
INOVASI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN INSTALASI GAWAT DARURAT MODERN (INSTAGRAM) DI IGD RSUD DR. ISKAK KABUPATEN TULUNGAGUNG

Renata Yulia Prihantina Alkano

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

Abstract

This study aims to describe the innovation of health service through instagram. There are operational standards for handling the Emergency Department (ED) at the hospital. One of the operational standard that have been used is the respond time, so dealing with patient can be done quicly and precisely because of that operational standard. One of the hospital in Tulungagung District, Dr. Iskak Regional Public Hospital (RSUD) make the innovation of instagram in order to support the improvement of quick and accurate ED service quality.

Public Service, Service Quality, Health Service and Service Innovation Theory are used to answer the research question. To find innovation of health service through instagram, the researchers used a five attributes of innovation according to Rogers and five service quality dimensions according to Zeithaml, Parasuraman dan Berry. The research method employs qualitative. Type of research is descriptive. The ED research area is located in RSUD Dr. Iskak Tulungagung District. The informants were determined by using purposive sampling for nurses, doctors and officers, while the determination of patient or patient's family as informants using accidental sampling. The data were collected through in-depth interview, observation and documentation.

The result shows that modern innovation of Emergency Department (instagram) has fullfilled the comprehensiveness of innovation attributes that consist of relative advantage, compability, complexity, triability, and observability. Furthermore, Data gathered in the field shows that service quality of ED has been good from perspective of service quality dimension that consist of tangible, reliability, responsiveness, assurance and emphaty.

Keywords: *Innovation, Service Quality, Emergency Department (ED)*

PENDAHULUAN

Upaya untuk mencapai prinsip *good governance* dapat dilakukan dengan meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan publik menurut undang-undang No 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Ayat 1 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah sebagai fungsi penyelenggara pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang dapat membantu memenuhi keinginan atau kebutuhan dasar masyarakat sehingga menjadi pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas berorientasi melayani masyarakat dan bukan dilayani.

Pelayanan publik dewasa ini masih sangat jauh dari harapan. Ketidakpastian akan pelayanan publik menjadi keresahan tersendiri yang dirasakan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan dinilai masih sangat rendah. Selain itu, dapat diketahui bahwa secara umum dari tahun ke tahun laporan atau pengaduan masyarakat terhadap ketidakpuasan akan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah secara signifikan mengalami peningkatan. Peningkatan secara drastis terjadi pada tahun 2013 sejumlah 2964 laporan dengan persentase 57% lebih dari setengah dari tahun sebelumnya yaitu 2012. Sedangkan pada tahun 2015 mengalami kemajuan karena laporan pengaduan

hanya mengalami sedikit peningkatan dibanding tahun-tahun sebelumnya sekitar 3% sejumlah 182 laporan. Meningkatnya jumlah laporan pada tiap tahunnya mencerminkan bahwa pelayanan publik yang terjadi terkesan berbelit-belit, biaya mahal, membutuhkan waktu lama dan kurang adanya transparansi. Alur pelayanan yang rumit serta birokrasi yang terlalu banyak struktur justru menjadikan pelayanan publik tidak efektif.

Pemerintah sebagai organisasi publik wajib memberikan perhatian khusus pada sistem pelayanan kesehatan. Kesehatan juga merupakan unsur kesejahteraan. Apabila kesejahteraan masyarakat menurun akan berdampak pada pembangunan otonomi daerah. Untuk itu pemerintah perlu memberikan pelayanan kesehatan secara adil, merata, memadai, terjangkau, berkualitas dan tanggap terhadap kebutuhan atau hak-hak masyarakat khususnya dalam pelayanan kesehatan. Pentingnya pelayanan kesehatan harus diimbangi dengan pelayanan Rumah Sakit yang berkualitas. Salah satu faktor penentu keberhasilan pelayanan.

Rumah Sakit adalah pelayanan gawat darurat yang terdapat pada Instalasi Gawat Darurat (IGD). IGD merupakan pertolongan pertama pasien yang mengalami kondisi gawat darurat pada rumah sakit. Pada IGD, waktu pelayanan harus diperhatikan karena setiap keterlambatan dapat mengakibatkan konsekuensi serius dan berkaitan kehilangan nyawa. Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan

publik khususnya bidang kesehatan harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Sehingga pelayanan yang diperoleh dapat di apresiasi menjadi pelayanan yang cepat dan tepat untuk menjamin keselamatan dan meminimalisir resiko hilangnya nyawa seseorang maupun kecacatan permanen.

Di Indonesia telah banyak dilakukan perbaikan pelayanan kesehatan misalnya saja adanya subsidi kesehatan untuk masyarakat yang kurang mampu sehingga masyarakat dapat menikmati pelayanan kesehatan dengan murah, pelayanan kesehatan di puskesmas/ rumah sakit, serta program pelayanan kesehatan untuk ibu hamil dan lansia. Namun demikian sedikit pelayanan kesehatan yang dilakukan pemerintah pada IGD. Selama ini masih banyak ditemui kasus gawat darurat yang tidak tertangani dengan cepat dan tepat.

Pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856 Tahun 2009 tentang Standart Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit disebutkan bahwa penanganan gawat darurat harus diberikan sesuai kompetensi dan kemampuan dengan *respond time* yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal ini sangat berbeda dari fakta yang terjadi yaitu masih diketahui lamanya respon dokter, para medis maupun petugas IGD terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien. Tidak hanya itu, sarana dan prasarana yang dimiliki sebagian besar di IGD masih belum mencukupi. Bahkan sistem penanganan di IGD masih nampak menggunakan sistem yang berdasarkan antrian, bukan berdasarkan kegawat daruratan. Mengingat pentingnya IGD sebagai pelayanan primer di rumah sakit dan menyangkut hidup dan mati seseorang yang mengalami kondisi gawat darurat, maka dari itu perlu adanya suatu perubahan di bidang kesehatan khususnya pelayanan gawat darurat yang baik dan terarah agar mutu pelayanan kesehatan dapat meningkat dengan pesat.

Desentralisasi dan otonomi telah memberikan peluang kepada daerah untuk mengembangkan daerahnya sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya. Sebagaimana yang terkandung dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, makna otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sebagai daerah yang otonom nantinya harus mampu mengambil alih tanggung jawab yang dilakukan oleh pemerintah pusat karena pada dasarnya desentralisasi yaitu penyerahan Urusan Pemerintah Pusat kepada daerah otonom berdasarkan Asas otonomi.

Pentingnya inovasi di sektor publik juga diakui oleh United Nations Departemen of Economics and Social Affairs (UNDESA) dengan meluncurkan penghargaan United Nation's Public Service Awards sejak tahun 2003. Penghargaan ini dirancang untuk meningkatkan peran, profesionalisme, dan *visibility* dari pelayanan publik dengan tiga kategori dasar yaitu

transparansi dan akuntabilitas, perbaikan pelayanan publik dan aplikasi ICT atau *e-government*. Pengakuan juga diperoleh dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia yang mendukung pelaksanaan percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui program inovasi pelayanan publik *One Agency One Innovation* dengan memberikan kompetisi kepada Kementerian/ Lembaga dan Pemerintah Daerah atas inovasi yang dimilikinya.

Dengan adanya pencaangan program penghargaan tersebut diharapkan inovasi untuk selalu dilakukan karena melalui sebuah inovasi dapat menggantikan cara lama dengan cara baru yang lebih modern dan sesuai dengan perkembangan zaman. Selain itu inovasi sebagai tuntutan akuntabilitas, responsivitas, transparansi, dan berbagai prinsip good governance, sehingga dapat menggiring organisasi publik berkinerja lebih tinggi (Jasfar, 2012:23). Bentuk inovasi pelayanan terkait gawat darurat misalnya, Layanan Darurat 112 *Command Center* Kota Surabaya. Inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya bertujuan untuk merespon pengaduan darurat masyarakat. Dengan adanya layanan tersebut penanggulangan kondisi darurat dapat cepat dilakukan.

Kabupaten Tulungagung merupakan salah satu dari 38 kabupaten/kota yang ada di Jawa Timur dengan luas wilayah 1.055,7 km². Tulungagung secara administratif berbatasan dengan Kabupaten Kediri, Kabupaten Blitar, Kabupaten Trenggalek dan Kabupaten Ponorogo. Jumlah penduduk Kabupaten Tulungagung mencapai 1.204.014 jiwa (Tulungagung.go.id). Permasalahan yang terjadi pada IGD di Kabupaten Tulungagung cukup kompleks antara lain penanganan yang masih sangat lambat dengan respon 11 menit yang melebihi standart pelayanan minimal 5 menit, sistem pelayanan yang masih mengalami kerancuan sehingga menyebabkan perbedaan persepsi antara pasien yang berobat dengan petugas jaga, minimnya dokter spesialis *emergency* dan tenaga perawat yang terlatih. Kondisi pelayanan tersebut tidak dapat dibiarkan begitu saja. Untuk mengurangi angka kematian dan pelayanan yang lebih optimal dalam layanan gawat darurat dibutuhkan terobosan dan inovasi dalam pelayanan, hal lain mengingat situasi itu sangat merugikan pasien dengan kondisi gawat darurat.

RSUD Dr.Iskak merupakan satu-satunya rumah sakit milik pemerintah Kabupaten Tulungagung dengan tipe B yang menjadi rujukan pelayanan kegawatdaruratan sejumlah fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di Kabupaten Tulungagung. Selain itu RSUD Dr.Iskak menjadi rujukan regional fasilitas kesehatan daerah sekitar Kabupaten Blitar, Kota Blitar, Kabupaten Trenggalek, dan Kabupaten Pacitan. Berdasarkan kondisi masalah-masalah kegawatdaruratan serta mempertimbangkan pentingnya keberadaan rumah sakit bagi pelayanan kegawatdaruratan di daerah sekitar, maka perlu pelayanan kegawatdaruratan yang baik dan berkualitas.

RSUD Dr. Iskak telah meluncurkan Instagram. Instagram merupakan pelayanan kegawatdaruratan dengan menggunakan sistem *Patient Acuity Category Modifikasi* yang menganut *modern emergency department*. Melalui penerapan sistem ini, pasien akan mendapatkan pertolongan penanganan yang lebih fokus dan lebih cepat karena pasien akan dipilah sesuai dengan tingkat kegawatan menggunakan zona respon. Pemilihan pasien gawat darurat dilakukan sejak di triase primer (*dropzone*). Pasien dengan kondisi gawat darurat dimasukkan ke zona kritis (*red zone*). Pasien tidak gawat darurat dimasukkan ke triase sekunder dan selanjutnya mendapat pelayanan kategori *red zone, yellow zone dan green zone*. Dikatakan modern karena memiliki standart *respond time* yang terukur sebagaimana berlaku dalam standart layanan kegawatdaruratan medis internasional pada tiap ruangan di Instalasi Gawat Darurat. Berikut adalah standart *respond time* yang dimiliki IGD RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung, yaitu :

Tabel I. 1
Respond Time Penanganan Pasien di IGD RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung

No	Zona	Waktu Tanggap (<i>Response time</i>)
1	Red zone	0 menit
2	Yellow zone	15 menit
3	Green zone	30 menit
Observasi Maksimal		6 jam

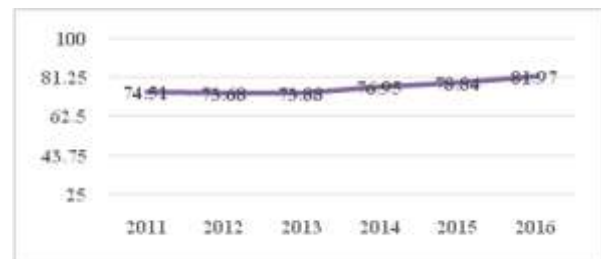
Sumber : RSUD Dr. Iskak Tulungagung

Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) dikatakan sebagai sebuah inovasi karena memiliki nilai tambah (*added value*) dan merupakan inovasi yang mengalami pengembangan pelayanan setelah dioperasionalkan pelayanan tersebut. Yaitu pada tahun 2014 membentuk TEMS (Tulungagung Emergency Medical Service) yang merupakan pelayanan pra rumah sakit yang terintegrasi melalui sistem informasi, komunikasi dan koordinasi antar lintas sektor seperti Polres, BPBD, Kodim dan Dinas Kesehatan beserta jajarannya. *Sistem Patient Acuity Category*, pengelompokan pasien berdasarkan tingkat kegawatan, pelayanan pra-rumah sakit dengan sistem TEMS, Ambulans TEMS, sistem call center merupakan keluaran inovasi ini untuk menciptakan *safe community*. Artinya yaitu menciptakan suatu pelayanan yang apabila masyarakat tidak akan takut untuk sakit dan masuk ke rumah sakit sehingga pelayanan yang diberikan dibuat nyaman mungkin.

Perbaikan pelayanan yang terus dilakukan oleh penyedia layanan dapat menjadikan kepuasan tersendiri yang dirasakan oleh pengguna jasa layanan

dalam hal ini adalah pasien gawat darurat. Hal tersebut dapat dibuktikan dalam hasil Laporan Survei Kepuasan Pasien RSUD Dr. Iskak Tulungagung berikut ini :

Grafik I. 1
Nilai IKM Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung Tahun 2011-2016



Sumber: Laporan Survei Kepuasan Pasien RSUD Dr. Iskak Tulungagung 2016

Dilihat dari Grafik I.1 tersebut, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan sangat memuaskan sejak diberlakukannya inovasi Instagram. Sebelum adanya inovasi, nilai IKM menurun 0,83 poin dari tahun 2011 yaitu dari 74,51 menjadi 73,68 di tahun 2012. Namun setelah diterapkannya inovasi nilai IKM mengalami peningkatan dalam setiap tahunnya. Kenaikan paling banyak terjadi di tahun 2016 yaitu naik sebesar 3,13 poin dibandingkan tahun 2015 yaitu dari 78,84 menjadi 81,97 di tahun 2016. Capaian yang dihasilkan oleh IGD RSUD Dr. Iskak Tulungagung tidak lepas dari kinerja organisasi yang terus menerus berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas prima.

Perjalanan Instagram memberikan pengaruh yang besar dalam proses pelayanan di IGD. Adanya prestasi-prestasi dan peningkatan yang terjadi menggambarkan terobosan atau inovasi yang dilakukan mampu menurunkan angka kematian kurang dari 24 jam, kecacatan permanen dan hilangnya nyawa pasien. Selain itu masyarakat lebih mudah dalam mengakses pelayanan gawat darurat. Mengingat hal diatas, inovasi begitu penting dilakukan RSUD Dr. Iskak dalam rangka meningkatkan kualitas pelayannya, karena kualitas pelayanan yang terus meningkat tersebut merupakan harapan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik lagi. Selain itu masih minimnya inovasi pelayanan kesehatan pada IGD membuat peneliti tertarik untuk melihat pelaksanaan inovasi Instagram di RSUD Dr. Iskak Tulungagung dengan menggunakan atribut inovasi yang dikemukakan oleh Roger, yaitu *relative advantage, compability, complexity, triability, dan observability*. Serta melihat kualitas pelayanan gawat darurat setelah adanya inovasi Instagram tersebut dengan menggunakan indikator dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithmal, Parasuraman dan Berry yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*.

Kerangka Konseptual

Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik dikemukakan oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih yaitu pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2010:5). Menurut Sinambela pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2006:5). Dari pengertian mengenai pelayanan publik yang telah dijelaskan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dapat memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan atau keinginan masyarakat sesuai dengan kemampuan dan keahlian organisasi serta aturan pokok yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Berdasarkan pembagiannya pelayanan publik memiliki tiga jenis produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Pasolong, 2010:129) antara lain :

1. Pelayanan Administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen misal sertifikat, surat ijin, rekomendasi, dan keterangan.
2. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyalurannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan air bersih.
3. Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya, misalnya pelayanan pos, penyelenggara transportasi, pendidikan dan kesehatan.

Pelayanan yang dilakukan oleh IGD RSUD Dr. Iskak Tulungagung termasuk jenis pelayanan jasa. Hal ini dikarenakan lebih menekankan dan fokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik dengan mengutamakan ketepatan dan kecermatan dalam penanganan serta perbaikan sarana dan prasarana penunjang. Program pelayanan yang diberikan

mengacu pada keinginan dan kebutuhan dari masyarakat sebagai penerima layanan.

Hakikat Pelayanan Publik

Hakikat pelayanan publik menurut Sedarmayanti (Sedarmayanti, 2009:245) ada tiga sebagai berikut :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi Pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Kualitas Pelayanan Publik

Goetsch & Davis, mengatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (dalam Tangkilisan, 2005:209). Dari pengertian tersebut, kualitas mengandung elemen-elemen yang mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan serta merupakan kondisi yang selalu berubah.

Kualitas pada dasarnya adalah suatu kondisi atau keadaan yang bersifat abstrak, yang digunakan untuk mengukur tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya (Pasolong, 2010:132). Kualitas dapat dikatakan baik dan berhasil apabila persyaratan yang dilakukan terpenuhi begitupun sebaliknya.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (dalam Pasolong, 2010:132) diantaranya :

1. Kesesuaian atau persyaratan/tuntutan.
2. Kecocokan pemakaian.
3. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan
4. Bebas dari kerusakan
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
6. Melakukan sesuatu secara benar semenjak awal
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Pada dasarnya pelayanan adalah suatu perbuatan, usaha atau kinerja yang dilakukan dengan segala persyaratannya. Pelayanan menjadi ukuran sebuah organisasi dalam melihat kinerjanya dengan disesuaikan pada persyaratan yang ada. Pelayanan yang sesuai dan memuaskan masyarakat adalah pelayanan yang berkualitas.

Karakteristik Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan dapat dikatakan memuaskan apabila pelayanan tersebut memiliki kualitas yang baik. Untuk dapat mengetahui pelayanan berkualitas berikut adalah ciri-cirinya menurut Osborn dan Gebler serta Bloom (dalam Mukarom, *et al*, 2016:67) :

1. Tidak prosedural
2. Terdistribusi dan terdesentralisasi
3. Berorientasi pada pelanggan

Adapun karakteristik sistem kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Gasperz saja (dalam Mukarom, *et al*, 2016:69) dicirikan oleh lima karakteristik sebagai berikut :

1. Sistem kualitas pelayanan berorientasi pada masyarakat.
2. Sistem kualitas pelayanan dicirikan adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh pemerintah dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus.
3. Sistem kualitas pelayanan dicirikan adanya pemahaman individu terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas.
4. Sistem kualitas pelayanan dicirikan adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, bukan berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan.

Perspektif Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Garvin, terdapat lima macam perspektif kualitas yaitu *transcendental approach*, *product based approach*, *user based approach*, *manufacturing based approach*, dan *value based approach*.

1. *Transcendental Approach*

Perspektif ini menganggap bahwa suatu kualitas dapat dirasakan atau diketahui namun sulit untuk didefinisikan dan dioperasionalkan.

2. *Product-based Approach*

Pendekatan ini memandang kualitas sebagai atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.

3. *User-based Approach*

Pendekatan ini melihat kualitas tergantung bagaimana orang memandangnya, sehingga pelayanan yang paling memuaskan merupakan pelayanan yang paling berkualitas tinggi

4. *Manufacturing-based Approach*

Perspektif ini mendasarkan diri pada *supply* dengan memperhatikan praktik-praktik perkerjasama dan pemanufakturan serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan.

5. *Value-based Approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai "*affordable excellence*". Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai (Hardiansyah, 2011:37)

Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* (dalam pasolong, 2010:135). tersebut, yaitu:

1. *Tangibles*

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

2. *Reliability*

Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

3. *Responsivness*

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. *Assurance*

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

5. *Emphaty*

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Lima dimensi kualitas pelayanan dari Zeithmal, Parasuraman, dan Berry diatas telah mencakup kesembilan faktor penyebab kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintahan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatu Negara Nomor 16 tahun 2014.

Dari berbagai pendapat ahli dan pakar mengenai kualitas pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik akan dikatakan berkualitas apabila memberikan kepuasan kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Karena pada dasarnya kepuasan masyarakat atau pelanggan adalah kunci dari pelayanan publik yang berkualitas.

RSUD Dr. Iskak sebagai penyedia jasa pelayanan publik khususnya dalam pelayanan IGD diharapkan dapat memenuhi indikator yang terdapat dalam pelayanan tersebut.

Pelayanan Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-undang Dasar. Pemerintah sebagai pemenuh kebutuhan rakyat wajib memberikan pelayanan yang berkualitas di bidang kesehatan. Karena kesehatan adalah faktor utama untuk mencapai kesejahteraan masyarakat (Hardiyansah, 2011:20).

Untuk penjelasan lebih lanjut pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta

memulihkan kesehatan perseorangan kelompok dan atau masyarakat (Azwar, 1988:40).

Pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan, dapat dijangkau dan terjamin mutunya adalah penting untuk disadari bahwa dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang baik tidaklah mudah. Perlu adanya suatu upaya yang mewujudkannya yaitu dengan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terpadu. Hal tersebut dapat dibedakan menjadi dua macam (Azwar, 1988:45)

diantaranya :

1. Melalui pendekatan institusi
Untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terpadu dilakukan dengan pendekatan institusi dalam arti menyelenggarakan pelayanan satu atap. Setiap bentuk dan macam pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, dikelola bersama-sama dalam satu institusi kesehatan.
2. Melalui pendekatan sistem
Untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terpadu dilakukan dengan pendekatan sistem dalam hal ini pelayanan kesehatan yang dilakukan dengan spesialisasi yang jika dapat diatur dan dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya maka akan dapat memberikan hasil yang lebih memuaskan.

Masalah pelayanan kesehatan yang semakin kompleks, memerlukan pendekatan sistem dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terpadu. Karena pendekatan ini lebih tertata dengan spesialisasi yang jelas sehingga akan lebih efisien dan efektif. Spesialisasi yang ada terbagi atas tiga strata pelayanan kesehatan (Azwar, 1988:46) adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan kesehatan tingkat pertama
Merupakan pelayanan kesehatan tingkat pokok yakni dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat serta mempunyai nilai strategis untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.
2. Pelayanan kesehatan tingkat kedua
Merupakan pelayanan kesehatan tingkat lanjut yang memerlukan perawatan kesehatan lebih intensif dengan rawat inap, pelayanan tingkat ini tidak lagi ditangani oleh pelayanan tingkat primer karena sifatnya yang membutuhkan pelayanan secara rutin dan untuk menyelenggarakannya diperlukan tersedianya tenaga-tenaga spesialis. Bentuk dari pelayanan ini adalah rumah sakit.
3. Pelayanan kesehatan tingkat ketiga
Merupakan pelayanan kesehatan yang lebih bersifat kompleks.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan kesehatan merupakan usaha yang dilakukan dengan mandiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan

kesehatan perseorangan kelompok dan atau masyarakat. Dengan melakukan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang kesehatan khususnya dan meningkatkan kesejahteraan sosial.

Inovasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik dewasa ini cenderung bersifat kompleks dan sulit untuk diukur. Oleh sebab itu sebuah organisasi publik harus selalu berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanannya dengan terus berinovasi agar dapat bertahan hidup dan berkembang..

Menurut Muluk yang dimaksud inovasi berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru (Muluk, 2008:43). Tujuannya adalah sebagai solusi untuk mengatasi persoalan yang dimiliki organisasi dan mengembangkan kemampuan bersaingnya agar kesejahteraan masyarakat dapat terjaga. Inovasi dalam sektor publik sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya, meningkatkan kualitas pelayanan dan mengembangkan penggunaan *Information and Communication Technology* (ICT). Inovasi di sektor publik mendorong adanya penyelenggaraan pemerintah daerah yang lebih efisien, efektif dan transparan.

Secara singkat konsep inovasi didefinisikan sebagai perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang didalamnya menyangkut kreatifitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide, atau proses baru.

Jenis-jenis Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Inovasi telah berkembang jauh dari pemahaman awal yang hanya mencakup inovasi dalam hal produk dan proses semata. Untuk mempermudah pembahasan dalam pokok permasalahan penelitian, inovasi dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

Berdasarkan tipologinya inovasi sektor publik dibagi dalam lima bentuk (Muluk, 2008:44), yaitu :

1. Inovasi produk atau layanan, yaitu inovasi berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan.
2. Inovasi proses, merupakan inovasi yang berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.
3. Inovasi dalam metode pelayanan, adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan.
4. Inovasi dalam kebijakan atau yang juga disebut sebagai inovasi sstrategi merupakan suatu inovasi yang mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.

5. Inovasi sistem, yaitu inovasi yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintah.

Selain tipe inovasi aspek yang penting dalam kajian inovasi adalah level inovasi. Level inovasi mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Menurut Mulgan dan Albury (Muluk, 2008:46-47) terdapat tiga level inovasi mulai dari level inovasi inkremental, radikal, dan transformatif atau sistemik.

1. Inovasi inkremental
Inovasi inkremental merupakan inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terdapat proses atau layanan yang ada. pada umumnya sebagian besar inovasi berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian.
2. Inovasi radikal
Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan. inovasi radikal ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena umumnya memiliki resiko yang besarpula.
3. Inovasi transformatif
Inovasi transformatif atau yang disebut juga inovasi sistem, merupakan inovasi yang membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasikan semua sektor dan secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian.

Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram)

Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) merupakan sistem pelayanan kegawatdaruratan dengan menggunakan sistem *Patient Acuity Category* Modifikasi dengan menganut *modern emergency department*. Instagram ini merupakan sistem yang mengutamakan ketepatan dan kecepatan dalam penanganan kasus pasien gawat darurat. Melalui penerapan sistem ini, pasien akan mendapatkan pertolongan secara cepat, tepat dan aman sesuai dengan pemilahan tingkat kegawatan.

Pelaksanaan Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) yaitu melalui pembagaian zona. Pasien akan dikelompokkan sesuai dengan tingkat kegawatan bukan berdasarkan urutan kedatangan. Pada sistem ini, pemilahan pasien sudah dilakukan sejak pasien datang *didrop zone* IGD (*triage primer*) dengan menggunakan pemeriksaan secara visual oleh perawat senior. Pasien dengan kondisi yang gawat darurat yang membutuhkan pertolongan bantuan hidup dasar langsung dimasukkan ke zona kritis (*redzone*). Pada zona kritis waktu

respon 0 menit dan ditangani oleh dokter spesialis *emergency* dan perawat yang memiliki sertifikat kemampuan penanganan kegawatdaruratan.

Bagi pasien yang non-kritis, Instagram melakukan pemilahan pada *triage* sekunder. Pasien mendapatkan pemeriksaan oleh dokter dan perawat dengan menggunakan peralatan. Apabilapatient itu tergolong kritis maka akan dimasukkan ke zona kritis (*red zone*), apabila semi kritis akan dimasukkan ke ruang semi kritis (*yellow zone*) dengan *response time* 15 menit. Pada ruang *yellow zone* pasien mendapatkan pemeriksaan dan penanganan sesuai dengan kasusnya yang juga dilengkapi dengan pemeriksaan penunjang untuk penegakan diagnosa. Selama 2 jam, diagnosa harus sudah tegas dan pasien bisa dilanjutkan keruang perawatan. Sedangkan untuk pasien yang tidak gawat dan tidak darurat akan dimasukan ke ruang *greenzone* dengan *response time* 30 menit. Pasien mendapatkan pemeriksaan dan pengobatan. Apabila pasien perlu mendapatkan observasi, maksimal dalam 6 jam harus sudah diberikan keputusan rawat jalan atau dilanjutkan rawat inap.

Penerapan Inovasi Pelayanan Instagram (Instalasi Gawat Darurat Modern) di RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung

Inovasi dalam sektor publik merupakan solusi untuk mengatasi kebuntuan atau kendala-kendala organisasi di sektor publik. Inovasi mempunyai satu sifat mendasar yaitu kebaruan. Sifat baru dari inovasi tidak akan berarti apa-apa apabila tidak dapat diikuti dengan nilai kemanfaatan dari kehadirannya (Suwarno, 2008:9). Inovasi memiliki atributdidalamnya, diantaranya :

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)
Keunggulan relative merupakan derajat dimana sebuah inovasi dianggap memiliki keunggulan/ kelebihan dibandingkan dengan yang sebelumnya..
2. *Compatibility* (Kesesuaian)
Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian 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 dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.
3. *Complexity* (Kerumitan)
Kerumitan merupakan derajat dimana suatu inovasi dipandang sebagai sesuatu yang rumit dan susah untuk dipahami dan digunakan.
4. *Triability* (Kemungkinan dicoba)
Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama.

5. *Observability* (Kemudahan diamati)
Kemudahan diamati merupakan derajat dimana hasil inovasi dapat dilihat oleh orang lain, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif. Dengan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian ini adalah RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung. Informan ditentukan dengan menggunakan *purposive sampling* bagi perawat, dokter dan petugas, sedangkan penentuan informan pasien atau keluarga pasien menggunakan *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

Inovasi Instagram di IGD RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung

***Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif**

Inovasi Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) memiliki nilai kebaruan dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Nilai kebaruan yang muncul dari adanya inovasi Instagram yaitu sistem pemilahan kegawatdarurat dengan menggunakan dua triase. Adanya sistem triase yang digunakan memudahkan petugas dalam menangani pasien, karena pasien sudah dipilah-pilah sebelumnya berdasarkan tingkat kegawatdaruratnya. Keuntungan lain yang dimiliki dari adanya inovasi Instagram adalah mampu memperpendek *respond time*. Artinya bahwa dengan *respond time* memendek inovasi Instagram yang dilakukan menjadi semakin cepat, tepat dan aman. Hal tersebut tidak hanya dirasakan oleh perawat, dokter dan petugas sebagai penyedia jasa layanan tetapi juga pasien/ keluarga pasien sebagai pengguna jasa layanan.

***Compability* atau Kesesuaian**

Kesesuaian inovasi Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) dengan sistem yang dulu adalah terletak pada fungsinya yaitu sama-sama memberikan pelayanan kegawatdarurat namun pada sistem penanganannya berbeda. Pada Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) sistem pemilahan pasien kegawatdarurat menggunakan triase dan zona sehingga penanganan kegawatdarurat lebih cepat dilakukan.

Selain itu adanya inovasi ini maka pihak RSUD Dr. Iskak Tulungagung melakukan kesesuaian dengan menyediakan gedung yang baru untuk menunjang pelayanan agar inovasi berjalan dengan baik. Dengan berdasarkan triase dan zona sehingga penyesuaian dilakukan dengan menyediakan gedung yang baru yang dibagi-bagi tempatnya berdasarkan kondisi kegawatan. Ruang pelayanan yang terdapat di IGD diantaranya adalah ruang tunggu, ruang administrasi, ruang *green zone*, ruang isolasi, ruang

psikiatri, ruang *yellow zone*, ruang *asthma bhay*, ruang *red zone*, ruang operasi dan lainnya.

***Complexity* atau Kerumitan**

Inovasi Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) berdasarkan sistem pemilahan kegawatdarurat tersebut memiliki kendala pada jumlah sumber daya. Meskipun sumber daya memadai namun tidak sebanding dengan jumlah pengunjung yang semakin bertambah setiap harinya membuat sumber daya manusia menjadi kewalahan mengatasinya. Selain itu semenjak menjadi rumah sakit rujukan regional, IGD RSUD Dr. Iskak Tulungagung juga menjadi kerumitan dalam mengatasinya, karena pasien-pasien yang berasal dari rujukan tersebut sebagian besar dalam kondisi yang benar-benar jelek sehingga perlu penanganan segera oleh petugas yang benar-benar memiliki kemampuan di bidangnya. Untuk mengatasi kerumitan tersebut, maka IGD RSUD Dr. Iskak Tulungagung melakukan perbaikan dengan terus mengupdate kemampuan sumber daya manusia dan sarana prasarana kelengkapan alat.

Kendala pada komitmen bersama adalah hal yang harus diperhatikan dalam inovasi Instagram, karena inovasi yang dijalankan melibatkan tidak hanya satu unit instalasi melainkan seluruh instalasi yang ada di rumah sakit. Oleh sebab itu manajemen pelayanan dan visi misi harus dilakukan secara berkesinambungan agar inovasi dapat berjalan dengan baik.

***Triability* atau kemungkinan dicoba**

Inovasi Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) juga memiliki tahapan uji coba. Setiap sistem yang di implementasikan selalu melalui tahapan uji coba terlebih dahulu. Inovasi Instagram merupakan modifikasi atau perpaduan dari sistem IGD yang ada di luar negeri dan baru pertama kali diterapkan di Indonesia yaitu di RSUD Dr. Iskak Tulungagung, sehingga tahap uji coba yang dilakukan melalui studi banding ke luar negeri yaitu Hospital Kuala Lumpur. Di Indonesia inovasi ini diadopsi dan langsung diaplikasikan dengan pendampingan dari sana.

RSUD Dr. Iskak Tulungagung melakukan tahapan uji coba juga dengan melihat respon pasien terhadap pelayanan yang dirasakannya. Kemungkinan dicoba merupakan tahapan uji coba sebuah inovasi apakah sebuah inovasi memiliki keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya yang telah digantikannya. Keuntungan yang dapat dimiliki dari adanya tahap uji coba inovasi Instagram adalah dengan melakukan pembenahan atau penguatan pada bagian-bagian yang perlu diperbaiki sehingga inovasi yang diterapkan benar-benar dapat berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat.

***Triability* atau kemungkinan dicoba**

Inovasi Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) juga memiliki tahapan uji coba. Setiap sistem yang di implementasikan selalu melalui tahapan uji coba terlebih dahulu. Inovasi Instagram merupakan

modifikasi atau perpaduan dari sistem IGD yang ada di luar negeri dan baru pertama kali diterapkan di Indonesia yaitu di RSUD Dr. Iskak Tulungagung, sehingga tahap uji coba yang dilakukan melalui studi banding ke luar negeri yaitu Hospital Kuala Lumpur. Di Indonesia inovasi ini diadopsi dan langsung diaplikasikan dengan pendampingan dari sana.

RSUD Dr. Iskak Tulungagung melakukan tahapan uji coba juga dengan melihat respon pasien terhadap pelayanan yang dirasakannya. Kemungkinan dicoba merupakan tahapan uji coba sebuah inovasi apakah sebuah inovasi memiliki keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya yang telah digantikannya. Keuntungan yang dapat dimiliki dari adanya tahap uji coba inovasi Instagram adalah dengan melakukan pembenahan atau penguatan pada bagian-bagian yang perlu diperbaiki sehingga inovasi yang diterapkan benar-benar dapat berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Observability atau Kemudahan diamati

Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) jika dilihat dari segi efektivitasnya maka akan terlihat efektif karena adanya sistem triase yang membantu dalam melakukan penanganan kegawatn daruratan menjadi lebih cepat, tepat dan aman. Sehingga dapat diamati bahwa respon time yang dulunya 11 menit sekarang menjadi 0 menit untuk kondisi gawat darurat. Selain itu dengan pemilahan tempat kondisi pasien-pasien dapat diamati perkembangannya dengan baik dibandingkan sebelumnya yang masih tercampur-campur antara pasien gawat darurat, gawat tidak darurat dan tidak gawatdarurat.

Sistem triase memberikan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Alur pelayanan yang dilakukan dengan pemilahan di masing masing triase dan zona dapat diamati secara langsung oleh pasien dan keluarga. Sehingga tercipta pelayanan yang memberikan keamanan dan kenyamanan pada pasien dan keluarga sekaligus petugas atau karyawan sebagai pemberi pelayanan jasa. dapat dikatakan bahwa inovasi Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) secara waktu penanganan menjadi lebih efektif dan lebih mudah dibandingkan dengan pelayanan gawat darurat yang dulu. inovasi yang diberikan sudah cukup efektif jika dilihat dari komplain masyarakat. Artinya masyarakat yaitu pasien dan keluarga dapat menerima sistem yang baru. Keberhasilan inovasi tidak hanya terkait pada sistem baru tetapi sumber daya manusia sebagai pemberi pelayanan juga. Untuk itu kemudahan diamati dalam penerapan inovasi Instagram juga dapat dilihat melalui kinerja sumber daya manusia.

Sesuai dengan pengamatan oleh peneliti pada saat melakukan penelitian, dalam waktu seminggu semua petugas, dokter dan perawat IGD RSUD Dr. Iskak melakukan rapat internal atau yang disebut dengan *morning report* setiap hari Selasa dan Jumat pagi untuk membahas permasalahan-permasalahan yang dihadapi selama tiga hari dan berusaha mencari solusi bersama.

Kualitas Pelayanan Kesehatan di IGD RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung setelah diterapkannya Instagram

Tangible atau Bukti Langsung

Tangibles atau bukti langsung yang dimiliki Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Iskak Tulungagung terfokus pada sarana dan prasarana. Indikator terkait dengan sarana dan prasarana meliputi fasilitas fisik berupa kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan dan peralatan canggih yang digunakan.

Untuk menunjang proses pelayanan, penyedia jasa layanan harus memiliki sarana fisik yang memadai sesuai dengan kebutuhan. IGD terdiri dari ruangan-ruangan khusus yang dibuat nyaman mungkin untuk pasien mulai dari ruangan psikis dindingnya dilapisi spon dan monitor untuk memantau kondisi pasien serta ruangan lainnya. Selain itu dengan adanya tempat yang di peta-petakan membuat pasien dan keluarga merasakan keamanan dan kenyamanan. dari fasilitas tempat yang ada di IGD yaitu seperti ruang psikiatri, ruang isolasi, ruang operasi, ruang HCU, ruang tendensi, ruang intensif, dan ruang tunggu pelayanan di dalam serta di luar IGD. Selain itu ruangan yang cukup luas dapat menampung lebih banyak pasien dan desain ruangan yang ditampilkan pada tiap zona dengan sentuhan warna-warna memberikan kesan berbeda terhadap pengguna jasa layanan atau pasien dan keluarga sehingga dapat mempercayai pelayanan yang diberikan.

Semua peralatan yang disediakan tergolong baru. Peralatan canggih yang digunakan adalah alat pemasangan ring jantung, alat bantu pernapasan, radiologi, dan lainnya. Fasilitas yang ada di mobil ambulans juga dilengkapi dengan alat medis seperti dirumah sakit sehingga pada saat menjemput pasien sudah dapat dilakukan penanganan langsung sebelum di rumah sakit. Sarana dan prasarana meliputi fasilitas fisik berupa kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan dan peralatan canggih yang digunakan sudah memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat khususnya pasien dan keluarga pasien. Peralatan yang digunakan sudah cukup bagus dan lengkap dan gedung yang dimiliki juga memberikan kenyamanan.

Reliability atau Keandalan

Keandalan atau kemampuan perawat, dokter dan petugas IGD RSUD Dr. Iskak Tulungagung berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada pasien dan keluarga pasien berdasarkan prosedur pelayanan. Kualifikasi yang diberikan untuk perawat, dokter dan petugas salah satunya adalah harus memiliki kemampuan bantuan dasar kepada pasien atau disebut dengan *Basic Life Support*. Perawat, dokter, dan petugas yang ada di IGD RSUD Dr. Iskak Keandalan atau kemampuan yang dimiliki IGD RSUD Dr. Iskak Tulungagung juga disesuaikan berdasarkan zonanya. Dalam rangka mengembangkan kemampuannya Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Iskak Tulungagung *mengupdate* ilmu-ilmu kegawatdaruratan medis dan

non medis secara rutin baik melalui pelatihan, seminar ataupun diklat. Kemampuan perawat, dokter dan petugas ditandai dengan dapat menyelesaikan masa kegawatdaruratan pasien dan mampu memberikan penanganan dengan cepat.

Selanjutnya, kemampuan dalam memberikan pelayanan termasuk didalamnya kehandalan dalam menggunakan alat teknologi. Peralatan teknologi yang ada di IGD RSUD Dr.Iskak Tulungagung menyesuaikan pada zonanya masing-masing, seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa pada tiap zona memiliki kebutuhan alat teknologi yang berbeda. Kemampuan dalam penggunaan teknologi oleh petugas juga didapatkan melalui pelatihan-pelatihan yang diberikan sesuai dengan zona nya masing-masing.

Responsiveness atau Daya Tanggap

Daya tanggap perawat, dokter dan petugas di IGD RSUD Dr.Iskak Tulungagung ini berkaitan dengan pemahaman petugas dalam memberikan informasi pelayanan dan responsivitas petugas memberikan bantuan kepada masyarakat apabila kesulitan dalam melakukan pelayanan. Responsivitas petugas dalam melakukan pelayanan ini akan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di IGD RSUD Dr.Iskak Tulungagung.

Daya tanggap perawat, dokter, dan petugas di IGD RSUD Dr.Iskak Tulungagung dalam memberikan informasi pelayanan dilakukan sesuai standart operasional prosedur.

Daya tanggap juga dapat dilihat dari respon petugas dalam menangani keluhan pasien. Tidak hanya di waktu datang melakukan pelayanan, namun pada saat pulang juga diberikan informasi setelah melakukan pelayanan.

Assurance atau Jaminan

Jaminan di IGD RSUD Dr.Iskak Tulungagung dalam hal ini mencakup ketepatan waktu dan biaya serta persyaratan-persyaratan pelayanan. Jaminan ketepatan waktu dalam proses pelayanan pada IGD RSUD Dr.Iskak Tulungagung sudah ditetapkan sesuai dengan standart waktu pelayanan yang ada di rumah sakit. Lamanya waktu tunggu bukan disebabkan karena penanganan namun tidak adanya kamar rawat inap sehingga pasien harus menunggu kamar kosong dulu untuk mengamar. administrasi tidak menghambat pelayanan, jadi untuk masuk ke IGD masyarakat tidak dibebani oleh persyaratan-persyaratan yang rumit sehingga pasien dapat segera ditangani dan mendapatkan pertolongan pertama. Hal ini menunjukkan jaminan waktu pelayanan yang cepat menjadikan masyarakat dapat meningkatkan kepercayaannya kepada pelayanan yang diberikan rumah sakit dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan hal tersebut kualitas pelayanan menjadi tercapai.

Emphaty atau Empati

Empati yang dilakukan oleh petugas IGD RSUD Dr.Iskak Tulungagung yaitu dengan melakukan komunikasi kepada pasien. Kemampuan berkomunikasi yang baik dapat ditunjukkan petugas pada saat melakukan edukasi kepada pasien dan keluarga pasien. Sebagai pengguna jasa pelayanan, pasien berhak mendapatkan informasi-informasi terkait dengan resiko, proses, dampak dan keuntungan yang dirasakan pasien. Dan sebagai penyedia jasa pelayanan, yaitu petugas, perawat dan dokter memiliki kewajiban untuk menjelaskan berbagai informasi tersebut tentunya dengan sikap yang ramah dan sopan sehingga pasien ataupun keluarga dapat memahami apa yang disampaikan dan merasa penuh kenyamanan.

Sikap empati perawat, petugas dan dokter sudah dilakukan cukup baik. Keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan kepada pasien membuat pasien merasakan pelayanan yang nyaman. Dengan sikap petugas yang baik dapat memberikan kepuasan kepada pasien dan keluarga terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Dr.Iskak Tulungagung.

Kesimpulan

Inovasi Instagram di IGD RSUD Dr.Iskak Kabupaten Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan maka dapat disimpulkan Inovasi Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) di IGD RSUD Dr.Iskak Tulungagung berdasarkan atribut inovasi menurut Rogers adalah sebagai berikut :

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif
Inovasi Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) memiliki nilai kebaruan yaitu sistem pemilahan kegawatdarurat dengan menggunakan *double triage*. Keuntungan relatif yang dimiliki berupa memudahkan petugas dalam menangani pasien, pelayanan yang dilakukan menjadi lebih cepat ditangani, pasien yang gawat darurat, semi gawat darurat dan tidak gawat darurat dapat ditangani dalam waktu yang bersamaan, petugas lebih fokus dalam melakukan penanganan, mampu memperpendek *response time*, memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada masyarakat khususnya pasien dan keluarga pasien yang melakukan pelayanan di Intalasi Gawat Darurat RSUD Dr.Iskak Tulungagung.
2. *Compatibility* atau Kesesuaian
Kesesuaian pelayanan antara Inovasi Instagram dengan penggantinya tetaplah menggunakan standart IGD yang sama dengan melakukan modifikasi pada standart yang sudah ada dengan menggunakan double triase dan pengelompokkan pasien. Kesesuaian dengan sistem yang dulu adalah terletak pada fungsinya yaitu sama-sama memberikan pelayanan kegawatdaruratan namun pada sistem penanganannya berbeda sehingga penanganan kegawatdaruratan lebih cepat dilakukan. Kesesuaian dengan menyediakan

- gedung yang baru untuk menunjang pelayanan agar inovasi berjalan dengan baik. Dengan berdasarkan triase dan zona sehingga penyesuaian dilakukan dengan menyediakan gedung yang baru yang dibagi-bagi tempatnya berdasarkan kondisi kegawatan.
3. *Complexity* atau Kerumitan
Kerumitan Inovasi Instalasi Gawat Darurat Modern berdasarkan sistem pemilahan kegawatdaruratan tersebut memiliki kendala pada jumlah atau kuantitas sumber daya, kendala pada komitmen bersama dan juga budaya masyarakat.
 4. *Triability* atau Kemungkinan dicoba
Inovasi Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) juga memiliki tahapan uji coba. Tahap uji coba yang dilakukan melalui studi banding ke luar negeri yaitu Hospital Kuala Lumpur. Tahapan uji coba juga dilakukan dengan melihat respon pasien terhadap pelayanan yang dirasakannya. Keuntungan yang dapat dimiliki dari adanya tahap uji coba inovasi Instagram adalah dengan melakukan pembenahan atau penguatan pada bagian-bagian yang perlu diperbaiki sehingga inovasi yang diterapkan benar-benar dapat berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat.
 5. *Observability* atau Kemudahan diamati
Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) mudah diamati melalui keuntungan yang muncul dari penerapan ini. Adanya sistem triase yang membantu dalam melakukan penanganan kegawatan daruratan menjadi lebih cepat, tepat dan aman. Selain itu dengan pemilahan tempat kondisi pasien-pasien dapat diamati perkembangannya dengan baik dibandingkan sebelumnya yang masih tercampur-campur antara pasien gawat darurat, gawat tidak darurat dan tidak kegawatdarurat. Menciptakan pelayanan yang memberikan keamanan dan kenyamanan dengan melihat alur pelayanan. Inovasi yang diberikan sudah cukup efektif jika dilihat dari komplain masyarakat. Artinya masyarakat yaitu pasien dan keluarga dapat menerima sistem yang baru. Keberhasilan inovasi tidak hanya terkait pada sistem baru tetapi sumber daya manusia sebagai pemberi pelayanan juga. Untuk itu kemudahan diamati dalam penerapan inovasi Instagram juga dapat dilihat melalui kinerja sumber daya manusia.

Kualitas Pelayanan Kesehatan di IGD RSUD Dr.Iskak Kabupaten Tulungagung setelah diterapkannya Instagram

Kualitas Pelayanan di IGD RSUD Dr.Iskak Tulungagung berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangible* atau Bukti Langsung

- a. Sarana dan prasarana meliputi fasilitas fisik berupa kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan dapat dilihat dari sarana penunjang yang ada di IGD RSUD Dr.Iskak terdapat ruangan-ruangan khusus yang dibuat nyaman mungkin untuk pasien. Fasilitas tempat yang ada di IGD yaitu seperti ruang psikiatri, ruang isolasi, ruang operasi, ruang HCU, ruang tendensi, ruang intensif, dan ruang tunggu pelayanan di dalam serta di luar IGD. Kemudian untuk layanan pra rumah sakit terdapat fasilitas ambulance yang dibuat lengkap dengan peralat rumah sakit.
 - b. Peralatan yang digunakan dalam melakukan pelayanan terdiri dari alat pemasangan ring jantung, alat bantu pernapasan, radiologi, dan lainnya. Fasilitas yang ada di mobil ambulan juga dilengkapi dengan alat medis seperti dirumah sakit. Namun dalam ruangan redzone yang hanya mampu menampung 8 pasien saja masih memiliki 5 peralatan penunjang sehingga dapat disimpulkan pada dimensi *tangible* atau bukti langsung di nilai masih kurang.
2. *Reliability* atau Kehandalan
Kehandalan atau kemampuan perawat, dokter dan petugas IGD RSUD Dr.Iskak Tulungagung berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada pasien dan keluarga pasien sudah cukup handal sesuai dengan respon time yang ditetapkan. Karena sudah dipilah berdasarkan zona maka kemampuan dalam pengoperasian alat sudah mampu dilakukan dengan baik terbukti kecepatan dan ketepatan pada saat melakukan pelayanan.
 3. *Responsiveness* atau Daya Tanggap
Daya tanggap perawat, dokter dan petugas di IGD RSUD Dr.Iskak Tulungagung ini berkaitan dengan pemahaman petugas dalam memberikan informasi pelayanan sudah cukup baik. Respon petugas pada saat mengeluhkan keadaannya ke salah satu dokter dan segera merespon segala keluhannya.
 4. *Assurance* atau Jaminan
Jaminan di IGD RSUD Dr.Iskak Tulungagung dalam hal ini mencakup ketepatan waktu. Jaminan ketetapan waktu yang dijanjikan sudah sesuai. Jaminan ketepatan waktu dalam proses pelayanan pada IGD RSUD Dr.Iskak Tulungagung sudah ditetapkan sesuai dengan standart waktu pelayanan yang ada di rumah sakit. Lamanya waktu tunggu bukan disebabkan karena penanganan namun tidak adanya kamar rawat inap. administrasi tidak menghambat pelayanan, jadi untuk masuk ke IGD masyarakat tidak dibebani oleh persyaratan-persyaratan yang rumit sehingga

pasien dapat segera ditangani dan mendapatkan pertolongan pertama.

5. *Emphaty* atau Empati

Empati yang dilakukan oleh petugas IGD RSUD Dr.Iskak Tulungagung yaitu dengan melakukan komunikasi kepada pasien. Kemampuan berkomunikasi yang baik dapat ditunjukkan petugas pada saat melakukan edukasi kepada pasien dan keluarga pasien. Sikap empati perawat, petugas dan dokter sudah dilakukan cukup baik. Keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan kepada pasien membuat pasien merasakan pelayanan yang nyaman. Dengan sikap petugas yang baik dapat memberikan kepuasan kepada pasien dan keluarga terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Dr.Iskak Tulungagung.

Dari beberapa uraian kesimpulan tersebut secara keseluruhan inovasi Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) telah memenuhi kelengkapan yang sesuai dengan atribut inovasi yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Kemudian, data dilapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan IGD telah baik jika dilihat dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan dinilai masih kurang pada dimensi *tangible* atau bukti langsung.

Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti dengan fokus inovasi Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di IGD RSUD Dr.Iskak Tulungagung dapat diajukan saran sebagai berikut :

1. Sehubungan dengan salah satu dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* diperlukan perbaikan sarana dan prasarana, khususnya di *red zone* untuk penambahan alat-alat penunjang pada tiap tempat pasien sehingga untuk satu pasien dapat menggunakan satu fasilitas peralatan seperti alat detak jantung dan lainnya.
2. Sehubungan dengan *complexity* atau kerumitan inovasi Instagram diperlukan adanya koordinasi antar tim ataupun unit-unit instalasi yang ada agar inovasi yang dijalankan dapat berjalan dengan sinergi dan diperlukan penambahan sumber daya manusia, hal ini terkait dengan semakin banyaknya masyarakat yang melakukan pelayanan di RSUD Dr.Iskak Tulungagung sehingga sumber daya manusia perlu ditambah tentunya dengan kemampuan yang sebanding.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar,Azrul. 1988. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Kedua. Jakarta : PT. Binarupa Aksara.
- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial : Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*. Airlangga University Press: Surabaya.
- Bungin,Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Kencana: Jakarta.
- Bowen, A Glen. 2005. *Preparing A Kualitatif Research-Based Disertation: Lesson Learned*. Western Carolina University. The Qualitative Report Vol 10 No 208-222
- Creswell, John W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Faisal, Sanapiah. 1995. *Format-format Penelitian Sosial Dasar-dasar dan Aplikasi*. Rajawali Press: Jakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Jasfar, Farida. 2012. *9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856/ Menkes/SK/IX/2009 tentang Standart Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Laporan Survei Kepuasan Pasien RSUD Dr.Iskak Tulungagung 2016*
- Miles, Matthew B dan Huberman, A Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah Tjejep Rohendi. UI Press: Jakarta.
- Mukarom, Zaenal.,dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik : Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung : CV Pustaka.
- Muluk, Khairul M.R. 2008. *Konwledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang : Bayu Media.

- Nawawi, Hadari. 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gadjah Mada University Pers: Yogyakarta.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Patton, Michael Quinn. 2006. *Metode Evaluasi Kualitatif*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Peraturan Bupati Nomor 29 tahun 2015 tentang Sistem Penanganan Gawat Darurat Terpadu di Kabupaten Tulungagung.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Prawira, Irwan, dan Farida. 2014. *INOVASI LAYANAN (Studi Kasus Layanan Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 2, No. 4, Hal. 715-721
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, penerapan Citizen Charter dan Standart Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rogers, Everett M. 2003. *Difussion of Innovation 5th edition*. New York : Free Pass
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, san Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima, dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung : Refika Aditama.
- Setijanigrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya : Kanisius.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sofian, Efendi dan Tukiran. 2012. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES: Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&B*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung
- Suparto, Wijoyo. 2006. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Surabaya : Airlangga University Press.
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Kompetisi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN. Jakarta : Press.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT Grasindo.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.