



## Penerapan E-Government Melalui Program Dottorotta Di Kota Makassar

Andi Armayudi Syam<sup>1</sup>, M. Adnan Nur<sup>2</sup>, Agus Rahmat<sup>3</sup>, Nurdin Khalid Sadewa<sup>4</sup>

<sup>1,4</sup>Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Handayani Makassar

<sup>2</sup>Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Handayani Makassar

<sup>3</sup>Jurusan Manajemen Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Handayani Makassar  
[andi.armayudi@handayani.ac.id](mailto:andi.armayudi@handayani.ac.id)

### Abstract

*The aim of the research is to look at Regional Government Innovation in Health Services through the Home Care Program (Dottorotta) at the Tamangapa Community Health Center, Makassar City. The amount of information in this research was 5 (five) people. This research uses qualitative research. The theory used in this research is Rogers' theory based on Relative Advantages, Conformity, and Complexity. The research results show that (a) Relative Advantage, from the results of innovation. Community home care is easier to access health services without having to go to the hospital even outside working hours because the service is 24 hours. (b) Compatibility, providing home care services in accordance with appropriate invitation regulations. Actions for checking home care services are running according to existing norms. (c) The complexity of home care innovation, namely 24 hour service when people need service in certain situations such as in the middle of the night but from home care providers who are not ready, this will certainly make home care innovation difficult. And public understanding of health service programs is still lacking. (d) The facilities and infrastructure at the Tamangapa Community Health Center are adequate so that the implementation of the Home Care (Dottorotta) innovation can run smoothly and seamlessly.*

**Keywords:** Innovation, Health Services, Home Care.

### Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk melihat Inovasi Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Kesehatan melalui Program Perawatan Rumah (Dottorotta) di Puskesmas Tamangapa Kota Makassar. Jumlah informasi dalam penelitian ini sebanyak 5 (lima) orang. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Rogers berdasarkan Relative Advantages, Conformity, dan Complexity. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (a) Keunggulan Relatif, dari hasil inovasi. Perawatan di rumah komunitas lebih mudah menjangkau pelayanan kesehatan tanpa harus ke rumah sakit walaupun diluar jam kerja karena pelayanan 24 jam, (b) Kesesuaian, memberikan pelayanan perawatan di rumah sesuai dengan peraturan undangan yang tepat. Tindakan pengecekan jasa perawatan di rumah berjalan sesuai norma yang ada. (c) Kompleksitas inovasi perawatan rumah yaitu pelayanan 24 jam pada saat masyarakat membutuhkan pelayanan pada situasi tertentu seperti tengah malam tetapi dari penyedia perawatan rumah yang tidak siap tentu akan mempersulit inovasi perawatan rumah. Dan pemahaman masyarakat terhadap program pelayanan kesehatan masih kurang. (d) Sarana dan prasarana di Puskesmas Tamangapa memadai sehingga implementasi inovasi Home Care (Dottorotta) dapat berjalan dengan lancar dan lancar.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan Kesehatan, Home Care

### 1. Pendahuluan

Dewasa ini, inovasi telah menjadi praktek nyata yang menjadikan pemerintah di manapun memiliki kinerja yang jauh lebih baik. Artinya, inovasi menjadi sebuah pilihan paling rasional untuk menghindarkan suatu negara dari berbagai bentuk kegagalan. Bahkan, inovasi sesungguhnya sudah tidak lagi menjadi pilihan, melainkan kewajiban dan kebutuhan bagi jajaran pemerintah di semua lini dan semua tingkatan. Tidak berlebihan untuk mengatakan bahwa inovasi merupakan jawaban terhadap setiap permasalahan yang dihadapi oleh sektor publik.

Banyak pakar yang menyatakan pentingnya inovasi. Ezell and Atkinson menegaskan bahwa inovasi memiliki

korelasi yang kuat dengan pembangunan ekonomi. Hal ini didukung oleh Fan, Li, Zeng (Utomo, 2016) yang menjelaskan bahwa inovasi sangat erat kaitannya dengan daya saring sebuah bangsa, serta pembangunan sektor jasa keuangan. Inovasi diartikan sebagai sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Sifat kebaruan ini merupakan ciri dasar inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi, atau penemuan yang lama yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan suatu masalah walaupun tidak ada satu kesepahaman definisi mengenai inovasi, namun secara umum dapat disimpulkan bahwa inovasi mempunyai atribut yang dapat dijadikan ukuran untuk menilai pelaksanaan inovasi.

Adapun indikator dalam penunjang inovasi menurut Rogers (Djamrud, 2015) seperti: (1) Adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan dari tidak tahu menjadi tahu. (2) Adanya kebebasan untuk berekspressi. (3) Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif. (4) Tersedianya sarana dan prasarana. (5) Kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan keluarga, pergaulan, maupun sekolah.

Albury (M. Tahir, 2018) secara lebih sederhana mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work*. Ini berarti bahwa inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Selanjutnya Albury secara rinci menjelaskan bahwa ciri dari inovasi yang berhasil adalah adanya bentuk penciptaan dan pemanfaatan proses baru, produk baru, jasa baru, dan metode penyampaian yang baru, yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam hal efisiensi, efektivitas maupun kualitas.

Menciptakan inovasi pelayanan tidaklah mudah dan salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian 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. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya dalam (Mahsyar, 2011)

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perUndang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri No. 31 Tahun 2014 (Wulandari, 2015).

Adanya inovasi pelayanan kesehatan pada suatu institusi juga membuktikan adanya kemauan keras dari dalam organisasi kesehatan untuk berbuat lebih baik. Masalah kesehatan merupakan hal yang penting bagi setiap warga Negara.

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan menyatakan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah,

atau masyarakat. Jika kesehatan suatu daerah rendah maka akan berdampak pada tingkat produktivitas yang rendah, yang akan menyebabkan kemiskinan dan rendahnya tingkat kesejahteraan masyarakat. Karena itu pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk selalu membuat terobosan dan inovasi dalam meningkatkan pelayanan terhadap kesehatan masyarakatnya (Saenab, 2017)

Program *Home Care (Dottorotta)* kemudian dilahirkan sebagai pelayanan kesehatan warga Makassar. Program inovasi *Home Care* ini adalah Konsep *Smart City* sekaligus visi dan misi dari pemerintah kota Makassar. Konsep yang disebut kota pintar ini adalah konsep yang menengahkan sebuah tatanan kota cerdas yang bisa berperan dalam memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi secara cepat dan tepat. Selain itu, konsep kota pintar ini juga memang dihadirkan sebagai jawaban untuk pengelolaan sumber daya secara efisien. Bisa dibayangkan, konsep kota cerdas ini adalah integrasi informasi secara langsung dengan masyarakat perkotaan. Kota-kota besar di Indonesia sebenarnya sangat berpotensi besar terhadap gagasan atau konsep *Smart City*, bukan hanya pintar dalam kecanggihan teknologi, namun bagaimana mengedepankan sosio-budaya akan beriringan dengan kemajuan kota itu sendiri (Sudaryono dalam M. Tahir, 2018). *Home Care* atau perawatan kesehatan merupakan suatu bentuk pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang diterapkan di beberapa kota-kota besar di Indonesia. Pelayanan ini bertujuan untuk meningkatkan, mempertahankan atau memulihkan kesehatan dan memaksimalkan tingkat kemandirian serta meminimalkan komplikasi akibat dari penyakit serta memenuhi kebutuhan dasar pasien dan keluarga dirumah (Aziz et al., 2018)

Pelayanan *Home Care* merupakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien, individu dan keluarga yang dalam prosesnya direncanakan, di koordinasikan, dan disediakan oleh pemberi pelayanan. Kemudian kegiatan pelayanan kesehatan diorganisir sehingga tenaga medis dapat memberi pelayanan rumah melalui operator perawat dirumah sakit atau memberikan pengaturan berdasarkan perjanjian kontrak pelayanan *Home Care* sesuai dengan kebutuhan pasien (Paramitha Nerisafitra, 2017)

Di beberapa Negara maju, *Home Care* bukan merupakan sebuah konsep yang baru. Konsep ini telah dikembangkan oleh William Rathon sejak tahun 1859 di Liverpool yang dinamakan perawatan di rumah dalam bentuk kunjungan tenaga keperawatan ke rumah untuk mengobati pasien yang sakit dan tidak bersedia dibawa ke rumah sakit. Florence Nightingale juga melakukan perawatan di rumah dengan memberikan perawatan kepada pasien yang mengalami sakit terutama bagi pasien dengan dengan status ekonomi rendah, kondisi sanitasi, kebersihan diri dan lingkungan dan gizi buruk sehingga beresiko terhadap berbagai jenis infeksi yang umum ditemukan di masyarakat (Rahmi, 2019)

Sebelum *Home care (Dottorotta)* diluncurkan pada Mei 2014, warga Makassar harus berusaha keras untuk menjangkau pusat pelayanan kesehatan di kota ini. Meski berada di wilayah perkotaan, tetapi dengan kondisi Makassar yang begitu luas, pusat layanan kesehatan tidak bisa menjangkau keseluruhan warga Makassar. Namun, program *Home Care* ini mulai dikeluhkan masyarakat karena banyak permintaan warga yang tidak bisa dilayani langsung kerumah, adanya aturan pembatasan yang bisa di kunjungi ambulans tiap harinya pada awal pelaksanaan program, akhirnya membuat warga menjadi kurang antusias lagi dengan program ini. Fenomena yang lain adalah *Home Care* yang mengusung konsep 24 jam masih belum terealisasi, masih banyak pasien yang baru bisa dilayani di atas jam 12 siang, diikuti sosialisasi yang masih belum tepat sasaran yang membuat masih banyak sekali masyarakat yang tidak tahu dan tidak menggunakan fasilitas ini, sehingga kebanyakan masyarakat kota Makassar masih belum merasakan manfaat yang dihasilkan dari program ini (Saenab, 2017)

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Inovasi pemerintah daerah dalam pelayanan kesehatan melalui program *Home Care (Dottorotta)* di Puskesmas Tamangapa kota Makassar dan Bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana dari inovasi pelayanan kesehatan *home care (Dottorotta)* di Puskesmas Tamangapa.

#### Konsep Inovasi

Inovasi adalah ide, barang, kejadian, metode yang dirasakan atau diamati sebagai suatu hal yang baru bagi seseorang atau sekelompok orang (masyarakat), baik berupa hasil invention maupun *discovery*. Inovasi diadakan untuk mencapai tujuan tertentu atau memecahkan suatu masalah tertentu (Rusdiana, 2014)

Definisi inovasi menurut West & Far (Ancok, 2012) adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk, dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi, dan masyarakat luas. Evert M. Rogers (Suwarno, 2008) mendefinisikan bahwa inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek, atau objek yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.

#### Konsep Pelayanan Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia. Dalam hirarki Maslow dijelaskan bahwa kebutuhan dasar manusia menyangkut didalamnya pemenuhan kebutuhan fisik. Perlindungan fisik salah satunya berupa ancaman tubuh atau hidup yang dapat berupa penyakit. Seseorang yang mengalami sakit akan berupaya untuk mencari pelayanan kesehatan agar dirinya dapat kembali pada keadaan sehat. Pelayanan kesehatan diantaranya rumah sakit, puskesmas dan tempat-tempat praktik kesehatan lainnya. Berbagai

macam pelayanan ditawarkan kepada pasien yang ingin meningkatkan kesehatannya (Mulyanasari, 2014)

Pelayanan kesehatan, baik di puskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan (Rinda Mustika Ningrum, dkk. 2014)

Pelayanan kesehatan merupakan ranah yang tidak terlepas dari pengaruh globalisasi yang sedang trend pada saat ini. Globalisasi telah mengubah cara hidup orang banyak, menentukan suka, duka, selera, dan pilihan-pilihan orang dimanapun, akan terjadi persaingan yang bebas, tidak mengenal belas kasihan, dan persaingan yang kejam yang akan melibas dan meninggalkan yang lemah apabila tidak siap menghadapinya. Hal ini membuat banyak organisasi termasuk pelayanan kesehatan untuk melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang inovatif dan menguntungkan masyarakat sebagai pengguna jasa akan lebih diminati masyarakat.

Secara umum, jenis pelayanan kesehatan pada fasilitas atau sarana kesehatan dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Rawat inap, adalah pelayanan kesehatan dimana pasien diinapkan di fasilitas kesehatan karena kondisinya yang membutuhkan pemantauan tenaga medis setiap saat.
2. Rawat jalan, adalah pelayanan kesehatan dimana pasien mendapatkan penatalaksanaan medis tanpa menginap di fasilitas kesehatan.

Menurut Azwar (Adawiyah, 2015) syarat pokok pelayanan kesehatan harus dimiliki oleh sarana pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut:

#### Ketersediaan dan Kesiambungan Pelayanan

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

#### Kewajaran dan Penerimaan Masyarakat

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

#### Mudah Dicapai oleh Masyarakat

Pengertian dicapai yang dimaksud disini terutama dari letak sudut lokasi mudah dijangkau oleh masyarakat, sehingga distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting. Jangkauan fasilitas pembantu untuk menentukan permintaan yang efektif. Bila fasilitas mudah dijangkau dengan menggunakan alat transportasi yang tersedia maka fasilitas ini akan banyak dipergunakan. Tingkat pengguna di masa lalu dan kecenderungan merupakan indikator terbaik untuk perubahan jangka panjang dan pendek dari permintaan pada masa akan datang.

#### Terjangkau

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

#### Mutu

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

#### 2.1. Konsep *Home Care*

*Home Care* atau perawatan kesehatan merupakan suatu bentuk pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang diterapkan di beberapa kota-kota besar di Indonesia. Pelayanan ini bertujuan untuk meningkatkan, mempertahankan atau memulihkan kesehatan dan memaksimalkan tingkat kemandirian serta meminimalkan komplikasi akibat dari penyakit serta memenuhi kebutuhan dasar pasien dan keluarga dirumah (Aziz et al., 2018)

Perkembangan *home care* di Indonesia sudah semakin maju sehingga banyak masyarakat yang mengetahui *home care* dan mencoba menggunakan jasa pelayanan *home care* yang disediakan oleh rumah sakit baik pemerintah maupun swasta. *Home care* atau perawatan kesehatan di rumah merupakan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada individu dan keluarga di tempat tinggal mereka. Tujuan dari pelayanan *home care* adalah untuk meningkatkan, mempertahankan atau memulihkan kesehatan atau memaksimalkan tingkat kemandirian dan meminimalkan komplikasi akibat dari penyakit serta memenuhi kebutuhan dasar pasien dan keluarga. Lingkungan di rumah dirasa lebih nyaman bagi sebagian pasien dibandingkan dengan perawatan di rumah sakit. Hal ini berpengaruh pada proses penyembuhan pasien yang cenderung akan lebih cepat masa penyembuhannya jika mereka merasa nyaman dan bahagia. Prinsip pelayanan *home care* tidak jauh berbeda dengan pelayanan yang diberikan di rumah sakit yaitu harus berfokus pada kebutuhan pasien.

Pelayanan *Home Care* merupakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien, individu dan keluarga yang dalam prosesnya direncanakan, di koordinasikan, dan disediakan oleh pemberi pelayanan. Kemudian kegiatan pelayanan kesehatan diorganisir sehingga tenaga medis dapat memberi pelayanan rumah melalui operator perawat dirumah sakit atau memberikan pengaturan berdasarkan perjanjian kontrak pelayanan *Home Care* sesuai dengan kebutuhan pasien (Paramitha Nerisafitra, 2017)

Inovasi *Home Care (Dottorotta)* ini meliputi;

3. Mengupayakan tercapainya pelayanan kesehatan secara merata,
4. Meningkatkan kualitas pelayanan terutama untuk daerah kepulauan,
5. Mengurangi rujukan ke dokter atau pelayanan kesehatan dirumah sakit,
6. Mempercepat akses pasien ke rumah sakit,
7. Pasien mudah mendapatkan pertolongan dari dokter ahli,
8. Pasien merasakan tetap dekat dengan rumah,
9. Menyeleksi antara pasien-pasien yang perlu dibawa ke rumah sakit,
10. Efisiensi biaya dan waktu.

Adapun prinsip *Home care* adalah sebagai berikut: *Controlled*, memiliki fungsi kendali sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan keputusan sehingga setiap tindakan yang diambil berdasar pada kondisi-kondisi logis yang nyata dan dapat dipertanggungjawabkan. *Service*, memenuhi segala aspek pelayanan yang menyeluruh tanpa terbatas ruang dan waktu. *Educative*, dapat menjadi sarana pendidikan dengan pola problem based learning antar tenaga kesehatan *Easy*, mudah dalam penggunaan, dokumentasi, dan transfer informasi yang cepat serta berkualitas.

Program *Home Care* diakui sebagai program asli dari Makassar dan yang dilaksanakan oleh Pemkot Makassar adalah yang pertama di Indonesia, program tersebut dinilai berhasil dalam pelaksanaannya sehingga dijadikan sebuah referensi yang dapat dicontoh oleh pemerintah daerah lainnya. Inovasi layanan kesehatan *Home care (Dottorotta)* adalah layanan kesehatan ke rumah selama 24 jam yang akan menjadi percontohan secara nasional. Berkat layanan ini Pemkot Makassar meraih penghargaan Top 35 Inovasi Pelayanan Publik 2016 (Saenab, 2017).

Adapun penelitian yang telah dilakukan oleh (Prawira, 2014) terkait Inovasi layanan (Studi Kasus *Call Center SPGDT (Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu) 119* sebagai layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta) dimana menunjukkan bahwa layanan *Call Center SPGDT 119* ini memiliki kualitas yang baik dan dapat memenuhi kebutuhan layanan kesehatan yang ada pada masyarakat. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Zindar

Tamimi (2015) melakukan kajian terhadap Inovasi Manajemen layanan publik *Tim Emergency Service* yang merupakan bentuk inovasi dari kabupaten Bantaeng. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa salah satu faktor pendukung keberhasilan *Tim Emergency Service* Kabupaten Bantaeng adalah *Mix Management* antara manajemen pemerintahan dan manajemen perusahaan, dan keseimbangan antara sistem dan budaya merupakan kunci keberhasilan *Tim Emergency Service* Kabupaten Bantaeng.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kesehatan kota Makassar dan Puskesmas Tamangapa. Adapun alasan penulis melakukan penelitian di Dinas Kesehatan kota Makassar dan Puskesmas Tamangapa karena kedua lokasi tersebut menerapkan inovasi *Home Care (Dottorotta)* sehingga lokasi tersebut memiliki keterkaitan dan informasi mengenai inovasi *Home Care (Dottorotta)*. Penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan yaitu bulan Juni sampai bulan Agustus 2019.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah kualitatif, artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka melainkan data tersebut berasal dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, dan dokumem resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah fenomena secara terperinci, mendalam dan tuntas tentang inovasi pelayanan kesehatan *Home Care (Dottorotta)* di Puskesmas Tamangapa. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif.

Informan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian, artinya orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Atau dengan kata lain pengambilan sampel diambil berdasarkan kebutuhan penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat kualitatif yaitu analisis deskriptif kualitatif itu sendiri yaitu analisis yang tidak berdasarkan perhitungan angka melainkan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan yang di gunakan secara deskriptif. Analisis data dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis data kualitatif, setelah di kelompokkan data tersebut di jabarkan dalam bentuk wacana sehingga lebih di mengerti, setelah itu dari wacana tersebut maka peneliti akan menarik kesimpulan dari data tersebut sehingga dapat menjawab pokok masalah penelitian.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Pelayanan kesehatan merupakan hal yang utama dan dibutuhkan oleh masyarakat, baik masyarakat Kota maupun di luar Kota Makassar, layanan ini sifatnya tidak

dipungut biaya atau gratis. Pasien tidak perlu memiliki kartu jaminan kesehatan atau identitas lainnya, dan yang terpenting karena mereka tidak perlu lagi mengantri. *Home Care* membuat pelayanan kesehatan di Kota Makassar telah lebih sempurna, holistik dan komprehensif. Hal itu membuat kebutuhan pasien telah dapat terpenuhi sehingga pasien telah lebih nyaman dan puas dengan asuhan professional.

Sudah cukup lama Pemerintah kota Makassar memiliki pelayanan kesehatan *Home Care "Dottorotta"*. Belakangan layanan itu diapresiasi pemerintah sebagai salah satu top inovasi pelayanan publik. Bagaimana sebetulnya layanan kesehatan ini?

### 1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. Keuntungan relatif atau *Relative Advantage* adalah salah satu karakteristik atau atribut inovasi yang dipakai sebagai sebuah alat untuk menjelaskan keunggulan suatu inovasi, nilai lebih, dan nilai kebaruan yang terdapat dalam suatu inovasi sehingga dapat dijadikan sebuah pembeda dengan inovasi lainnya yang ada.

### 2. Kesesuaian atau *Compability*

Kompatibel ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Hal tersebut dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru, selain itu, dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat, akan tetapi, inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat.

### 3. Kerumitan (*Complexity*)

Complexity atau kerumitan merupakan indikator ketiga yang terdapat dalam atribut inovasi yang digunakan untuk mengetahui tingkat kerumitan dari adanya inovasi tersebut. Dengan adanya inovasi tingkat kerumitan dari prosedur pelayanan bisa jadi lebih tinggi dari pada prosedur pelayanan sebelumnya. Tetapi inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, tergantung bagaimana suatu organisasi menjalankan inovasi tersebut.

Sarana dan Prasarana dalam inovasi pelayanan kesehatan *Home Care*

Kelengkapan sarana prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Sarana prasarana pelayanan kesehatan dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana kesehatan secara efektif dan

efisien untuk memberikan layanan secara profesional dibidang sarana dan prasarana dalam proses pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien pula (Muhammad dalam Yunari, 2017).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Kesehatan Melalui Program Home Care (Dottorotta) di Puskesmas Tamangapa Kota Makassar (a) Keuntungan relatif dari adanya inovasi Home care ini adalah masyarakat lebih mudah menjangkau pelayanan kesehatan tanpa harus ke rumah sakit atau puskesmas meskipun diluar jam kerja karena pelayanannya 24 jam. (b) Kesesuaian, Pengadaan pelayanan home care itu sesuai dengan hukum atau aturan yang berlaku. Tindakan pemeriksaan layanan home care berjalan sesuai norma-norma yang ada. (c) Kerumitan pada inovasi home care yaitu layanan 24 jam, ketika masyarakat membutuhkan layanan itu pada situasi tertentu seperti pada tengah malam tapi dari pelaksana home care tidak siap tentunya akan membuat inovasi home care akan sulit. Serta pemahaman masyarakat tentang program layanan ini masih kurang.

Kelengkapan sarana prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Adapun sarana dan Prasarana yang telah disiapkan Dinas kesehatan kota Makassar antara lain: 48 Unit Mobil Home Care, 46 Tele-Ekg, 46 Tele-Usg, 7 Tele-Spirometri yang tersebar di Puskesmas yang ada di kota Makassar. Begitu juga sarana dan prasarana pada Puskesmas Tamangapa sudah cukup memadai sehingga dalam pelaksanaan inovasi Home Care (Dottorotta) dapat berjalan dengan baik dan lancar.

#### 4. Kesimpulan

Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Kesehatan Melalui Program Home Care (Dottorotta) di Puskesmas Tamangapa Kota Makassar (a) Keuntungan Relatif, dari adanya inovasi *Home care* ini masyarakat lebih mudah menjangkau pelayanan kesehatan tanpa harus ke rumah sakit atau puskesmas meskipun diluar jam kerja karena pelayanannya 24 jam, (b) Kesesuaian, pengadaan pelayanan *home care* sesuai dengan hukum atau aturan yang berlaku. Tindakan pemeriksaan pelayanan *home care* berjalan sesuai norma-norma yang ada. (c) Adanya kerumitan pada inovasi *home care* yaitu layanan 24 jam, ketika masyarakat membutuhkan layanan itu pada situasi tertentu seperti pada tengah malam tapi dari pelaksana *home care* tidak siap tentunya akan membuat inovasi *home care* akan sulit. Serta pemahaman masyarakat tentang program pelayanan ini masih kurang. (d) Adapun sarana dan prasarana pada Puskesmas Tamangapa sudah cukup memadai sehingga dalam pelaksanaan inovasi *Home Care (Dottorotta)* dapat berjalan dengan baik dan lancar.

#### Daftar Rujukan

[1] Adawiyah, R. 2015. Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sedan Kabupaten Rembang Jawa Tengah Tahun 2015. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

[2] Aziz, I. K., Palu, B., & Ahri, R. A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Home Care Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan*.

[3] Adawiyah, R. 2015. Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sedan Kabupaten Rembang Jawa Tengah Tahun 2015. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

[4] Azizah, N., & MARUF, M. F. (2019). Pemberdayaan Perempuan Melalui Program Pemberdayaan Dan Kesejahteraan Keluarga (PKK) Di Desa Jogosatu Kecamatan .... *Publika*. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/27193>

[5] Djamrud, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *Ilmu Pemerintahan*.

[6] Fattah, A., & Widyaningrum, M. E. (2017). Kiprah Kelompok Wanita Tani Menjadi Wirasaha. *eprints.ubhara.ac.id*. <http://eprints.ubhara.ac.id/421/>

[7] Herawati, M. (2016). Pemaknaan gender perempuan pekerja media. *Jurnal Kajian Komunikasi*. <http://journal.unpad.ac.id/jkk/article/view/7851>

[8] Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>

[9] M. Tahir, Muchlas. 2018. Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelaksanaan Program Smart Card Di Kota Makassar

[10] Mulyanastari, F. (2014). Evaluasi pelaksanaan pendidikan pasien dan keluarga pada pelayanan home care berstandar joint commission international di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. In *Electronic theses & dissertations Universitas Gadjah Mada*.

[11] Mutiyya, N. N., Nurmalasyiah, N., & Suwandi, S. (2018). Peran Pemberdayaan Dan Kesejahteraan Keluarga (PKK) Dalam Upaya Penerapan Gizi Seimbang Pada Balita Di Pos Pelayanan .... *JAPB*. <http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/135>

[12] Paramitha N.R. (2017). Perancangan Model Data Sistem Pelayanan Kesehatan Mandiri ( Homecare ) Di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. *Technology Science and Engineering Journal*.

[13] Prawira, M. (2014). INOVASI LAYANAN (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 Sebagai Layanan Gawat Darurat Pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*.

[14] Putri, A. R. (2020). Peran Perempuan (Studi Kasus Dosen Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto). <http://repository.iainpurwokerto.ac.id/> <http://repository.iainpurwokerto.ac.id/7328/>

[15] PUTRI, Y. M. (2017). Efektivitas Pogram Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) Di Kelurahan Air Jamban Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis .... <http://repository.uin-suska.ac.id/> <http://repository.uin-suska.ac.id/17296/>

[16] Rahmi, F. (2019). Efektivitas Program Terpadu Peningkatan Peranan Wanita Keluarga Sehat Sejahtera (PPTP2WKSS) Dalam Meningkatkan Ekonomi Keluarga Di Kelurahan Tegal .... <http://repository.umsu.ac.id/> <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/3412>

[17] Rinda, M. Nuh H, (2014). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Poli Klinik THT Runkital Dr. Ramelan, Surabaya. *STIKES Hang Tuah Surabaya*.

[18] Roip, P. N. 2017. Perancangan Model Data Sistem Pelayanan Kesehatan Mandiri (Homecare) Di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Di kutip dari *Jurnal Ilmu dan Teknik Teknologi Vol.1, No.3*

[19] Rusdi, N. I. (2018). Implementasi Program Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK) di Nagori Siantar Estate Kecamatan Siantar Kabupaten Simalungun. <http://repository.uma.ac.id/> <http://repository.uma.ac.id/handle/123456789/9358>

[20] Saenab. 2017. Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kesehatan Melalui Program Home Care (Dottorotta) Di Kota Makassar. Universitas Hasanuddin.

[21] Saekoko, A., Qorib, F., & Ghofur, M. A. (2020). Representasi Peran Perempuan Dalam Iklan Sabun Dettol Versi Ramadhan

- Bersih Di Bulan Suci. rinjani.unitri.ac.id. [25] Wulandari, P. (2015). Kedudukan dan Peran Perempuan pada Komunitas Suku Dayak Hindu Budha Bumi Segandhu  
<http://rinjani.unitri.ac.id/handle/071061/159> repository.upi.edu.  
[22] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Indramayu dalam Sistem Sosial. repository.upi.edu.  
Publik <http://repository.upi.edu/id/eprint/13400>  
[23] Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan [26] Yunari, I. 2017. Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas  
Widodo.T. 2016. Inovasi Sebagai Keniscayaan Baru Dalam Ilmu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat  
Dan Praktek Administrasi Publik Di Indonesia. Bandung: Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinangor). Coopetition, Vol.8, No.2  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi.