, manager dan pemimpin dalam kelompok, juga struktur organisasi dan budaya), sifat yang dirasakan dari inovasi itu sendiri (keuntungan, kompatibilitas, dan kompleksitas), saluran komunikasi (misalnya formal atau

informal, sumber daya intensif atau murah), dan waktu (misalnya tingkat adopsi dari waktu ke waktu).

Difusi berarti komunikasi tentang ide-ide baru, teknologi dan proses. Menurut Rogers mendefinisikan “difusi” sebagai “proses dimana suatu inovasi di komunikasikan melalui alur tertentu dari waktu ke waktu di antara para anggota suatu sistem nasional”.

#### a. Faktor Organisasi

Budaya dan struktur organisasi dapat mempercepat atau menghambat proses adopsi inovasi. Sentralisasi, keterkaitan satu sama lain, dan keterbukaan sistem adalah variabel organisasi yang menjadi fokus dalam sebuah penelitian. Sentralisasi artinya kontrol dan pengambilan keputusan terletak pada kekuatan dari beberapa organisasi. Keterkaitan satu sama lain antara anggota dalam perusahaan baik dalam satu unit management atau seluruh departemen. Keterbukaan sistem mengacu pada seberapa luas pengetahuan perusahaan tersebut, yaitu bagaimana hubungan individu dalam perusahaan dengan orang lain.

#### b. Jaringan Komunikasi

Ciri penelitian difusi inovasi adalah peranan utama dimana komunikasi dimainkan. Tidak seperti dari teori adopsi lainnya, difusi melihat adopsi sebagai hasil dari suatu proses komunikasi, bukan proses psikologis. Dalam difusi pengetahuan dalam sebuah inovasi, alur komunikasi, baik interpersonal maupun

melalui media, digunakan untuk mengkomunikasikan teknologi baru untuk menargetkan pengadopsi potensial. Jaringan antar individu melalui perbincangan dari mulut kemulut, penjualan secara langsung, dan konsultan melalui konsultasi. Jaringan melalui media dapat melalui e-mail secara massal, brosur, website, video pelatihan, memo, dan video presentasi dalam konferensi.

### c. Kepemimpinan

Kepemimpinan dalam organisasi mempengaruhi keputusan dalam adopsi teknologi. Faktor kepemimpinan menurut faktor kepemimpinan yang menurut Russel & Hoag berhubungan positif dengan proses adopsi adalah :

- Tingkat dukungan managerial
- Luasnya dukungan
- Pimpinan opini atau orang yang berpengaruh dalam organisasi

#### **II.2.1.5 Strategi Inovasi dalam Pemerintahan**

Menurut Sangkala(2012) Inovasi dan analisis praktek yang sukses menunjukkan bahwa ada lima strategi utama didalam sektor pemerintahan yaitu:

1. Layanan terintegrasi, dimana sektor publik menawarkan peningkatan sejumlah layanan, warga memiliki harapan tidak sederhana dimana warga meminta layanan yang disediakan disertai dengan kenyamanan. Kewenangan publik seringkali mengintegrasikan produk dan layanan untuk

memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Misalnya penggunaan call center, email, kartu debit, e-Government dan lain-lain.

2. Desentralisasi pemberian layanan dan monitoring layanan, akan membawa layanan lebih dekat dengan masyarakat dan bisaanya membentuk kepastian terhadap tingkat permintaan yang tinggi sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat atau pelaku bisnis. Desentralisasi layanan mendorong pengembangan ekonomi baru. Desentralisasi layanan meningkatkan partisipasi warga dan meningkatkan kepercayaan dalam pemerintahan.

3. Pemanfaatan kerjasama, bermakna sebagai pemerintahan yang inovatif untuk memenuhi peningkatan pemenuhan agar lebih efisien dalam pemberian layanan publik, lebih kolaboratif antar organisasi dan juga terjadi kerjasama antar publik dan swasta. Misalnya kolaborasi dengan organisasi bisnis dalam upaya mempromosikan efisiensi dan kualitas layanan administrasi publik.

4. Pelibatan warga negara. Kewenangan pemerintahan yang inovatif harus merealisasikan peran pentingnya dengan mendorong peran warga untuk berpartisipasi dalam mendorong perubahan. Ketika pemerintah menyediakan forum bagi publik untuk mengekspresikan pandangannya dan terlibat didalam seluruh langkah-langkah proses, maka hasil inovasi lebih memiliki kemungkinan untuk sukses dan lebih luas jangkauannya. Pendekatan partisipasi memungkinkan warga mengungkapkan kebutuhan dan opininya terhadap proposal teknis dan memfasilitasi penerapan proyek yang diberikan



dan memastikan kesuksesan yang berkelanjutan dari sebuah inovasi perubahan.

5. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi. United Nation World Publik Sector Report tahun 2004 mencatat penggunaan layanan berbasis internet untuk memotong red tape dengan cepat keseluruh sektor publik. Kontribusi internet untuk meyederhanakan dan memperbaiki cara warga negara memperoleh informasi dan berkomunikasi dengan entitas publik. Internet dapat juga bermanfaat sebagai alat perbaikan transparansi dan integritas dalam administrasi publik.

Sementara menurut laporan UNDESA dalam Yogi Suwarno (2008: 60-61), keharusan sektor publik berinovasi karena alasan-alasan berikut :

#### 1. Demokratisasi

Fenomena demokratisasi telah menyebar ke seluruh dunia, melewati batas-batas kedaulatan, ideologi dan politik bangsa-bangsa.

#### 2. Perjanjian Internasional/globalization

Perjanjian internasional sebagai bagian dari konsekuensi globalisasi dan interaksi antar bangsa dalam rangka kerjasama.

#### 3. Brain Drain

Fenomena human capital flight yang terjadi dari negara berkembang ke negara maju, sehingga terkadi ketidak seimbangan persebaran sumber

daya manusia unggulan. Sehingga kesenjangan sosial ekonomi politik antara negara maju dengan negara berkembang makin melebar.

#### 4. Negara Pasca Konflik, Demokrasi dan Ekonomi Transisi

Beberapa negara baru saja melewati masa konflik dan instabilitas politik akibat perang atau friksi kepentingan politik dalam negeri. Saat ini mulai mengadopsi sistem demokrasi serta mengalami transisi

#### 5. Moral Pegawai Negeri

Moralitas menjadi salah satu isu integritas pegawai dalam penataan birokrasi yang lebih baik.

#### 6. Sumber baru persaingan: privatisasi dan outsourcing

Privatisasi dan outsourcing adalah fenomena organisasional yang telah merambah sektor publik sejak lama. Hal ini berdampak pada perubahan struktur, budaya kerja dan lingkungan dinamis organisasi. Dalam hal inovasi di sektor publik, pemerintah mempunyai tiga peranan kebijakan terkait dengan inovasi, yaitu :

1) Policy innovation: new policy direction and initiatives (inovasi kebijakan)

2) Innovations in the policy-making process (inovasi dalam proses pembuatan kebijakan)

- 3) Policy to foster innovation and its diffusion (kebijakan untuk mengembangkan inovasi dan penyebarannya)

#### **II.2.1.6 Menciptakan Inovasi**

Angraeny dalam Fauzi Ahmad Abdillah skripsi Inovasi Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar (2016: 26), menyatakan bahwa Inovasi diciptakan untuk mendapatkan sebuah kondisi baru yang lebih menguntungkan dengan bermodal sumber daya yang ada saat ini. Peluang munculnya inovasi dapat berasal dari kejadian yang tak terduga (unexpected occurrence), keganjilan (incongruities), proses needs, industry and market changes, demographic in changes, changes in perception, dan new knowledge, yaitu:

- a. Kejadian yang tidak terduga ( unexpected occurrence)

Kejadian yang tidak terduga menjadi peluang dan kesempatan paling mudah dalam proses munculnya inovasi. Kejadian sukses yang tidak terduga dan kegagalan yang tidak terduga menjadi sumber penting inovasi yang sama bobotnya, kenapa demikian? Karena dalam perkembangan organisasi baik di privat maupun organisasi public, tidak begitu memperdulikan, mengabaikan, dan bahkan membuang kondisi kesuksesan yang tidak terduga dan kegagalan tidak terduga ini. Disinilah kekuatan dari sumber ini, menjadi satu daya dorong produktif untuk menghasilkan ide keterbaruan.

- b. Incongruities

Sebuah keganjilan atau ketidakwajaran yang dihasilkan dari gap antara ekspektasi dan hasil dapat memberikan inisiatif dimana proses tersebut mendapatkan hambatan dalam implementasinya. Inovasi dapat muncul sebagai jawaban ide produktif apa untuk mengurangi kondisi tersebut terus terjadi.

c. Process needs

Inovasi dapat dihasilkan dari analisis proses yang berlangsung. Keterbaruan teknologi yang dapat digunakan untuk mempercepat proses pembuatan sebuah pelayanan atau produksi misalnya teknologi untuk mencetak surat kabar menjadi satu poin inovasi yang mengubah budaya lama dalam mengeluarkan sebuah surat kabar. Inovasi seperti ini dapat muncul melalui analisis proses dalam produksi di organisasi public maupun privat.

d. Industri dan perubahan pasar

Sejumlah orang mempercayai bahwa industri memiliki struktur sesuai dengan apa yang ditentukan oleh pemiliknya. Tetapi kita perlu mengingat bahwa struktur tersebut sering berubah. Perubahan struktur dalam sistem industri inilah menjadi kunci masuk adanya inovas. Inovasi muncul sebagai antitesa dari sifat pemimpin industri tradisional yang menolak untuk ikut berubah seiring perubahan tuntutan lingkungan. Inovator dapat muncul sebagai sebuah ide yang lain dari sejumlah pemimpin organisasi lainnya lakukan.

e. Perubahan demografi

Sebagai sumber peluang munculnya inovasi dari faktor luar, demografi adalah faktor yang paling reliabel. Jumlah kependudukan dalam suatu wilayah atau are dapat menjadi sumber inspirasi dari adanya ide-ide keterbaruan yang tranformatif. Karakteristik individu dapat menjadi inspirasi dalam menciptakan suatu kebijakan. Misalnya, ledakan penduduk pada tahun tertentu disuatu negara menghasilkan negara yang antisipatif misalnya dengan mempersiapkan kebijakan ketenagakerjaan.

f. Perubahan persepsi

Perubahan persepsi merupakan cara untuk menghasilkan inovasi. Dengan mengganti sudut pandang persepsi, sebuah organisasi akan mendapatkan sebuah langkah efektif dari sebelumnya.

g. Pengetahuan baru

Berdasarkan sejarah, pengetahuan baru berasal dari teknologi dan ilmu pengetahuan bahkan sosial memiliki dampak yang paling besar dalam penyusunan sebuah inovasi. Inovasi berbasis pengetahuan dapat dengan cepat populer dan berhasil meskipun tidak semua inovasi berasal dari pengetahuan penting.

## **II.2.2 Konsep Pelayanan**

### **II.2.2.1 Pengertian Pelayanan**

Sampara(Donni Juni Priansa,2017:53) menjelaskan yang dimaksud “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Oleh karena itu, pelayanan dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

### **II.2.2.2 Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik yang menjadi fokus studi ilmu Administrasi Publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat dapat dilihat sehari-hari. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah kepada rakyat mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan dalam pemerintah itu sendiri. karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara

ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kebutuhan manusia.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa Pelayanan adalah hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan. Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu Public yang berarti masyarakat, umum, negara. Kata Publik sebenarnya sudah menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa yang dimaksud Pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pada intinya, pelayanan publik harus memperhatikan kebutuhan pelanggan sebagai masyarakat yang harus terlayani dengan baik. Pemerintah sebagai

penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud Pelayanan Publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan (barang, jasa, dan administratif) yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat atau penerima layanan.

### **II.2.2.3 Asas Pelayanan Publik**

Dalam memberikan pelayanan, Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam Ratmianto dan Atik Septi Winarsih (2005: 19-20) menjelaskan bahwa penyedia pelayanan harus memperhatikan asas pelayanan, diantaranya yaitu:

- a. Transparansi, dimana pemberian pelayanan harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dimana pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.
- c. Kondisional, dimana pemberian pelayanan harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.



- d. Partisipatif, yaitu dengan mendorong peran serta pelanggan dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan pelanggan.
- e. Tidak Diskriminatif (kesamaan hak), yaitu pemberian pelayanan tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, dimana pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

#### **II.2.2.4 Prinsip Pelayanan Publik**

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dalam Ratmianto dan Atik Septi Winarsih (2005: 22-23) menjelaskan bahwa selain beberapa asas pelayanan yang harus dipenuhi, penyedia pelayanan dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan, antara lain:

- a. Kesederhanaan Prosedur

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Prinsip “apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah” harus ditinggalkan dan diganti dengan “hendaknya dipermudah jangan dipersulit; bahagiakan pelanggan, jangan ditakut-takuti”.

- b. Kejelasan

Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan; unit kerja yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan. Kejelasan ini penting bagi pelanggan untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan pelanggan.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan.

d. Akurasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus akurat, benar, tepat, dan sah.

e. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.

f. Keamanan

Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada pelanggan dalam pemberian pelayanan.

g. Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh pelanggan, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas).

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

### **II.2.2.5 Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan

pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam Ratmianto dan Atik Septi Winarsih (2005: 24), standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### **II.2.2.6 Tujuan dan Kualitas Pelayanan Publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan kepada pengguna sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Menurut Zaithaml, dkk dalam Nurmah Semil (2016: 47), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai “The extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions”. Pendapat tersebut dapat diartikan, bahwa kualitas pelayanan merupakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan pengguna dan tingkat persepsi mereka.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan bentuk layanan yang memenuhi kebutuhan pengguna atau pemakai dengan standar kualitas yang beragam antara satu orang dengan orang lain dan dari situasi ke situasi yang lain.

## II.2.3 Konsep Pelayanan Prima (Service Excellent)

### II.2.3.1 Kualitas Pelayanan

Parasuraman (Donni Juni Priansa, 2017:72-73) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang berkualitas. Penilaian kualitas pelayanan organisasi public menurut perspektif pelanggan didasarkan kepada lima indikator penting yang saling berkaitan, yaitu:

- a. Tampilan fisik (*tangibles*). Kemampuan organisasi public dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi publik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.
- b. Keandalan (*reliability*). Kemampuan organisasi publik untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. Daya tanggap (*resvonsiveness*). Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

d. Jaminan/kepastian (*assurance*). Jaminan terkadang disebut juga kepastian. Bahwa pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik perlu didukung oleh pengetahuan, ke sopan-santunan, dan kemampuan pegawainya untuk menumbuhkan rasa percaya diri dari pelanggan kepada organisasi publik.

e. Empati (*empathy*). Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Organisasi public diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

### **II.2.3.2 Faktor-faktor Pendukung Pelayanan Prima (Service Excellent)**

Donni Juni Priansa (2017:83) mengatakan banyak faktor yang mendukung dalam pelaksanaan pelayanan prima organisasi public. Namun demikian, sejumlah faktor penting yang berkenaan dengan pelayanan prima organisasi public adalah menyangkut:

1. Adanya kesadaran. Kesadaran dapat membawa pegawai organisasi public menuju keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan tugas dan kehendak organisasi publik. Kehendak organisasi publik tertuang dalam bentuk tugas, baik tugas tertulis maupun tidak tertulis, serta mengikat semua pegawai organisasi publik.

2. Adanya aturan. Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan pegawai organisasi public. Aturan ditetapkan pimpinan agar pelaksanaan kegiatan organisasi publik dapat bekerja secara optimal. Setiap pegawai organisasi publik harus tunduk terhadap aturan yang berlaku.
3. Organisasi-organisasi publik. Organisasi publik pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya. Hal yang penting diperhatikan oleh organisasi publik adalah bahwa organisasi yang ada di organisasi publik harus dibuat seminimal mungkin yang berfokus pada efektifitas dan efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan prima.
4. Pendapatan dan kesejahteraan. Pendapatan dan kesejahteraan saling terkait. Pendapat pegawai organisasi public berkenaan dengan seluruh penerimaan pegawai atas jasa yang telah diberikannya kepada organisasi public. Pendapatan dapat berbentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya. Dengan kata lain, pendapatan pegawai organisasi public hendaknya mempertimbangkan kesejahteraan pegawai.
5. Kemampuan dan keterampilan pegawai. Kemampuan dan keterampilan adalah keadaan yang ditunjukkan pada sifat atau keadaan pegawai organisasi public dalam melaksanakan tugas dan ketentuan-ketentuan yang ada di organisasi public.



6. Sarana dan prasarana pelayanan. Sarana dan prasarana pelayanan harus tersedia selengkap mungkin sehingga proses pelayanan organisasi public bagi pelanggan akan berlangsung secara optimal.

## **II.2.4 Konsep Pelayanan Kesehatan**

### **II.2.4.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan kesehatan ialah usaha yang melangsungkan individu atau berbarengan dalam komposisi untuk menghindari dan mengembangkan kesehatan, menjaga serta mengobati kesehatan setiap masyarakat (Depkes RI).

Pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah penggunaan fasilitas pelayanan yang disediakan baik dalam bentuk rawat jalan, rawat inap, kunjungan rumah oleh petugas kesehatan ataupun bentuk kegiatan lain dari pemanfaatan pelayanan tersebut yang didasarkan pada ketersediaan dan kesinambungan pelayanan, penerimaan masyarakat dan kewajaran, mudah dicapai oleh masyarakat, dan terjangkau serta bermutu (Azwar,1999).

### **II.2.4.2 Dasar Hukum Pelayanan Kesehatan**

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan, maka semakin berkembang juga aturan dan peranan hukum dalam mendukung peningkatan pelayanan kesehatan, alasan ini menjadi faktor pendorong pemerintah dan institusi penyelenggara pelayanan kesehatan untuk menerapkan dasar dan peranan hukum dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yang berorientasi

terhadap perlindungan dan kepastian hukum pasien. 6 dasar hukum pemberian pelayanan kesehatan secara umum diatur dalam pasal 53 UU Kesehatan, yaitu:

1. Pelayanan kesehatan perseorangan ditujukan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan dan keluarga.
2. Pelayanan kesehatan masyarakat ditujukan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit suatu kelompok dan masyarakat.
3. Pelaksanaan pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus mendahulukan pertolongan keselamatan nyawa pasien dibanding kepentingan lainnya.

Kemudian dalam pasal 54 UU Kesehatan juga mengatur pemberian pelayanan kesehatan, yaitu :

1. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggungjawab, aman, bermutu, serta merata dan nondiskriminatif.
2. Pemerintah dan pemerintah daerah bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
3. Pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat.

### **II.2.4.3 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan**

Azwar (1999) menjelaskan suatu pelayanan kesehatan harus memiliki berbagai persyaratan pokok, yaitu persyaratan pokok yang memberi pengaruh kepada masyarakat dalam menentukan pilihannya terhadap penggunaan jasa pelayanan kesehatan dalam hal ini puskesmas, yakni :

#### **1. Ketersediaan dan kesinambungan pelayanan**

Pelayanan yang baik adalah pelayanan kesehatan yang tersedia dimasyarakat (acceptable) serta berkesinambungan (sustainable). Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat ditemukan serta keberadaannya dalam masyarakat adalah ada pada tiap saat dibutuhkan.

#### **2. Kewajaran dan penerimaan masyarakat**

Pelayanan kesehatan yang baik adalah bersifat wajar (appropriate) dan dapat diterima oleh masyarakat. Artinya pelayanan kesehatan tersebut dapat mengatasi masalah kesehatan yang dihadapi, tidak bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan dan kepercayaan masyarakat, serta bersifat tidak wajar bukanlah suatu keadaan pelayanan kesehatan yang baik.

#### **3. Mudah dicapai oleh masyarakat**

Pengertian dicapai yang dimaksud disini terutama dari letak sudut lokasi mudah dijangkau oleh masyarakat, sehingga distribusi sarana menjadi sangat penting. Jangkauan fasilitas pembantu untuk menentukan permintaan yang efektif. Bila fasilitas mudah dijangkau dengan menggunakan alat transportasi

yang tersedia maka fasilitas ini akan banyak dipergunakan. Tingkat pengguna dimasa lalu dan kecenderungan merupakan indikator terbaik untuk perubahan jangka panjang dan pendek dari permintaan pada masa akan datang.

#### 4. Terjangkau

Pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan yang terjangkau (affordable) oleh masyarakat, dimana diupayakan biaya pelayanan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang mahal hanya mungkin dinikmati oleh sebagian masyarakat saja.

#### 5. Mutu

Mutu (kualitas) yaitu menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dan menunjukkan kesembuhan penyakit serta keamanan tindakan yang dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

### **II.3 Konsep Longset (Lorong Sehat)**

Program Lorong Sehat (Longset) yang dibuat oleh Dinas Kesehatan merupakan lorong binaan yang secara teknis dikerjakan oleh Puskesmas bersama masyarakat, dimana kegiatan lorong tersebut meliputi di mulai dari pendataan kesehatan (PHBS, Keluarga Sehat, Baduta (jika ada balita di bawah 2 th), P4K (jika ada yang hamil), kartu rumah sehat, bebas jentik), lingkungan yang bersih, hijau serta perubahan perilaku kesehatan pada setiap anggota keluarga. Adapun hasil pendataan kesehatan tersebut dibuktikan dengan adanya penempelan stiker

masing-masing program tersebut di atas, dan stiker tersebut penempelannya disatukan dalam 1 wadah yang dinamakan nameplate agar tidak merusak kebersihan dan keindahan dari rumah yang telah di data.

Program ini penting karena dapat menurunkan persentasi PHBS dalam waktu yang relatif singkat dengan adanya perubahan lingkungan yaitu lingkungan dalam lorong sehat menjadi bersih, hijau dan indah sehingga perilaku masyarakat berubah, termasuk sarana kesehatan yang berada di dalam lorong. Sehingga menyebabkan menurunnya angka kesakitan yang di sebabkan karena belum ber-PHBS. Setelah adanya hasil pendataan permasalahan di dalam lorong sehat, maka dibuatlah tindak lanjut permasalahan dari 10 indikator PHBS, dan setelah itu diterbitkan SK (Surat Keputusan) “Anak Lorong Peduli Kesehatan” yang diterbitkan oleh kepala Kelurahan dari masing-masing wilayah Longset untuk pembinaan yang berkesinambungan, setelah lorong sehat ini dalam pembinaan setahun dipertandingkan antara puskesmas dalam rangka Hari Kesehatan Nasional.

Pada tahap awal, Dinas Kesehatan kota Makassar secara intensif melakukan pertemuan sosialisasi pada sumber daya manusia yang disiapkan untuk menangani program ini terutama di lorong sehat puskesmas. Hal ini didasari bahwa secanggih apapun programnya kalau tidak di ikuti dengan kemampuan oleh manusianya hasilnya tidak akan maksimal. Strategi penyediaan anggaran yang memadai yang diselaraskan dengan peningkatan sumber daya manusia membuat program Lorong Sehat (longset) kini menjadi program yang sangat dapat di andalkan untuk memenuhi kebutuhan layanan pendataan kesehatan (PHBS, Keluarga Sehat, Baduta (jika ada balita di bawah 2th), P4K (jika ada yang hamil), kartu rumah sehat,

bebas jentik), lingkungan yang bersih, hijau serta perubahan perilaku kesehatan pada setiap anggota keluarga, juga termasuk apabila ada sarana kesehatan yang ada di dalam lorong misalnya posyandu, posbindu dll.

Alfiah Ramadhani Amran,dkk dalam “Jurnal Analisis Sistem Manajemen Program Lorong Sehat di Kota Makassar” mengatakan bahwa pada program Lorong Sehat (LONGSET), sumber daya manusia (SDM) adalah penunjang tertinggi dalam keberhasilan pelaksanaan program ini, oleh karena program ini bergantung dari seberapa besar partisipasi masyarakat di masing-masing wilayah tersebut. Apabila masyarakat sekitar memiliki inisiatif yang besar maka terciptalah Lorong Sehat yang memiliki sejuta manfaat dan kreatifitas, sedangkan apabila masyarakat setempat memiliki kesibukan individu maka lorong sehat yang ada hanya sekedar formalitas tanpa adanya manfaat bagi masyarakat itu sendiri.

#### **II.4 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran digunakan sebagai dasar atau landasan dalam pengembangan berbagai konsep dan teori yang digunakan dalam sebuah penelitian. Kerangka pemikiran merupakan penjelasan terhadap hal-hal yang menjadi objek permasalahan dan disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan. Dalam penerapannya, inovasi memiliki atribut yang melekat didalam inovasi tersebut. Atribut inovasi yang dimaksud Rogers (Suwarno, 2008:16-18), antara lain :

1. Relative Advantage atau keuntungan relative. Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi

sebelumnya. Selalu ada nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

2. Compatibility atau kesesuaian. Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel dan sesuai dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

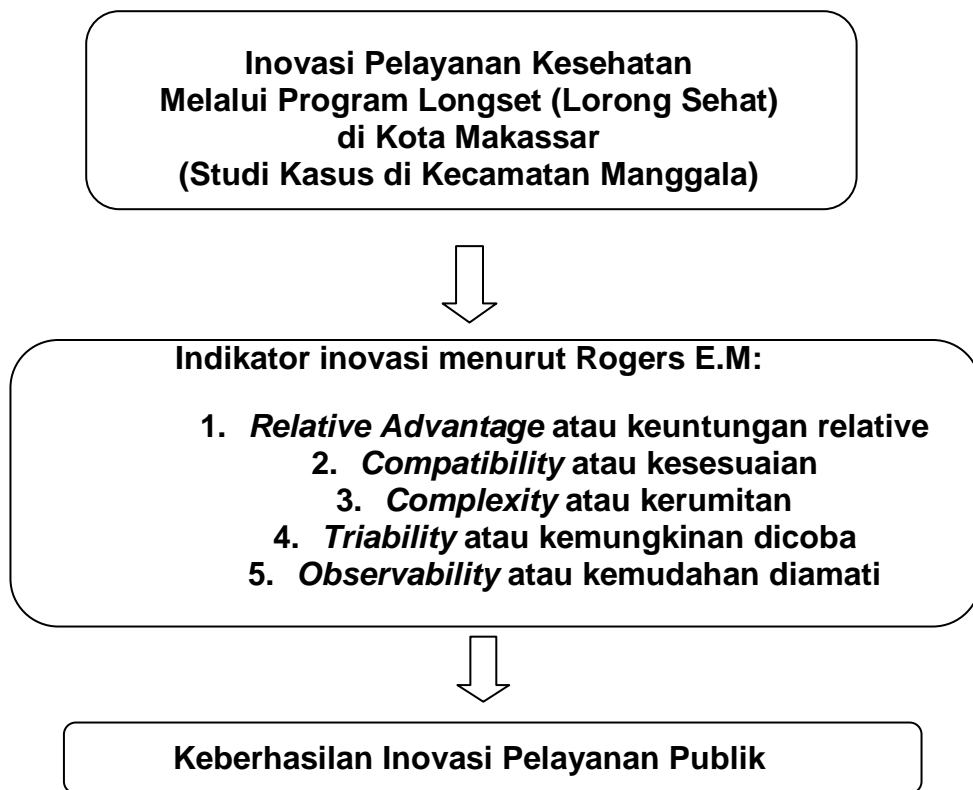
3. Complexity atau kerumitan, dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. Triability atau kemungkinan dicoba. Inovasi hanya bisa diterima apabila teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi lama, sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji coba”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. Observability atau kemudahan diamati. Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar II.1





## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini penulis akan menjabarkan metode yang akan digunakan untuk mendapatkan data yang valid. Untuk mendapatkan data yang valid dalam penelitian maka harus berlandaskan kebenaran ilmiah yaitu sesuai dengan fakta, sesuai dengan ketentuan, objektif, dan sesuai bukti.

#### **III.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Fraenkel dan Wallen(Uhar Suharsaputra, 2012) menyatakan bahwa penelitian yang mengkaji kualitas hubungan, kegiatan, situasi, atau material disebut penelitian kualitatif, dengan penekanan kuat pada deskripsi menyeluruh dalam menggambarkan rincian segala sesuatu yang terjadi pada suatu kegiatan atau situasi tertentu. Teknik penentuan informan dilakukan secara purposive, dimana informan yang dipilih merupakan pihak yang dianggap paling mengetahui dan memahami tentang permasalahan dalam penelitian ini. Tipe penelitian ini adalah kualitatif deskriptif.

#### **III.2 Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi penelitian ini adalah Puskesmas dan Lorong Binaannya (Lorong Sehat) di Kecamatan Manggala.

### III.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada inovasi dalam pelayanan public (studi kasus pelayanan kesehatan melalui program lorong sehat) di Kota Makassar dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Dalam pelaksanaan inovasi, ada beberapa atribut yang melekat pada inovasi tersebut. Adapun atribut inovasi yang dimaksud menurut Rogers (Suwarno, 2008:16-18) antara lain:

1. Relative Advantage atau keuntungan relative, sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
2. Compatibility atau kesesuaian, inovasi juga mempunyai sifat kompetibel dan sesuai dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian proses transisi ke inovasi terbaru. 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 menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. Trialability atau kemungkinan dicoba, inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji coba”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. Observability yaitu kemudahan diamati, suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya inovasi yang sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat.

#### **III.4 Jenis Data**

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil observasi maupun wawancara oleh narasumber atau informan pada objek atau lokasi penelitian.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung terkait dengan objek penelitian. Data sekunder berupa data pendukung yang bersumber dari literatur maupun dokumen-dokumen yang terkait dengan objek penelitian.

### **III.5 Informan**

Penelitian ini memerlukan informan yang mempunyai pemahaman yang berkaitan dengan penelitian guna memperoleh data dan informasi yang lebih akurat. Oleh sebab itu, informan yang dimaksud adalah :

1. Kepala Dinas Kesehatan
2. Kepala PUSKESMAS
3. Camat
4. Lurah
5. Pengelola Lorong Sehat (Longset)
6. Masyarakat Lorong Sehat (Longset)
7. LSM

### **III.6 Teknik Pengumpulan Data**

Mc Millan dan Schumacher (2001) (Uhar Suharsaputra, 2012) mengemukakan beberapa instrument untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif antara lain Observasi partisipan; Observasi bidang/lapangan; Wawancara mendalam; Dokumen dan artefak dan teknik tambahan seperti bentuk audio visual.

#### **1. Observasi**

Secara bahasa observasi berarti memerhatikan dengan penuh perhatian seseorang atau sesuatu, memerhatikan dengan penuh perhatian berarti mengamati tentang apa yang terjadi. Terdapat beberapa acuan yang dapat/biasa diobservasi

dalam penelitian kualitatif sebagaimana disarikan oleh Sharan B. Merriam (1988) dari berbagai pendapat pakar penelitian kualitatif yaitu:

- 1) *The Setting*. Lingkungan fisik dan konteksnya, serta jenis perilaku yang mungkin terjadi dalam lingkungan tersebut.
- 2) *The Participant*. Siapa yang terlibat, berapa banyak orang dan perannya, apa yang menyebabkan mereka bersama-sama.
- 3) *Activities and interactions*. Kegiatan apa yang terjadi, bagaimana urutan kegiatannya, bagaimana interaksi terjadi, bagaimana pandangan partisipan atas interaksi tersebut.
- 4) *Frequency and duration*. Kapan situasi itu terjadi, berapa lama terjadinya, apakah berulang atau unik.
- 5) *Subtle factors*. Faktor-faktor detail yang mungkin tidak begitu jelas tapi penting seperti kegiatan informal yang tidak terencanakan. Atau apa yang tidak terjadi yang mestinya harus terjadi.

## 2. Wawancara

Wawancara pada dasarnya merupakan percakapan, namun percakapan yang bertujuan. Wawancara amat diperlukan dalam penelitian kualitatif, karena banyak hal yang tidak mungkin dapat diobservasi langsung, seperti perasaan, pikiran, motif, serta pengalaman masa lalu responden/informan.

Peneliti dapat menggunakan panduan wawancara dalam bentuk wawancara terstruktur yaitu wawancara yang pertanyaannya telah disusun terlebih dahulu. Bentuk ini dimungkinkan jika peneliti telah mengetahui dengan baik lingkup masalah

yang ingin digali informasinya, namun jelas akan membatasi berkembangnya percakapan, untuk itu biasanya bentuk wawancara ini hanya dipergunakan untuk menggali latar belakang demografis dari responden. Peneliti juga dapat menggunakan bentuk wawancara semi terstruktur dimana hanya pokok-pokok masalah yang dipersiapkan sementara pertanyaannya diungkapkan pada saat terjadinya wawancara, sehingga bukan perangkat pertanyaan ilmiah yang diucapkan sama persis untuk setiap wawancara, namun ada beberapa pertanyaan umum untuk mengejar cakupan topic yang luas. Peneliti juga dapat menggunakan wawancara terbuka/tidak terstruktur, dimana pertanyaan ditentukan pada saat terjadinya wawancara serta bersifat terbuka sehingga responden mempunyai keleluasaan untuk mengekspresikan jawabannya.

### 3. Dokumen dan Artefak

Dokumen merupakan rekaman kejadian masa lalu yang ditulis atau dicetak mereka dapat berupa catatan anekdot, surat, buku harian, dan dokumen-dokumen. Dokumen kantor termasuk lembaran internal, komunikasi bagi public yang beragam, file siswa dan atau pegawai, deskripsi program, dan data statistic. Dalam teknik pengumpulan dan interaktif, peneliti menemukan dokumen ini pada sisi atau partisipan menawarkan untuk membagi rekaman pribadi ini dengan peneliti.

### 4. Teknik tambahan

Teknik tambahan merupakan pendekatan yang membantu interpretasi, elaborasi, atau menguatkan data, yang dihasilkan dari observasi, wawancara mendalam, dokumen, dan artefak. Walaupun setiap teknik ini merupakan metode

yang terpisah, hal itu sering tidak tergabung dalam penelitian kualitatif. Contoh dari teknik tambahan meliputi teknik visual, etnografi film, dan penggunaan video, film, dan fotografi untuk merekam kehidupan sehari-hari dibawah studi.

### **III.7 Teknik Analisis Data**

Uhar Suharsaputra (2012) mengungkapkan antara kegiatan pengumpulan data dan analisis data menjadi tidak mungkin dipisahkan satu sama lain. Hal ini berarti bahwa ketika seorang peneliti melakukan pengumpulan data, maka pada saat itu juga usaha melakukan analisis data dilakukan, sehingga dalam prosesnya menunjukkan langkah bolak-balik antara analisis dan pengumpulan data, jika dalam analisis data masih dirasakan terdapat informasi yang kurang, maka peneliti akan menggali kembali data dilapangan untuk melengkapinya, sehingga dapat diperoleh suatu analisis yang dapat mendorong pada keyakinan akan kesimpulan yang akan diambil sampai dicapai situasi *saturated* (jenuh) yaitu suatu kondisi dimana penggali data baru dilapangan tidak menambah informasi baru bagi kepentingan analisis. Kedua langkah pengumpulan data dan analisis data dalam penelitian kualitatif berlangsung secara simultan atau berlangsung serempak. Prosesnya berbentuk siklus, dimana Huberman dan Miles (1992) melukiskan siklus tersebut dalam dua model yaitu model Alir dan model Interaktif sebagai berikut.