

## **SUSTAINABILITY INNOVATION DALAM PENERAPAN E-GOVERNMENT**

### **SUSTAINABILITY INNOVATION IN IMPLEMENTING E-GOVERNMENT**

**Rahmanul\*, Meyzi Heriyanto, Adianto**

Prodi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau

\*Koresponden email: rahmanul7803@grad.unri.ac.id

#### **ABSTRAK**

Semakin meningkatnya jumlah penduduk di setiap wilayah juga akan beriringan dengan meningkatnya kebutuhan akan pelayanan publik. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kearah yang lebih baik pemerintah menerapkan konsep E-Government pada beberapa instansi nya. Konsep E-Government mengharuskan pengaplikasian teknologi pada setiap penyelenggaraan sistem pemerintahannya. Untuk mewujudkan konsep E-Government maka dibutuhkan inovasi-inovasi di dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut, terutama pelayanan dibidang kesehatan. Salah satu instansi pemerintah yang bergerak dibidang kesehatan yaitu Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru yang mana dalam beberapa penyelenggaraan pelayanannya menggunakan konsep E-Government, salah satunya yaitu layanan Sistem Informasi Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien (SILAPIS KETAN). Oleh sebab itu tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis Sustainability Innovation dalam penerapan E-Government di Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, dan menganalisis faktor penghambat dalam penerapan E-Government di Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam pelaksanaannya, dari beberapa indikator yang telah ditetapkan bahwa inovasi SILAPIS KETAN dapat bersifat berkelanjutan, dikarenakan inovasi tersebut merupakan suatu layanan yang cukup penting dalam menghindari terjadinya insiden pada pasien di Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru. Namun disamping itu masih diperlukan beberapa perbaikan agar inovasi tersebut dapat berjalan lebih optimal.

**Kata kunci:** Sustainability Innovation, E-government, Pelayanan

#### **ABSTRACT**

*The increasing number of residents in each region will also go hand in hand with the increasing need for public services. In improving the quality of public services in a better direction, the government applies the concept of E-Government in several of its agencies. The concept of E-Government requires the application of technology in every implementation of the government system. To realize the concept of E-Government, innovations are needed in the delivery of these services, especially services in the health sector. One of the government agencies engaged in the health sector, namely the Madani Regional Hospital in Pekanbaru City, which in some of its services uses the concept of E-Government, one of which is the Patient Safety Incident Reporting Information System service (SILAPIS KETAN). Therefore the purpose of this study is to identify and analyze Sustainability Innovation in the implementation of E-Government at the Madani Regional Hospital, Pekanbaru City, Riau Province, and to analyze the inhibiting factors in implementing E-Government at the Madani Regional Hospital, Pekanbaru City. The type of research used is qualitative research with a descriptive phenomenological approach. Data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. In practice, from several indicators that have been determined that the SILAPIS KETAN innovation can be sustainable, because this innovation is a service that is quite important in preventing incidents in patients at the Madani Regional Hospital, Pekanbaru City. However, besides that, some improvements are still needed so that these innovations can run more optimally.*

**Keywords:** Sustainability Innovation, E-government, Pelayanan

#### **PENDAHULUAN**

Kota Pekanbaru merupakan wilayah yang berposisi sebagai ibu kota di Provinsi Riau. Sebagai ibu kota provinsi Kota Pekanbaru menjadi salah satu kota dengan angka kepadatan penduduk yang cukup tinggi yakni sebanyak 1.085.000 jiwa yang terdata pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru pada tahun 2022. Dengan jumlah penduduk cukup tinggi dan beragam hal ini tentunya akan menyebabkan tingkat kebutuhan pelayanan publik semakin tinggi pula. Pelayanan yang dibutuhkan bukan hanya pelayanan yang

bersifat secara formalitas saja, namun pelayanan yang dihasilkan juga harus berkualitas dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.

Pelayanan publik merupakan fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan (Revilia & Widiyarta, 2022). Pelayanan publik juga berperan sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah (Yusrizal et al, 2018). Disamping itu pelayanan publik yang baik dan berkualitas merupakan hak warga negara sekaligus kewajiban konstitusional negara. Oleh karenanya pemerintah wajib hukum-

nya menyelenggarakan pelayanan publik yang sebaik-baiknya kepada masyarakat (Elsi et al, 2020). Olsen dan Wyckoff dalam Yamit dalam (Mayarni et al, 2021) menyebutkan kualitas pelayanan dapat dilihat dari perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas jasa pelayanan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada setiap organisasi perangkat daerah pemerintah menghimbau untuk instansi terkait agar menciptakan dan melaksanakan inovasi yang berguna untuk menciptakan kondisi pelayanan yang efektif dan efisien. Hal tersebut didukung karena pelayanan publik bersifat krusial sehingga kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan (Kusumasari, 2018). Menghadirkan inovasi dalam pelayanan merupakan salah satu cara yang dapat ditempuh dalam mengupayakan kualitas pelayanan (Andhika, 2020).

Basri (2018) mengupas konsep inovasi sebagai salah satu konsep dari teori organisasi dan mengemukakan bahwa kemampuan untuk melakukan inovasi sangat penting dalam setiap bentuk kehidupan organisasi. Inovasi dalam pelayanan publik memiliki ciri khas yaitu sifatnya yang tidak bisa diraba atau tidak berwujud karena inovasi layanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang tidak dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan pelakunya yaitu antara berbagai bagian di dalam organisasi atau mitra sebuah organisasi (Amri et al, 2022). Hadirnya inovasi juga dapat menjadi indikator bahwa penyedia layanan publik memiliki responsifitas dan berupaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Peran inovasi sangat penting dalam mendorong organisasi untuk dapat bergerak dinamis dan tidak statis dalam menjamin keberlangsungan organisasi tersebut untuk bertahan atau exist (Putu dkk, 2018). Dalam hal ini inovasi pelayanan yang dimaksud merupakan pelayanan dalam semua sektor. Tak terlepas dari sisi pelayanan kesehatan juga dituntut untuk melakukan inovasi dalam penyelenggaraan programnya dimana dalam hal ini organisasi publik yang terlibat ada bidang kesehatan yaitu pihak Rumah Sakit.

Salah satu pihak rumah sakit yang melaksanakan inovasi di bidang pelayanan kesehatan yaitu Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru. Rumah Sakit Daerah (RSD) Madani Kota Pekanbaru telah diresmikan pada tanggal 26 Januari 2018 oleh Bapak Walikota Pekanbaru. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit kelas C dan telah memiliki izin operasional yang diterbitkan pada tanggal 28 Desember 2017 dengan nomor surat izin 4/05.12/DPMP/TSP/XII/2017.

Adapun layanan berbasis elektronik yang menjadi fokus kajian ini yaitu aplikasi SILAPIS

KETAN atau Sistem Informasi Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien. SILAPIS KETAN ini merupakan suatu inovasi berbasis digital atau teknologi yang berfungsi sebagai media pelaporan insiden keselamatan pasien ketika sedang melakukan kegiatan di Rumah Sakit tersebut. Adapun insiden yang dapat dilaporkan dalam layanan ini yaitu insiden pasien yang terjatuh, kesalahan pemberian obat, alergi obat, dan berbagai insiden lainnya yang dialami oleh pasien. Mekanisme pelaporan yang terdapat pada layanan ini bukan hanya dapat dilakukan oleh pasien atau keluarga pasien saja, melainkan pihak pegawai rumah sakit juga dapat melaporkan apabila terjadi insiden serupa yang ada di wilayah rumah sakit tersebut.

Tujuan utama dibuatnya inovasi layanan pelaporan insiden ini yaitu sebagai bahan evaluasi untuk menghindari kejadian berulang kepada para pasien yang sedang melakukan proses pengobatan di rumah sakit tersebut. Hal ini dikarenakan insiden keselamatan tersebut dapat dicegah dan dapat di minimalisir oleh pihak rumah sakit agar insiden yang terjadi dapat dihindarkan. Sehingga pasien yang melaksanakan proses pengobatan akan merasa aman dan nyaman dari layanan yang diberikan.

Inovasi layanan SILAPIS KETAN ini tercipta dikarenakan insiden keselamatan pasien merupakan salah satu masalah utama yang mengancam keselamatan dari pasien tersebut. Organisasi kesehatan dunia (WHO) menyatakan bahwa keselamatan pasien merupakan suatu komponen paling mendasar dalam perawatan kesehatan (WHO, 2017), sehingga diperlukan perhatian khusus, terutama keselamatan pasien di rumah sakit. Hal tersebut kali pertama diisyaratkan oleh Institute of Medicine (IOM) pada tahun 2000 yang didasari pada laporan berjudul *To Err Is Human: Building a Safer Health system*. Laporan tersebut menyatakan bahwa Amerika Serikat mengalami 98.000 kasus kematian akibat kesalahan medis yang dapat dicegah (Ulrich et al, 2014).

Pelaporan insiden keselamatan pasien di beberapa negara masih tergolong rendah. Salmasi et al (2015) dalam studinya pada enam Negara di Asia Tenggara: Singapore, Malaysia, Thailand, Vietnam, Filipina, dan Indonesia, mengemukakan bahwa kurangnya data terkait dengan medical error dari hampir 50% negara di Asia Tenggara merupakan bukti adanya kelemahan sistem pelaporan di wilayah tersebut. Di Indonesia terdapat 1.227 rumah sakit yang telah terakreditasi, namun hanya 668 insiden yang dilaporkan pada tahun 2016 secara nasional (Dhamanti et al, 2020). Berdasarkan hasil laporan Daud (2020) pada tahun 2019 hanya 12% dari 2.877 rumah sakit di Indonesia yang melaporkan insiden keselamatan pasien,

dengan jumlah laporan insiden keselamatan pasien sebanyak 7.465. Jumlah tersebut terdiri dari 38% kejadian nyaris cedera (KNC), 31% kejadian tidak cedera (KTC), dan 31% kejadian tidak diharapkan (KTD) (Daud, 2020).

Adapun laporan insiden keselamatan di Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru pada tahun 2022 adalah sebagai berikut:



Sumber: RSD Madani Kota Pekanbaru, 2022

**Gambar 1.** Laporan Insiden Keselamatan RSD Madani Kota Pekanbaru, 2022

Diagram diatas menunjukkan bahwa laporan yang diterima pihak rumah sakit terkait insiden keselamatan masih rendah, ditandai dengan jumlah laporan yang rata-rata menunjukkan hanya 1 laporan hampir disetiap bulannya kecuali pada bulan juni. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan inovasi SILAPIS KETAN ini belum sepenuhnya sampai dan di gunakan secara langsung oleh masyarakat. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan bahwa laporan yang diterima oleh pihak RSD Madani Pekanbaru mayoritas hanya berasal dari laporan petugas saja, sedangkan masyarakat yang melaporkan secara langsung melalui layanan SILAPIS KETAN masih belum ada, walaupun ada itu juga dilaporkan secara langsung kepada pegawai yang sedang bertugas pada saat itu.

Dari beberapa fenomena yang terjadi membuat peneliti tertarik untuk mengetahui Sustainability Innovation Dalam Penerapan E-Government Di Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru, sehingga nantinya aplikasi ini memang benar-benar dapat bermanfaat bagi masyarakat terutama masyarakat yang sedang melakukan kegiatan di Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif dengan pendekatan fenomenologi yang bersifat deskriptif. Keunggulan jenis penelitian ini adalah

data yang mendasar dikarenakan berdasarkan fakta, realita, dan peristiwa yang terjadi di masyarakat, selain itu jenis penelitian ini juga bersifat terbuka yang bukan hanya melihat dari satu pandangan saja melainkan berdasarkan beberapa pandangan partisipan atau informan yang menjadi bahan rujukan dan analisis utama oleh peneliti yang bukan diasumsikan di awal penelitian, sehingga hasil yang didapat lebih jelas dan kompleks.

Alasan peneliti memilih metode ini dikarenakan metode ini dinilai efektif dan tepat dalam menyelesaikan dan menjawab pertanyaan peneliti serta dengan metode ini juga dapat memperoleh informasi yang akurat yang berhubungan dengan fokus penelitian ini. Data yang dikumpulkan berasal dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara ditujukan untuk menggali pandangan, pengalaman, keyakinan, dan/atau motivasi individu tentang *Sustainability Innovation* Dalam Penerapan *E-Government* Di Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Sustainability Innovation* dalam Penerapan E-Government

*Sustainability innovation* adalah dua konsep yang saling terkait dan keduanya memiliki peran penting dalam menciptakan masa depan yang lebih baik untuk keberlangsungan kehidupan menjadi lebih baik. Keberlanjutan mengacu pada upaya untuk memenuhi kebutuhan saat ini tanpa mengorbankan kemampuan generasi mendatang. Inovasi, di sisi lain, melibatkan penciptaan dan penerapan ide-ide baru atau perubahan yang menghasilkan nilai tambah. Terdapat beberapa jenis sustainability, namun sustainability sebagai kelanjutan suatu program merupakan konsep yang paling sesuai dengan konsep sustainability inovasi pada penelitian ini. Sustainability program berfokus pada mengkaji tahap bertahannya atau keberlanjutan hidup suatu program sejak dimulai pengimplementasiannya (Shediak-Rizkallah & Bone, 1998)

Sustainability innovation juga melibatkan kolaborasi antara sektor publik dan swasta, serta partisipasi masyarakat secara luas. Dengan menerapkan Sustainability Innovation, kita dapat menciptakan sistem yang lebih efisien dalam penggunaan sumber daya yang ada. Hal lain yang juga harus diketahui yaitu bahwa Sustainability Innovation bukan hanya tentang mengembangkan teknologi baru, tetapi juga melibatkan perubahan perilaku, kebijakan yang mendukung, dan kesadaran masyarakat. Sustainability innovation men-

jadi salah satu alat utama untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan yang berfokus pada kesejahteraan manusia, pelestarian lingkungan, dan kemakmuran jangka panjang. Sustainability innovation dalam pelayanan rumah sakit melibatkan upaya untuk mengintegrasikan prinsip-prinsip keberlanjutan dalam operasional dan praktik rumah sakit dengan tujuan mencapai keseimbangan antara aspek sosial, ekonomi, dan lingkungan. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, efisien, dan ramah lingkungan.

### **Enablers**

Enablers menjelaskan hal-hal yang memungkinkan suatu inovasi dapat terwujud melalui Government (Pemerintahan) sebagai regulator dan administrator, Finance (Finansial) yang menyediakan akses dalam memenuhi kebutuhan suatu inovasi, Teknologi (Technology) sebagai alat yang mempermudah diaksesnya sebuah inovasi, dan Budaya (Culture) sebagai suatu ekosistem yang dapat menerima dan dapat diterapkannya suatu inovasi di suatu lingkup sosial (Blowfield et al, 2007).

#### *Pemerintahan*

Government atau pemerintah merupakan sektor publik yang mempunyai tugas utama menyelenggarakan pemerintahan yaitu melaksanakan proses pembuatan kebijakan (perumusan dan pelaksanaan kebijakan publik) serta menyelenggarakan pelayanan publik (Zacher, 2007). Dalam hal ini kontribusi pemerintah setempat yaitu kota Pekanbaru mendukung sepenuhnya terkait inovasi SILAPIS KETAN yang dibuat oleh pihak Rumah Sakit Daerah Kota Pekanbaru. Menurut pandangan bapak Hidayat Mardianto, SKM, MKM selaku kepala Sub Bagian Umum Rumah Sakit Daerah Kota Pekanbaru pada tanggal 31 Juli 2023 mengungkapkan bahwa “terkait inovasi ini pemerintah kota Pekanbaru sangat mensupport dan mengapresiasi, dikarenakan inovasi ini dapat bermanfaat bagi masyarakat/ pasien yang sedang melakukan pengobatan di RSD ini, dimana pada saat launching aplikasi pemerintah kota pekanbaru juga ikut serta yang diwakilkan oleh asisten III bidang administrasi umum sekretariat daerah kota (SETDAKO) pekanbaru yaitu bapak Masykur Tarmizi, SSTP, M.SI”. Dari hal tersebut menunjukkan bahwa keterlibatan dari pihak pemerintah setempat juga ada demi menciptakan pelayanan rumah sakit menjadi kearah yang lebih baik lagi.

#### *Finansial*

Keuangan adalah salah satu sumber daya yang mendukung berjalannya suatu program (Horne, 2017). Keuangan juga merupakan salah satu

sumber daya yang cukup penting dalam menunjang sukses atau tidak nya suatu inovasi. Namun akan lebih maksimal lagi jika sumber keuangan yang ada dapat dioptimalkan sebaik-baiknya. Terkait keuangan dalam proses pembuatan inovasi SILAPIS KETAN ini, berikut pandangan dari dr. Annisa Indrasari, MM, selaku Kepala Bidang Pelayanan di Rumah Sakit Madani Kota Pekanbaru pada tanggal 15 Mei 2023, beliau mengungkapkan bahwa “dalam proses pembuatan inovasi layanan SILAPIS KETAN ini, kami pihak RSD Madani Kota Pekanbaru memaksimalkan sumber daya yang ada, yaitu seperti pembuatan aplikasinya langsung di buat oleh tim IT Rumah Sakit sendiri, bahkan kami tidak mengeluarkan biaya dalam pembuatannya”. Hal ini menunjukkan bahwa pihak Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru memanfaatkan tenaga IT sendiri, sehingga keuangan atau biaya yang dikeluarkan tidak ada.

#### *Teknologi*

Teknologi memiliki peran yang krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dalam hal inovasi pelayanan (Eprilianto et al, 2019). Konsep inovasi yang sedang digalakkan oleh pemerintah saat ini yaitu pelayanan berbasis digital yang mana pada proses pelaksanaannya sangat bergantung kepada peran teknologi. Dengan teknologi yang mumpuni maka pelayanan yang dihasilkan juga akan lebih optimal. Menurut keterangan dari Bapak Haiyono selaku Koordinator IT RSD Madani Kota Pekanbaru, menjelaskan bahwa “teknologi yang digunakan oleh tim kami sudah cukup memadai, yaitu dengan menggunakan komputer dengan prosessor intel i7 gen 10, dengan VGA NVIDIA 340, dan untuk SILAPIS KETAN dibuat dengan menggunakan framework Yii2 (bahasa pemrograman PHP), namun disamping itu layanan aplikasi SILAPIS KETAN hanya baru bisa digunakan di sistem android saja, seiring perkembangan kedepannya perlu adanya upgrade baik dari hardware dan software nya, agar aplikasi SILAPIS KETAN dapat tetap kompatibel dan mudah diakses masyarakat”. Keterangan tersebut menjelaskan bahwa teknologi yang digunakan oleh Rumah Sakit Madani Kota Pekanbaru sudah cukup memadai, namun disamping itu juga perlu adanya perbaikan dan pengoptimalan teknologi yang digunakan agar dapat diakses oleh seluruh masyarakat ter khususnya pasien di Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru.

#### *Budaya*

Budaya organisasi dalam pelayanan publik merujuk pada nilai-nilai, norma, keyakinan, tradisi, perilaku, dan pola interaksi yang mendefinisikan lingkungan kerja dan cara pelayanan di dalam instansi pelayanan publik. Budaya organisasi me-

mainkan peran penting dalam membentuk cara organisasi beroperasi, berinteraksi dengan masyarakat, dan memberikan pelayanan kepada publik. Menurut keterangan dari bapak Hidayat Mardianto, SKM, MKM selaku kepala Sub Bagian Umum Rumah Sakit Daerah Kota Pekanbaru pada tanggal 31 Juli 2023 mengungkapkan bahwa “budaya pelayanan yang ada di lingkungan rumah sakit ini cukup baik, seluruh pegawai harus datang tepat pada waktunya, pekerjaan dilaksanakan sesuai SOP, dikarenakan kita bekerja di bidang kesehatan yang mana sangat prioritas tentunya”. Pendapat diatas menjelaskan bahwa budaya dalam melayani pasien di Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru berjalan dengan baik ditandai dengan prosedur pelayanan yang dijalankan sebagai mana mesitinya, sehingga masyarakat yang melaksanakan pengobatan di rumah sakit tersebut dapat ditangani dengan cepat dan sebaik baik nya.

### **Agents of Sustainability Innovation**

*Agents of Sustainability Innovation* menjelaskan mengenai rantai pengaplikasian suatu inovasi memerlukan pihak-pihak penghubung anantara suatu inovasi pelayanan kepada pengguna inovasi dalam hal ini pemerintah sebagai penghubung inovasi kepada publik atau masyarakat, yang dibagi menjadi tiga yaitu perusahaan dan individu, serta organisasi non-bisnis.

#### *Perusahaan*

Perusahaan merupakan salah satu hal yang dapat mendukung dalam proses pelaksanaan inovasi pelayanan. Biasanya perusahaan akan bekerjasama dan memberikan bantuan seperti dana, peralatan, dan fasilitas lainnya yang dapat menunjang pelaksanaan inovasi tersebut. Namun dalam hal inovasi pelayanan yang ada di Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru ini, keterlibatan perusahaan masih belum ada. Hal ini seperti yang disampaikan oleh bapak Hidayat Mardianto, SKM, MKM selaku kepala Sub Bagian Umum Rumah Sakit Daerah Kota Pekanbaru pada tanggal 31 Juli 2023 yang mengungkapkan bahwa “dalam pembuatan aplikasi ini tidak melibatkan perusahaan manapun”. Dari hal diatas menjelaskan bahwa proses pembuatan SILAPIS KETAN masih dilakukan oleh pihak internal rumah sakit. Hal ini tentunya apabila ada perusahaan yang berkolaborasi maka pembuatan aplikasi dapat lebih baik dan minim dari gangguan.

#### *Individu*

Individu yang dimaksud ialah siapa saja yang terlibat dalam proses pelaksanaan sebuah inovasi. Dijelaskan dalam hasil wawancara dengan dr. Annisa Indrasari, MM, selaku Kepala Bidang Pelayanan di Rumah Sakit Madani Kota Pekanbaru

pada tanggal 15 Mei 2023, bahwa yang terlibat secara dalam pelaksanaan inovasi SILAPIS KETAN ini yaitu adanya admin yang memantau laporan yang masuk, hingga laporan tersebut dapat ditanggapi secepat mungkin oleh pegawai rumah sakit yang sedang bertugas.

#### *Organisasi non bisnis*

Organisasi non-bisnis, seperti organisasi nir-laba, juga memiliki peran penting dalam inovasi. Selain itu, organisasi non-profit juga dapat mengambil manfaat dari strategi digital untuk meningkatkan keterlibatan anggota, mengumpulkan dana, dan mendorong langkah perubahan melalui transformasi digital (Kania, 2019). Dalam pelaksanaan inovasi SILAPIS KETAN organisasi no bisnis seperti lembaga adat masyarakat dan sejenisnya tidak dilibatkan. Menurut pandangan dari bapak Hidayat Mardianto, SKM, MKM selaku kepala Sub Bagian Umum Rumah Sakit Daerah Kota Pekanbaru pada tanggal 31 Juli 2023 mengungkapkan bahwa “dalam pembuatan dan pelaksanaan SILAPIS KETAN tidak melibatkan lembaga adat ataupun LSM lainnya”. Hal tersebut menunjukkan bahwa pihak Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru belum melibatkan organisasi non bisnis ini. Apabila hal ini dapat ikut sertakan oleh pihak rumah sakit seperti dalam hal sosialisasi maka penggunaan layanan tersebut maka akan dapat mudah dipahami oleh masyarakat.

### **Prosses of Sustainability Innovation**

Konsep inovasi berkelanjutan mengacu pada proses pengembangan dan penerapan produk, layanan, teknologi, atau model bisnis baru yang memiliki dampak positif terhadap lingkungan, masyarakat, dan perekonomian dalam jangka panjang (Ardhiyansyah et al, 2023). Proseses of Sustainability Innovation menjelaskan mengenai bagaimana proses suatu inovasi dapat berjalan dan berkelanjutan melalui aksi individu (Individual actions) mengenai peran inisiator mengenai isu-isu dan permasalahan dari suatu inovasi, Sistem Manajemen (Management System), dan pendekatan yang dapat disesuaikan (tailored approach) yaitu pendekatan-pendekatan yang diambil jika terjadi perubahan serta penyesuaian di dalam tubuh suatu organisasi:

#### *Aksi Individu*

Aksi individu yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu seseorang yang menjadi inovator atau inisiator dalam proses pembuatan inovasi tersebut. Dalam hal ini inovasi SILAPIS KETAN langsung dipelopori oleh salah satu dokter di Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru itu sendiri yang bernama dr. Annisa Indrasari, hal ini dijelaskan dalam wawancaranya pada tanggal 15 Mei 2023.

Adapun alasan beliau mengapa inovasi ini dibuat adalah karena ini menyangkut keselamatan pasien yang merupakan sesuatu yang harus kita prioritaskan agar dapat ditangani sesegera mungkin jika seandainya terjadi sebuah insiden.

#### *Sistem manajemen*

Sistem manajemen dalam inovasi SILAPIS KETAN ini menyangkut bagaimana proses inovasi tersebut diagunkan hingga proses penanganan apabila terjadi sebuah insiden keselamatan pada pasien. Adapun tahapan proses pelaporan hingga penanganan insiden pada keselamatan pasien yaitu dimulai dari pasien (pelapor) mengunduh aplikasi SILAPIS KETAN di Playstore, kemudian masuk ke halaman aplikasi, setelah itu pilih menu pelaporan insiden (pasien), isi semua informasi yang diminta, lalu pasien mensubmit laporan, secara langsung laporan akan diterima oleh admin, kemudian laporan akan langsung dikirim ke bagian pelayanan untuk ditindaklanjuti, setelah laporan diterima petugas datang ke lokasi kejadian, dan tahapan telah selesai.

#### *Pendekatan yang dapat disesuaikan*

Hal ini mengacu pada penggunaan pendekatan yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik dari suatu konteks atau masalah. Pendekatan yang dimaksud ialah bagaimana cara inovasi yang baru dapat beradaptasi dengan sistem sebelumnya. Dimana penyesuaian-penyesuaian tersebut dilakukan agar inovasi yang dibuat dapat diterima dan dilakukan dengan mudah oleh para penggunanya. Dalam hal ini, inovasi SILAPIS KETAN merupakan suatu sistem yang dibuat agar pelayanan yang sebelumnya hanya bersifat manual dan memerlukan waktu yang cukup lama, sehingga pelaporan yang diterima seringkali terlambat dan akan berakibat pada keselamatan pasien itu sendiri. Penyesuaian sistem tersebut dilakukan dengan cara mensosialisasikan kepada masyarakat terutama pasien dengan beberapa media, seperti media sosial dan media cetak berupa nanner dan brosur. Diharapkan dengan adanya sosialisasi tersebut masyarakat dapat dengan mudah memahami dan mengerti dengan prosedur penggunaan layanan tersebut.

#### **KESIMPULAN**

Inovasi layanan SILAPIS KETAN tercipta dikarenakan insiden keselamatan pasien merupakan salah satu masalah utama yang mengancam keselamatan dari pasien tersebut. Dalam pelaksanaannya, dari beberapa indikator yang telah ditetapkan bahwa inovasi SILAPIS KETAN dapat bersifat berkelanjutan, dikarenakan inovasi tersebut merupakan suatu layanan yang cukup penting dalam menghindari terjadinya insiden pada pasien

di Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru. Namun disamping itu masih diperlukan beberapa perbaikan agar inovasi tersebut dapat berjalan lebih optimal.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Amri, U., Adiarto, A., & As'ari, H. (2022). Kebijakan Inovasi dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Dumai. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12201-12207.
- Andhika, L. R. (2020). Kajian Literatur: Studi Pemetaan Sistematis Indikator Inovasi Sektor Publik. *Jurnal Litbang Sukowati: Media Penelitian Dan Pengembangan*, 3(2), 112. <https://doi.org/10.32630/sukowati.v3i2.150>
- Ardhiyansyah, A., Sulistyowati, N. W., Hidayati, N., & Handayani, E. (2023). Inovasi Berkelanjutan: Pendekatan Kolaboratif untuk Mengatasi Tantangan Sosial-Ekonomi di Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Pengabdian West Science*, 2(06), 460-467.
- Basri, Z. (2018). Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Brigade Siaga Bencana di Kabupaten Bantaeng [Universitas Hasanuddin]. <https://doi.org/10.1051/mateconf/201712107005>
- Blowfield, B. M., Visser, W., & Livesey, F. (2007). Sustainability Innovation Mapping the Territory. 2, 1-14.
- Creswell, J. W., & Clark, V. L. (2017). Designing and conducting mixed methods research. (3 ed.). Sage publications.
- Daud A. (2020). Sistem Pelaporan dan Pembelajaran Keselamatan Pasien Nasional (SP2KPN).". Jakarta Kementerian Kesehatan Republik Indones.
- Dhamanti I, Leggat S, Barraclough S. (2020) Practical and cultural barriers to reporting incidents among health workers in Indonesian public hospitals. *J Multidiscip Healthc*.13:351-9.
- Elsi, S. D., Bafadhal, F., & Rahman, R. (2020). Inovasi Kebijakan Publik Dalam Pengembangan Badan Usaha Milik Desa. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(2), 71-76.
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *Journal of Public Sector Innovations*, 4(1), 30-37.
- Horne, James C. Van. (2017). *Prinsip-Prinsip Manajemen Keuangan*. Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.

- Kania, R., & Senalasar, W. (2019). Konsep Inovasi Sosial Pada Organisasi Profit. In *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar* (Vol. 10, No. 1, pp. 974-981).
- Kusumasari, B., Setianto, W. A., & Pang, L. L. (2018). *A Study on Digital Democracy Practice: Opportunities and Challenges of e-Health Implementation in Indonesia*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 22(1), 1. <https://doi.org/10.22146/jsp.28863>
- Mayarni, M., Meilani, N. L., & Zulkarnaini, Z. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 11-18.
- Putu, N., Rosalina, D., & Narsa, H. (2018). Inovasi Pelayanan: Telaah Literatur Perbandingan Sektor Privat dan Sektor Publik. 2, 60.
- Revilia, S. A., & Widiyarta, A. (2022). Efektivitas Pelayanan Sim Corner Pada Era New Normal. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(4), 425-430.
- Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2012). Implementasi E-Government System dalam Upaya Peningkatan Clean and Good Governance Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, XI(1), 1-19.
- Salmasi S, Khan TM, Hong YH, Ming LC, Wong TW. Medication errors in the Southeast Asian countries: A systematic review. *PLoS One*. 2015;10(9):1-19.
- Shediac-Rizkallah, M. C., & Bone, L. R. (1998). Planning for the sustainability of community-based health programs: Conceptual frameworks and future directions for research, practice and policy. *Health Education Research*, 13(1), 87-108. <https://doi.org/10.1093/her/13.1.87>
- Silalahi, E. M., Manar, D. G., & Astuti, P. (2022). Keberlanjutan Inovasi Online Single Submission (Oss) Yang Dikelola Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kota Medan. *Journal of Politic and Government Studies*, 11(3)
- Sri Wahyu Wijayanti. (2008). Inovasi Pada Sektor Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. IV (4),
- Sugiyono, (2007), *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta
- World Health Organization (WHO). Patient safety making health care safer. World Health Organization. 2017.
- Yusrizal, Y., Heriyanto, M., & RFS, H. T. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 16(2), 96-103.
- Zacher, Lech W. (2007), E-Government in the Information Society, pada: Anttiroiko, Ari-Veiko and Matti Malkia (eds.), *Encyclopedia of Digital Government*, Volume IHershey: Idea Group.