

ABSTRAK

INOVASI *FACILITATING SERVICE* DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ABDUL MOELOEK (STUDI TENTANG *RESERVASI ONLINE SUPPORT SYSTEM*)

Oleh

AHMAD RIZKI

Inovasi merupakan sebuah keharusan yang dilakukan oleh sektor publik terutama instansi pemerintah. Pada era ini organisasi harus terus berubah mengikuti perubahan zaman. Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan kesehatan yang ada di Provinsi Lampung. Sebagai salah satu instansi pemerintah Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek juga melakukan inovasi terutama pada pelayanan tambahan yaitu pendaftaran secara *online* atau *Reservasi Online Support System* (ROSS). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kelayakan inovasi yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek serta melihat faktor pendukung dan penghambat dalam inovasi ini. Tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Hasil dari penelitian ini adalah inovasi yang dilakukan sudah cukup layak dan cukup baik, mengacu pada teori atribut inovasi, yaitu *relative advantage* (keuntungan relatif), *compatibility* (keseuaian), *complexity* (kerumitan), *triability* (kemungkinan dicoba), dan *observability* (kemudahan diamati). Faktor pendukung inovasi ini adalah koordinasi dalam melaksanakan inovasi, dukungan teknologi dan informasi, dan penyediaan fasilitas. Faktor penghambat dalam inovasi ini adalah keterbatasan pengetahuan masyarakat, sumber daya manusia pelaksana inovasi, dan sistem layanan.

Penelitian ini merekomendasikan saran kepada Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek guna meningkatkan kualitas inovasi ROSS, dengan lebih menyederhanakan birokrasi pelayanan agar kelebihan dari inovasi ROSS lebih terlihat dan dapat dirasakan secara maksimal.

Kata Kunci: Inovasi, *Facilitating Service*, Pelayanan, Pendaftaran Online

ABSTRACT

FACILITATING SERVICE INNOVATION in REGIONAL PUBLIC HOSPITAL OF ABDOEL MOELOEK (STUDY ABOUT ONLINE RESERVATION SUPPORT SYSTEM)

By

AHMAD RIZKI

Innovation is a must that should be done by public sector, especially in government institute. In this era, the organization should follow every times changing. Regional public hospital of Abdoel Moeloek is one of a government institute which give a health services in Lampung Province. As one of Government institute, regional public hospital of Abdoel Moeloek also do an innovation especially in adding a service, that is online register or online reservation support system (ROSS). The aim of this research is to describe out the properness of this innovation which is done in regional public hospital of Abdoel Moeloek, then to see some supporting factors and obstacles in this innovation. This research was done with the type of the research called descriptive and using Qualitative approach.

Evidently, the results of the research the innovation which was done already decent and well realized, which was done by using Innovation Attribute Theory, which divided into five indicators such as; Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, and Observability. Supporting factors in this innovation is coordination in implementing the innovation, technology and information supports, and provide some facilities. Obstacles in this innovation are people knowledge about this innovation, human resources during implementing this innovation, and service system.

This study recommends suggestions to the regional public hospital of Abdoel Moeloek to improve the quality of ROSS innovation, by further simplifying the service bureaucracy so that the advantages of ROSS innovation are more visible and can be felt to the maximum.

Keywords: *Innovation, Facilitating Service, Service, Online Register*