

Inovasi Sektor Publik Dalam Pelayanan Kesehatan Pada Unit Poliklinik Kementerian Sekretariat Negara: Studi Kasus Pada Layanan Aplikasi Chatdoc

¹Wijoyo Hartono, Ahmad Murodi, Yudi Muhtadi

¹Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang, Indonesia; 1901010080@student.unic.ac.id

Received: March 30, 2023; In Revised: April 28, 2023; Accepted: May 30, 2023

Abstract

The purpose of this research is to find out the procedures for health services at the Ministry of State Secretariat Polyclinic, find out what are the obstacles in the Ministry of State Secretariat health services and what efforts are being made to overcome these obstacles. The theory used in this study is the theory of five attributes of health care innovation according to Rogers, namely relative advantage, compatibility, complexity, triability, and observability with qualitative methods. Data collection techniques in this study used observation, interviews, and documentation. The results show that health services at the Ministry of State Secretariat using the chatdoc application have good service because with this chatdoc application employees can consult general practitioners and dentists easily and practically, however, there are still some deficiencies, namely the lack of information on laboratory results. still via cellphone or employees come directly to the polyclinic. This chatdoc application continues to provide convenience and comfort for employees at the ministry of state secretariat as much as possible by continuing to update it to add the features needed by employees, doctors and nurses at the ministry of state secretary..

Keywords: *Public Sector Innovation, Health Services, Ministry of State Secretariat, Chatdoc Application*

Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam Undang-Undang ini, penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara. Negara memiliki definisi yang khas tentang pelayanan publik. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam Keputusan MenPAN tersebut, pihak penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Sesuai dengan definisi tersebut, hakikat pelayanan publik adalah pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Menurut Lynn (1997), inovasi dalam organisasi pemerintah merupakan transformasi dari fungsi utama organisasi dan perubahan yang permanen dan mendasar dalam struktur organisasi. Menurut Albury (2005) menjelaskan bahwa inovasi sektor publik merupakan kreasi dan

implementasi baru pada aspek proses, produk, pelayanan dan metode penyampaian yang memiliki implikasi dampak yang signifikan pada efektivitas, efisiensi dan kualitas. Standar pelayanan pada era modern pemanfaatan komputer di berbagai bidang semakin luas, sehingga sistem informasi sudah menjadi kebutuhan agar masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan informasi, semakin lama perkembangan teknologi khususnya teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menyebabkan dunia menjadi semakin digital. Komunikasi dan akses informasi menjadi cepat, mudah, dan murah karena sifatnya yang digital. Arus lalu lintas orang, barang, modal, informasi, dan ilmu pengetahuan juga menjadi semakin cepat, mudah, dan murah karena terjadi tak hanya secara fisik tetapi juga secara digital.

Dalam rangka menyusun langkah antisipatif terhadap dinamika pengelolaan pemerintahan, tiap organisasi pemerintah menetapkan dokumen Rencana Strategis (Renstra) sebagai pedoman dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi dalam kurun waktu lima tahunan. Penyusunan Renstra Kementerian/Lembaga diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2006 tentang Tata Cara Penyusunan Rencana Pembangunan Nasional. Renstra Kementerian Sekretariat Negara disusun berpedoman pada Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) Tahun 2005-2025 dan Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024. Proses penyusunan Renstra Kementerian Sekretariat Negara melibatkan seluruh unsur organisasi dengan dipimpin oleh para pejabat tinggi selaku penanggungjawab pengambilan keputusan (Peraturan Menteri Sekretariat Negara 2020).

Komitmen Menteri Sekretaris Negara dalam memimpin perubahan tata kelola pemerintahan membutuhkan dukungan yang kuat pula dari segenap pemangku kepentingan. Dibutuhkan bridging kebijakan yang detail dan komprehensif atas ide-ide perubahan yang dikemukakan oleh pucuk pimpinan tertinggi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara tersebut. Dibalik segala upaya inovatif yang telah dilakukan, Kementerian Sekretariat Negara masih memiliki berbagai pekerjaan rumah yang substantif, khususnya dalam mempertajam identitas dan peran organisasi Kementerian Sekretariat Negara di masa yang akan datang.

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan menyederhanakan sekaligus meningkatkan kualitas kinerja organisasi, selayaknya dilakukan secara komprehensif dengan mempertimbangkan ketersediaan dan alokasi sumber daya, serta kesesuaian dengan peta proses bisnis Kementerian Sekretariat Negara. Langkah re-identifikasi dan re-mapping unsur terkait merupakan hal krusial yang dibutuhkan dalam rangka memperkuat implementasi SPBE secara strategis dan berkesinambungan. Hal ini juga didukung dengan keluarnya ketetapan pemerintah melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government. Sejak saat itulah berbagai instansi publik mulai berlomba-lomba dalam mengembangkan berbagai bentuk inovasi dalam pelayanan publik.

Menurut Dina (2015) Karyawan/pegawai sebagai individu dalam sebuah organisasi merupakan bagian terpenting karena memiliki peranan besar dalam menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Sebagai aset organisasi yang terpenting, fungsi dan peran karyawan dibutuhkan untuk memaksimalkan kinerja, produktivitas, maupun efektivitas organisasi melalui cara kerja yang efisien sehingga menghasilkan nilai tambah bagi organisasi. Pegawai yang bekerja pada negara atau lembaga pemerintahan disebut dengan Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999, PNS adalah setiap Warga Negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri, atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku. Didalam ruang lingkup pemerintah, PNS mempunyai peran penting dalam pelaksana utama tugas-tugas pemerintahan.

Menurut Dina (2015) untuk menjamin penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan secara berdayaguna dan berhasil guna, diperlukan sistem pembinaan Pegawai Negeri Sipil, dengan misi tiap satuan organisasi pemerintah untuk memotivasi kinerja Pegawai Negeri Sipil perlu disusun pola karir yang memungkinkan potensi Pegawai Negeri Sipil dikembangkan seoptimal mungkin dalam rangka misi organisasi pemerintah yang akhirnya pencapaian tujuan nasional dapat dilaksanakan secara lebih efektif. Pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektifitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Salah satu pelayanan di bidang kesehatan, tepatnya pelayanan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara yaitu Poliklinik Kementerian Sekretariat Negara. Bagian Pelayanan Kesehatan ini berada di bawah Biro Umum, Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara. Bagian Pelayanan Kesehatan mempunyai tugas melaksanakan pengadministrasian dan pelayanan kesehatan bagi pegawai di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara beserta keluarganya, pegawai pada Sekretariat Kabinet, Sekretariat Dewan Pertimbangan Presiden, Sekretariat Kantor Staf Presiden, dan Badan Pembinaan Ideologi Pancasila, serta koordinasi kegiatan kenegaraan pada bidang kesehatan dengan instansi terkait bekerja sama dengan Dokter Kepresidenan.

Namun karena banyak pegawai yang ada di Kemensetneg butuh waktu untuk pegawai konsultasi atau mengambil obat ke poliklinik. Pada saat pegawai sedang melakukan pertemuan namun butuh konsultasi atau obat butuh waktu untuk datang ke poliklinik. Selama Covid-19 adanya pembatasan untuk konsultasi ke dokter sehingga membutuhkan solusi agar pegawai dapat konsultasi ke dokter dengan mudah dan mendapat obat secara efektif. Kementerian Sekretariat Negara mengubah pelayanan dari analog menjadi digital. Terutama pada bagian pelayanan kesehatan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara. Kementerian Sekretariat Negara mengubah pelayanan kesehatan kepada PNS dengan Aplikasi CHATDOC. Melalui aplikasi tersebut dapat mendekatkan pelayanan kepada pegawai Pegawai, agar Pegawai dapat lebih mudah, cepat, dan praktis jika ingin berkonsultasi kesehatan di poliklinik Kementerian Sekretariat Negara. Setelah manfaatnya dirasakan oleh PNS dengan adanya kenyamanan apabila terlayani dengan baik, maka diharapkan oleh para PNS juga terinspirasi memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sehingga pada akhirnya akan berefek multiplier kepada PNS dan masyarakat luas.

Identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana prosedur pelayanan kesehatan digitalisasi di Poliklinik Kementerian Sekretariat Negara, Apa hambatan dalam pelayanan kesehatan digitalisasi di Poliklinik Kementerian Sekretariat Negara, Bagaimana upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut. Sehingga rumusan masalah nya adalah Bagaimana proses prosedur digitalisasi pelayanan kesehatan inovasi sektor publik dalam pelayanan kesehatan pada unit poliklinik kesehatan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, Apa hambatan yang ada didalam pelayanan kesehatan Kementerian Sekretariat Negara, Bagaimana upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut. Berdasarkan rumusan masalah maka peneliti mempunyai tujuan yaitu tujuan yaitu, Mengetahui prosedur pelayanan kesehatan di Poliklinik

Kementrian Sekretariat Negara, Mengetahui hambatan dalam pelayanan kesehatan Kementrian Sekretariat Negara, Mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut.

Metode Penelitian

Tipe penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2018) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Menurut Bogdan & Biklen, S. (1992) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi tertentu dalam suatu setting konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perpektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi didapat setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian. Penelitian kualitatif juga disebut dengan *interpretive research*, *naturalistic research*, *phenomenological research*.

Hasil Dan Pembahasan

Prosedur Pelayanan Kesehatan melalui pendekatan inovasi sektor publik di unit kesehatan kementerian sekretariat negara dengan aplikasi Chatdoc. Inovasi Pelayanan dalam sektor publik merupakan terobosan dari instansi/ lembaga publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Inovasi pelayanan dibutuhkan karena dengan adanya inovasi, pemerintah dapat kehilangan kepercayaan dari masyarakat karena tidak dapat menjawab kebutuhannya. Pelayanan Inovasi di sektor publik juga merupakan salah satu jalan untuk mengatasi hambatan atau kerumitan dan bantuan organisasi di sektor publik.

Poliklinik di unit kesehatan kementerian sekretariat negara dengan aplikasi Chatdoc merupakan salah satu fasilitas kesehatan di lingkungan sekretarian negara. Poliklinik di unit Kesehatan kementerian sekretariat negara ini memiliki peran penting dalam lingkungan kementerian sekretariat negara karena berhubungan dengan kesehatan, pegawai yang sakit bisa berkonsultasi dan di beri tindakan di poliklinik, di kementerian sekretariat negara juga menerapkan inovasi dalam sektor publik yaitu menggunakan aplikasi chatdoc untuk berkonsultasi online agar lebih efektif dan efisien. Setelah berkonsultasi online pegawai hanya tinggal mengambil obat yang sudah di resepkan oleh dokter.

Pelayanan kesehatan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang pegawai terima dengan pelayanan yang sesungguhnya pegawai harapkan. Inovasi pelayanan kesehatan dapat dilihat dari lima atribut inovasi sebagai berikut:

1. Keuntungan relatif (*Realief Advantage*)

Merupakan kadar atau tingkat sebuah inovasi dipersepsikan lebih baik daripada ide inovasi sebelumnya. Biasanya keuntungan relatif diukur dalam indikator ekonomi, sosial, kenyamanan dan kepuasan. Semakin banyak keunggulan relatif yang dirasakan sebuah inovasi, maka akan

semakin cepat laju tingkat adopsinya. Pada keuntungan retail ini berisi tentang keuntungan dari penggunaan aplikasi Chatdoc untuk konsultasi bagi para pegawai, meningkatkan pelayanan kesehatan secara efisien, dan keefektian aplikasi chatdoc dalam pelayanan kesehatan di Kementerian sekretariat Negara. Berdasarkan hasil yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan di Unit kesehatan Kementerian Sekretariat Negara aplikasi Chatdoc ini sangat menguntungkan karena efektif dan efisien untuk berkonsultasi. Memudahkan bagi perawat dan dokter untuk mengatasi pegawai yang ingin berkonsultasi dengan mudah menggunakan aplikasi chatdoc.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Mengartikan bahwa dalam sebuah penerapan inovasi harus sesuai dengan kondisi dan harapan masyarakat. Sebuah ide yang tidak sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma di dalam sebuah sistem sosial, tidak akan diadopsi secepat seperti inovasi yang sesuai. Kesesuaian mempunyai indikator sesuai dengan kebutuhan praktis dan operasional yang terdiri dari Apakah Aplikasi chatdoc sangat membantu konsultasi pelayanan kesehatan pegawai di kementerian sekretariat negara, apakah aplikasi Chatdoc sangat penting dalam rangka memenuhi kebutuhan pegawai dalam konsultasi kesehatan, selanjutnya harapan untuk unit kesehatan kementerian sekretariat negara dengan Aplikasi Chatdoc.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Merupakan tingkat sebuah inovasi dipersepsikan sulit untuk dipahami atau digunakan. Beberapa inovasi mudah dipahami oleh sebagian besar anggota sistem sosial. Sebagian yang lain inovasi itu lebih rumit sehingga akan lambat diadopsi. Complexity diasumsikan berhubungan secara negatif terhadap adopsi dan implementasi inovasi. Kerumitan mempunyai indikator kesukaran dalam penggunaan yang berkaitan dengan apakah Aplikasi chatdoc ini mudah di akses pegawai untuk konsultasi dengan Dokter, apakah Aplikasi chatdoc saling terkait pada setiap pelayanan kesehatan di kementerian Sekretariat Negara.

4. Kemungkinan (*Triability*)

Ialah sebuah Inovasi kemungkinan dapat diterima jika teruji serta terbukti memiliki keuntungan ataupun nilai-nilai dibanding dengan Inovasi-inovasi lama. Hingga suatu Inovasi itu harus mampu menghadapi “uji-uji publik”, setiap orang ataupun pihak lainnya memiliki kesempatan menguji nilai ataupun kualitas Inovasi tersebut. Kemungkinan memiliki indikator hasil yang lebih baik harapan/ di sosialisasikan, seperti pengaruh terhadap peningkatan pelayanan kesehatan secara berkelanjutan pada Unit kesehatan di kementerian Sekretariat Negara, bagaimana cara unit kesehatan kementerian sekretariat negara memberikan informasi fasilitas aplikasi chatdoc kepada pegawai kementerian Sekretariat Negara, dan aplikasi chatdoc sebagai sarana konsultasi Dokter yang membantu pegawai Kementerian Sekretariat Negara.

5. Kemudahan (*Obsevability*)

Ialah inovasi dituntut agar mudah diamati, baik dari bagaimana suatu Inovasi berjalan serta memperoleh hal yang lebih bagus atau lebih baik dari yang sebelumnya. Kemudahan memiliki indikator berkelanjutan dan dapat dilihat orang dengan mudah yang terdiri dari apakah aplikasi Chatdoc sebagai sarana konsultasi Dokter sangat membantu para pegawai, perangkat apa saja yang dapat digunakan pegawai untuk berkonsultasi kesehatan dengan mudah.

Berdasarkan hasil yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan di Unit kesehatan Kementerian Sekretariat Negara adalah aplikasi ini sangat memudahkan untuk berkonsultasi dengan dokter, dengan cara masuk menggunakan akun SSO bagi pegawai, kemudian pegawai

tersebut bisa berkonsultasi dengan dokter. Perangkat yang bisa digunakan untuk mengakses aplikasi chatdoc bisa menggunakan Handphone, komputer, laptop, tablet, terhubung dengan internet.

Pembahasan

Prosedur Pelayanan Kesehatan melalui pendekatan inovasi sektor publik di unit kesehatan kementerian sekretariat negara dengan aplikasi Chatdoc. Inovasi Pelayanan dalam sektor publik merupakan terobosan dari instansi/ lembaga publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Inovasi pelayanan dibutuhkan karena dengan adanya inovasi, pemerintah dapat kehilangan kepercayaan dari masyarakat karena tidak dapat menjawab kebutuhannya. Pelayanan Inovasi di sektor publik juga merupakan salah satu jalan untuk mengatasi hambatan atau kerumitan dan bantuan organisasi di sektor publik.

Poliklinik di unit kesehatan kementerian sekretariat negara dengan aplikasi Chatdoc merupakan salah satu fasilitas kesehatan di lingkungan sekretarian negara. Poliklinik di unit kesehatan kementerian sekretariat negara ini memiliki peran penting dalam lingkungan kementerian sekretariat negara karena berhubungan dengan kesehatan, pegawai yang sakit bisa berkonsultasi dan di beri tindakan di poliklinik, di kementerian sekretariat negara juga menerapkan inovasi dalam sektor publik yaitu menggunakan aplikasi chatdoc untuk berkonsultasi online agar lebih efektif dan efisien. Setelah berkonsultasi online pegawai hanya tinggal mengambil obat yang sudah di resepkan oleh dokter.

Pelayanan kesehatan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang pegawai terima dengan pelayanan yang sesungguhnya pegawai harapkan. Inovasi pelayanan kesehatan dapat dilihat dari lima atribut inovasi sebagai berikut:

1. Keuntungan relatif (*Relative Advantage*)

Merupakan kadar atau tingkat sebuah inovasi dipersepsikan lebih baik daripada ide inovasi sebelumnya. Biasanya keuntungan relatif diukur dalam indikator ekonomi, sosial, kenyamanan dan kepuasan. Semakin banyak keunggulan relatif yang dirasakan sebuah inovasi, maka akan semakin cepat laju tingkat adopsinya. Pada keuntungan relatif ini berisi tentang keuntungan dari penggunaan aplikasi Chatdoc untuk konsultasi bagi para pegawai, meningkatkan pelayanan kesehatan secara efisien, dan keefektian aplikasi chatdoc dalam pelayanan kesehatan di Kementerian sekretariat Negara. Berdasarkan hasil yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan di Unit kesehatan Kementerian Sekretariat Negara aplikasi Chatdoc ini sangat menguntungkan karena efektif dan efisien untuk berkonsultasi. Memudahkan bagi perawat dan dokter untuk mengatasi pegawai yang ingin berkonsultasi dengan mudah menggunakan aplikasi chatdoc.

Berdasarkan hasil yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan di Unit kesehatan Kementerian Sekretariat Negara aplikasi Chatdoc ini sangat menguntungkan karena efektif dan efisien untuk berkonsultasi. Memudahkan bagi perawat dan dokter untuk mengatasi pegawai yang ingin berkonsultasi dengan mudah menggunakan aplikasi chatdoc. Selain itu kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperbaiki kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pegawai merasa nyaman yang sudah disediakan akan berpengaruh baik bagi pelayanan. Namun sebaliknya jika pegawai merasa pelayanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan. Di poliklinik memiliki banyak fasilitas seperti ambulance, tempat tunggu yang nyaman, tempat pemeriksaan yang lengkap dan nyaman, ruang ibu menyusui, laboratorium, dan masih banyak lagi.

2. Kesesuaian (*Compatibilyty*)

Mengartikan bahwa dalam sebuah penerapaaan inovasi harus sesuai dengan kondisi dan harapan masyarakat. Sebuah ide yang tidak sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma di dalam sebuah sistem sosial, tidak akan diadopsi secepat seperti inovasi yang sesuai. Kesesuaian mempunyai indikator sesuai dengan kebutuhan praktis dan oprasional yang terdiri dari Apakah Aplikasi chatdoc sangat membatu konsultasi pelayanan kesehatan pegawai di kementerian sekretariat negara, apakah aplikasi Chatdok sangat penting dalam rangka memenuhi kebutuhan pegawai dalam konsultasi kesehatan, selanjutnya harapan untuk unit kesehatan kementerian sekretariat negara dengan Aplikasi Chatdoc.

Berdasarkan hasil yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan aplikasi Chatdoc di Unit Kesehatan Kementerian Sekretariat Negara adalah aplikasi Chatdoc ini sangat membantu para pegawai, dokter, dan perawat untuk berkonsultasi secara online, dimanapun bisa berkonsultasi kesehatan dengan dokter dan diharapkan agar chatdoc ini menjadi aplikasi satu kesatuan yang dapat merekam medis, sesuatu yang melibatkan lab. Pelayanan farmasi dan poli gigi dapat menjadi satu di aplikasi chatdoc tersebut, dan fitur-fitur lainnya di upgrade dan ditambahkan kembali.

3. Kerumitan (*Complexyty*)

Merupakan tingkat sebuah inovasi dipersepsikan sulit untuk dipahami atau digunakan. Beberapa inovasi mudah dipahami oleh sebagian besar anggota sistem sosial. Sebagian yang lain inovasi itu lebih rumit sehingga akan lambat diadopsi. *Complexity* diasumsikan berhubungan secara negatif terhadap adopsi dan implementasi inovasi. Kerumitan mempunyai indikator kesukaran dalam penggunaan yang berkaitan dengan apakah Aplikasi chatdoc ini mudah di akses pegawai untuk konsultasi dengan Dokter, apakah Aplikasi chatdok saling terkait pada setiap pelayanan kesehatan di kementerian Sekretariat Negara.

Berdasarkan hasil yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan di Unit kesehatan Kementerian Sekretariat Negara adalah aplikasi Chatdoc ini masih ada beberapa kerumitan pada masing-masing poliklinik seperti menginput hasil laporan pasien masih manual, tidak saling terkait antara lab, famasi, dokter dan perawat.

4. Kemungkinan (*Triability*)

Ialah sebuah Inovasi kemungkinan dapat diterima jika teruji serta terbukti memiliki keuntungan ataupun nilai-nilai dibanding dengan Inovasi-inovasi lama. Hingga suatu Inovasi itu harus mampu menghadapi “uji-uji publik”, setiap orang ataupun pihak lainnya memiliki kesempatan menguji nilai ataupun kualitas Inovasi tersebut. Kemungkinan memiliki indikator hasil yang lebih baik harapan/ di sosialisasikan, seperti pengaruh terhadap peningkatan pelayanan kesehatan secara berkelanjutan pada Unit kesehatan di kementerian Sekretariat Negara, bagaimana cara unit kesehatan kementerian sekretariat negara memberikan informasi fasilitas aplikasi chatdok kepada pegawai kementerian Sekretariat Negara, dan aplikasi chatdoc sebagai sarana konsultasi Dokter yang membantu pegawai Kementerian Sekretariat Negara.

Berdasarkan hasil penelitian kemungkinan pada inovasi pelayanan kesehatan pada aplikasi Chatdoc di Unit Kesehatan Kementerian Sekretariat Negara adalah aplikasi chatdoc ini sangat berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan karena sistem aplikasi chatdoc mencakup keseluruhan dari dokter umum, dokter gigi, perawat dan pasien jadi lebih mudah dan praktis. Untuk memberikan informasi bisa melalui whatsapp, telepon, dan bisa melalui aplikasi chatdoc tersebut.

5. Kemudahan (*Obsevability*)

Ialah inovasi dituntut agar mudah diamati, baik dari bagaimana suatu Inovasi berjalan serta memperoleh hal yang lebih bagus atau lebih baik dari yang sebelumnya. Kemudahan memiliki indikator berkelanjutan dan dapat dilihat orang dengan mudah yang terdiri dari apakah aplikasi Chatdok sebagai sarana konsultasi Dokter sangat membantu para pegawai, perangkat apa saja yang dapat digunakan pegawai untuk berkonsultasi kesehatan dengan mudah.

Berdasarkan hasil yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan di Unit kesehatan Kementerian Sekretariat Negara adalah aplikasi ini sangat memudahkan untuk berkonsultasi dengan dokter, dengan cara masuk menggunakan akun SSO bagi pegawai, kemudian pegawai tersebut bisa berkonsultasi dengan dokter. Perangkat yang bisa digunakan untuk mengakses aplikasi chatdoc bisa menggunakan Handphone, komputer, laptop, tablet, terhubung dengan internet.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Unit kesehatan mengenai konsultasi pelayanan kesehatan menggunakan aplikasi chatdok di kantor Kementerian Sekretariat Negara. Pelayanan konsultasi kesehatan dapat berjalan dengan optimal dilihat dari kemampuan Dokter, perawat dan pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi kesehatan. Dalam Pelayanan Konsultasi kesehatan di kementerian Sekretariat Negara juga tidak lepas dari permasalahan dengan pelayanan konsultasi yang belum memuaskan. Pengukuran pelayanan konsultasi kesehatan dilakukan dengan menggunakan lima Atribut Inovasi yang terdiri dari Keuntungan relatif (*Realief Advantage*), Kesesuaian (*Compatibilyty*), Kerumitan (*Complexyty*), Kemungkinan (*Triability*), dan Kemudahan (*Obsevability*). Berikut ini adalah hasil dari wawancara dan observasi peneliti:

1. Keuntungan relatif (*Realief Advantage*) yang mempunyai indikator ekonomi, sosial, kenyamanan dan kepuasan. Pada keuntungan retatif ini berisi tentang keuntungan dari penggunaan aplikasi Chatdoc untuk konsultasi bagi para pegawai, meningkatkan pelayanan kesehatan secara efisien, dan keefektian aplikasi chatdoc dalam pelayanann kesehatan di Kementerian sekretariat Negara. Berdasarkan hasil yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan di Unit kesehatan Kementerian Sekretariat Negara aplikasi Chatdoc ini sangat menguntungkan karena efektif dan efisien untuk berkonsultasi. Memudahkan bagi perawat dan dokter untuk mengatasi pegawai yang ingin berkonsultasi dengan mudah menggunkana aplikasi chatdoc.

2. Kesesuaian (*Compatibilyty*) ialah mempunyai indikator sesuai dengan kebutuhan praktis dan oprasional yang terdiri dari Apakah Aplikasi chatdoc sangat membatu konsultasi pelayanan kesehatan pegawai di kementerian sekretariat negara, apakah aplikasi Chatdok sangat penting dalam rangka memenuhi kebutuhan pegawai dalam konsultasi kesehatan, selanjutnya harapan untuk unit kesehatan kementerian sekretariat negara dengan Aplikasi Chatdoc. Berdasarkan hasil yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan aplikasi Chatdoc di Unit Kesehatan Kementerian Sekretariat Negara adalah aplikasi Chatdoc ini sangat membantu para pegawai, dokter, dan perawat untuk berkonsultasi secara online, dimanapun bisa berkonsultasi kesehatan dengan dokter dan diharapkan agar chatdoc ini menjadi aplikasi satu kesatuan yang dapat merekam medis, sesuatu yang melibatkan lab. Pelayanan farmasi dan poli gigi dapat menjadi satu di aplikasi chatdoc tersebut, dan fitur-fitur lainnya di upgrade dan ditambahkan kembali.

3. Kerumitan (*Complexity*) yang mempunyai indikator kesukaran dalam penggunaan yang berkaitan dengan apakah Aplikasi chatdoc ini mudah di akses pegawai untuk konsultasi dengan Dokter, apakah Aplikasi chatdoc saling terkait pada setiap pelayanan kesehatan di kementerian Sekretariat Negara. Berdasarkan hasil yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan di Unit kesehatan Kementerian Sekretariat Negara adalah aplikasi Chatdoc ini masih ada beberapa kerumitan pada masing-masing poliklinik seperti menginput hasil laporan pasien masih manual, tidak saling terkait antara lab, farmasi, dokter dan perawat.

4. Kemungkinan (*Triability*) yang memiliki indikator hasil yang lebih baik harapan/ di sosialisasikan, seperti pengaruh terhadap peningkatan pelayanan kesehatan secara berkelanjutan pada Unit kesehatan di kementerian Sekretariat Negara, bagaimana cara unit kesehatan kementerian sekretariat negara memberikan informasi fasilitas aplikasi chatdoc kepada pegawai kementerian Sekretariat Negara, dan aplikasi chatdoc sebagai sarana konsultasi Dokter yang membantu pegawai Kementerian Sekretariat Negara. Berdasarkan hasil penelitian kemungkinan pada inovasi pelayanan kesehatan pada aplikasi Chatdoc di Unit Kesehatan Kementerian Sekretariat Negara adalah aplikasi chatdoc ini sangat berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan karena sistem aplikasi chatdoc mencakup keseluruhan dari dokter umum, dokter gigi, perawat dan pasien jadi lebih mudah dan praktis. Untuk memberikan informasi bisa melalui whatsapp, telepon, dan bisa melalui aplikasi chatdoc tersebut.

5. Kemudahan (*Obsevability*) ialah yang memiliki indikator berkelanjutan dan dapat dilihat orang dengan mudah yang terdiri dari apakah aplikasi Chatdoc sebagai sarana konsultasi Dokter sangat membantu para pegawai, perangkat apa saja yang dapat digunakan pegawai untuk berkonsultasi kesehatan dengan mudah. Berdasarkan hasil yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan di Unit kesehatan Kementerian Sekretariat Negara adalah aplikasi ini sangat memudahkan untuk berkonsultasi dengan dokter, dengan cara masuk menggunakan akun SSO bagi pegawai, kemudian pegawai tersebut bisa berkonsultasi dengan dokter. Perangkat yang bisa digunakan untuk mengakses aplikasi chatdoc bisa menggunakan Handphone, komputer, laptop, tablet, terhubung dengan internet.

Referensi

- Angelita, M., Lukman, S., Tahir, I. (2022). Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jkn Pada Bpjs Kesehatan Di Jakarta Selatan. *Medium* 9 (2).
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas. *Jurnal Unsika*, 3 (1).
- Chinedum, N. (2019). Innovation In Service Quality Measurement: A Case Of Nigerian Healthcare Sector. *Marketing and Management of Innovations*, 6718 (1).
- Ciasullo, M., Cosimato, S., Pellicano, M. (2017). Service Innovations in the Healthcare Service Ecosystem: A Case Study. *Systems* 5 (2).
- Dina, K. (2015). Pengaruh Remunerasi Pegawai terhadap Kinerja Pegawai di Kementrian Sekretariat Negara Republik Indonesia. *Skripsi. Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*, 35.
- Farhaini, A., Putra, B.K., Aini, D. (2022). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Halodoc di Kota Mataram. *Professional: Jurnal Komunikasi*, 9(1).

- Febrian, R.A. (2018). Inovasi Daerah dari Perspektif Regulasi, Konseptual, dan Empiris (Tinjauan terhadap pasal Pasal 386 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah). *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social, and Politics*, 4(1)
- Haqi, F. (2017). Inovasi Pelayanan Publik E-Health Di Dinas Kesehatan Kota Surabaya. *Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember*, 1–73.
- Indriastuti. (2022). Memahami Kembali Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Tata Pemerintahan Yang Baik (Good Governance). *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)* 10 (1)
- Kharisma, B. (2014). Good Governance Sebagai Suatu Konsep dan Mengapa Penting Dalam Sektor Publik Dan Swasta (Suatu Pendekatan Ekonomi Kelembagaan). *Buletin studi ekonomi* 19 (1): 11.
- Rizal, M. (2020). Inovasi Pelayanan Berbasis E-Government Studi Implementasi Mobile Si Cakep Di Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo.” *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical* 44 (8)
- Rocha, A., Martins, A., Freire, J.C., Boulos, M.N.K., Vicente, M.E., Feld, R., van de Ven, P. (2013). Innovations in Health Care Services: The CAALYX System. *International Journal of Medical Informatics* 82 (11)
- Syaifulloh, M.I.N., Nugroho, B. (2020). Inovasi Layanan E-Smart Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (Bpkb) Ditlantas Polda Jatim Guna Meningkatkan Pelayanan Prima Di Samsat Manyar Surabaya Timur. *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)* 10 (1).
- Syamsuadi, A. (2017). “Memahami Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan,” Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrah.