

BAB V

PEMBAHASAN

Pada BAB ini peneliti akan memaparkan atribut inovasi menggunakan teori Everret M. Rogers untuk melihat inovasi OLYMPUS oleh Puskesmas Seberang Padang. Inovasi diartikan sebagai implementasi dari produk baru atau lebih baik, layanan atau metode, praktik pemasaran terbaru, bahkan pola bisnis baru yang merestrukturisasi sektor swasta dan publik.⁶²

Rogers mengemukakan bahwa atribut inovasi terdiri dari *Relative Advantages* (keuntungan relatif), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba), dan *Observability* (Kemudahan diamati). Atribut inovasi adalah karakteristik yang ada dalam sebuah inovasi. Menurut Rogers bahwa karakteristik dalam inovasi dapat mempengaruhi cepat atau lambatnya penerimaan inovasi itu sendiri.

5.1 *Relative Advantages* (Keuntungan Relatif)

Jika dibandingkan dengan teknologi atau layanan sebelumnya, suatu teknologi atau layanan baru dikatakan memiliki keunggulan relatif jika menawarkan kondisi yang lebih menguntungkan. Sejauh mana seseorang memandang penemuan tersebut bermanfaat secara finansial menentukan besarnya keuntungan relatif ini. Inovasi lebih mungkin untuk diadopsi dengan cepat ketika nilai keuntungan yang dirasakan lebih

⁶² Leonidas G Anthopoulos and Christopher G Reddick, *Government E- Strategic Planning and Management*, ed. Christopher G. Reddick, Volume 3. (New York, 2014).

Besar. Hal ini pulalah yang mndasari lahirnya inovasi pelayanan OLYMPUS. Dimana dapat memberikan pelayanan yang lebih unggul kepada penggunanya di Puskesmas Seberang Padang.

5.1.1 Nilai Lebih atau Keunggulan

Dalam sebuah inovasi nilai lebih atau keunggulan dapat mengukur dan melihat sejauh mana suatu inovasi tersebut lebih baik dari sebelum adanya inovasi ataupun inovasi yang ada sebelumnya. Sebuah inovasi dianggap lebih baik apabila membawa perubahan dan bermanfaat bagi masyarakat. Inovasi OLYMPUS merupakan inovasi Puskesmas Seberang Padang yang berupa website yang menyediakan informasi mengenai HIV/AIDS dan pelayanan langsung dengan konselor melalui nomor Whatsapp yang telah tersedia di website, sehingga memudahkan pasien untuk melakukan konseling dan membuat janji temu dengan konselor.

Kehadiran OLYMPUS di Puskesmas Seberang Padang sendiri dilatarbelakangi oleh keterbatasan masyarakat, khususnya pasien ODHA, dalam mendapatkan akses pelayanan dan informasi kesehatan pada periode pandemi Covid-19 yang lalu. Oleh karena itu, keberadaan OLYMPUS menjanjikan bentuk kemudahan mengakses informasi dan pelayanan melalui *gadget* dan internet. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bidan Pelayanan Kesehatan LKB (Layanan Komprehensif Berkelanjutan) Puskesmas Seberang Padang, sebagai berikut:

“Sebenarnya ide awal OLYMPUS ini karena situasi yang terjadi selama Covid kemarin. Apalagi adanya aturan pembatasan aktifitas masyarakat oleh pemerintah waktu itu kan, sehingga pasien enggan untuk datang ke Puskesmas. Oleh sebab itu, kami melihat butuh ada alternatif lain

sebagai cara bagi pasien atau masyarakat untuk bisa selalu memperoleh akses mendapatkan informasi bahkan mendapat pelayanan sesuai kebutuhan mereka tanpa harus datang ke Puskesmas. Maka setelah melalui hasil diskusi kami secara interen, lahir lah ide untuk membuat OLYMPUS ini. Dengan adanya OLYMPUS, setiap masyarakat akan dapat mengakses informasi dan pelayanan melalui internet. Hal ini kami anggap tepat dan efektif karena penggunaan internet sudah dilakukan oleh semua orang kan, sehingga diharapkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan Puskesmas kami dapat langsung mengunjungi website tanpa harus repot-repot ke sini.”⁶³

Berdasarkan keterangan tersebut OLYMPUS ini hadir untuk memberi kemudahan bagi ODHA atau masyarakat yang kesulitan mendapatkan informasi dan pelayanan kesehatan di masa pandemi. Inovasi OLYMPUS juga memberikan efisiensi waktu dengan adanya website tersebut masyarakat dapat berhubungan langsung dengan konselor tanpa harus datang ke puskesmas, dan juga mengatur janji temu dengan konselor jika ingin bertemu langsung. Hal tersebut karena akses informasi dan pelayanan dapat diperoleh masyarakat melalui penggunaan internet kapan saja dan dimanapun tanpa datang langsung ke Puskesmas.

Dimana sebelum ada layanan OLYMPUS ini ada namanya inovasi Layanan Satu Pintu (LAY SAPINTU), yang layanannya konseling dan skrining dengan datang langsung ke Puskesmas. Untuk melakukan konseling dengan konselor, pasien harus datang langsung ke puskesmas, sedangkan sejak adanya OLYMPUS ini baik pasien yang lama atau yang baru dapat berkomunikasi dengan konselor melalui Whatsapp yang tersedia di website.

⁶³ Hasil wawancara dengan dengan Widya Suryani, S. Tr. Keb, Bidan Puskesmas Seberang Padang. Pada 06 April 2023.

Salah satu terobosan utama dengan adanya inovasi tersebut ialah berupa pengoptimalan informasi dan layanan HIV/AIDS melalui website puskesmas. Secara teknis layanan ini tidak memiliki website tersendiri, namun terintegrasi dengan website Puskesmas. Untuk memanfaatkan layanan ini, pengguna harus terlebih dahulu masuk ke website puskesmas, kemudian baru dapat memilih layanan mengenai HIV yang tersedia di Website. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Dokter Pelayanan Kesehatan LKB Puskesmas Seberang Padang, sebagai berikut :

“Penerapan OLYMPUS ini kita integrasikan dengan website Puskesmas ya. Jadi bukan berdiri sendiri, dan juga tidak berupa aplikasi terpisah. Sengaja kita rancang seperti ini karena memang fungsinya sebagai bentuk pelayanan Puskesmas kita khususnya pada penanganan kasus HIV/AIDS. Mulai dari informasi tentang HIV, *screening*, hingga pengobatan dan konsultasi langsung merupakan bentuk fasilitas yang kita tampilkan di OLYMPUS. Selain untuk mempermudah masyarakat, tentu kita paham bahwa ODHA khususnya masih merasa malu, sungkan dan takut untuk datang ke Puskesmas langsung, baik dengan tujuan berobat atau konsul. Makanya dengan adanya OLYMPUS, mereka dapat mengakses langsung pelayanan seputar HIV dengan mudah dan membuat mereka nyaman.”⁶⁴

Adanya inovasi ini memberikan kemudahan kepada masyarakat khususnya kepada kelompok yang rentan untuk mendapatkan informasi tentang penyakitnya dan pelayanan medis. Serupa dengan pernyataan salah satu ODHA yang terdaftar di Puskesmas Seberang Padang, sebagai berikut :

“Saya dari tahun lalu sudah menggunakan OLYMPUS saja untuk konsul dan mendapatkan info soal pengobatannya. Alasan saya betah memakai OLYMPUS ini ya karena semuanya bisa dilakukan dari jarak

⁶⁴ Hasil wawancara dengan dr. Sandra Yeli, Dokter Puskesmas Seberang Padang sekaligus Penanggung Jawab OLYMPUS. Pada 04 April 2023

jauh. Kadang kita ODHA ini memang masih malu dan segan datang berobat secara langsung, apalagi stigma masyarakat tentang HIV masih kuat ya. Jadi dengan pelayanan berbasis online ini, selain efektif dan efisien tetapi juga membuat kita nyaman. Yang jelas gampang lah ya diakses, dan bisa waktunya kapan saja. Apalagi konsul-konsul juga bisa langsung juga, sehingga memang sangat membantu saya menghemat waktu, tenaga dan pengeluaran.”⁶⁵

Dari pernyataan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan mengakses OLYMPUS bagi para penderita HIV/AIDS secara spesifik berupa adanya pelayanan yang komprehensif bagi ODHA dipandang sebagai solusi yang terbaik dalam rangka menekan angka penularan serta pengobatan dan konsultasi bagi mereka. Hal ini dikarenakan penggunaan OLYMPUS secara online dianggap cenderung akan menghilangkan rasa malu dan takut sebab inovasi tersebut memungkinkan mereka untuk memperoleh pelayanan tanpa harus tatap muka. Tentu hal ini merupakan suatu terobosan, dimana para ODHA tersebut merasa nyaman pada saat mengakses informasi dan pelayanan yang mereka butuhkan.

Adanya spesifikasi informasi dan layanan kesehatan bagi penderita HIV/ AIDS, sesuai dengan apa yang menjadi salah satu tujuan lahirnya inovasi OLYMPUS. Inovasi tersebut diharapkan dapat menjadi cara untuk menemukan kasus dan mengintervensi kasus HIV/AIDS sedini mungkin. Berdasarkan keputusan Kepala Puskesmas Seberang Padang Nomor: 115/SK/HSCP/X/2021 tentang Inovasi OLYMPUS (Optimalisasi Sistem Informasi Layanan HIV/AIDS Puskesmas) Di Puskesmas Seberang Padang Tahun 2021 dijelaskan bahwa inovasi ini dalam rangka

⁶⁵ Hasil wawancara dengan RK, Pasien ODHA Puskesmas Seberang Padang pada 27 September 2023

meningkatkan penemuan kasus HIV, yang menjadi salah satu upaya untuk menurunkan angka penderita HIV, sehingga Puskesmas Seberang Padang mengadakan pengoptimalan pelayanan HIV/AIDS melalui website. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Kepala Puskesmas Seberang Padang, sebagai berikut:

“Kelebihan utama kita dengan adanya OLYMPUS ini adalah siapa saja dapat mengaksesnya kapan pun mereka mau. Makanya OLYMPUS ini tidak hanya masyarakat Seberang Padang saja yang mengaksesnya, tetapi juga masyarakat kita di daerah lain di Kota Padang. Bahkan banyak pula yang sampai diakses oleh orang di luar daerah. Tentu ini sangat kita syukuri karena dengan adanya OLYMPUS, manfaat pelayanan kesehatan kita menjangkau banyak orang dari berbagai daerah. Khususnya lagi bagi orang-orang yang ingin memeriksakan dirinya atau yang sudah positif memiliki penyakit HIV/AIDS. Dan memang saat ini bisa dibayangkan tidak banyak ada fasilitas secara online yang memberikan pelayanan bagi orang-orang tersebut. Inilah yang kemudian menjadi keunggulan OLYMPUS, dimana dalam hal penanganan HIV/AIDS bisa dilayani tanpa harus tatap muka. Mulai dari informasi seputar AIDS, *screening* dan *testing*, hingga konsultasi dan pengobatan.”⁶⁶

Dari hasil wawancara tersebut maka dapat diketahui bahwa inovasi OLYMPUS memudahkan masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan dengan media internet. Hal ini memungkinkan segala informasi dan pelayanan tersebut tidak hanya diakses oleh masyarakat sekitar, tetapi telah menjangkau berbagai orang di daerah lainnya.

Keunggulan lain dari adanya inovasi ini adalah jangkauannya menjadi lebih luas. Tidak hanya menerima pasien dari Seberang Padang maupun cakupan Kota Padang

⁶⁶ Hasil wawancara dengan dr. Desy Susanty, Kepala Puskesmas Seberang Padang. Pada 09 Mei 2023.

saja, tetapi juga menerima pasien dari berbagai daerah di Indonesia. Hal ini berdasarkan wawancara dengan Dokter Pelayanan Kesehatan LKS Puskesmas Seberang Padang, sebagai berikut:

“Keuntungan yang didapat dengan adanya inovasi ini dimana penambahan pasien dan jangkauan pasien yang lebih luas dari sebelumnya, karena kini menggunakan website ya. Jadi siapa pun dapat mengaksesnya dimana pun dan kapanpun, tanpa adanya batasan harus berasal dari Padang saja.”⁶⁷

Berdasarkan wawancara tersebut dapat dijelaskan bahwa jangkauan dari OLYMPUS ini tidak hanya dalam lingkup yang kecil yaitu sekitaran Puskesmas Seberang Padang atau hanya sebatas mencakup Kota Padang saja, namun lingkungannya jauh lebih besar yaitu tidak membatasi siapapun untuk mengakses layanannya bahkan dari berbagai daerah di Indonesia. Hal ini dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 5. 1
Sebaran Wilayah Pasien Puskesmas Seberang Padang

No	Tahun	Sebaran Wilayah Pasien yang Akses Layanan LKB
1.	2021	a. Padang b. Pesisir Selatan c. Pasaman d. Jakarta e. Kalimantan
2.	2022	a. Padang b. Pesisir Selatan c. Pasaman d. Jakarta e. Kalimantan f. Batam g. Jambi

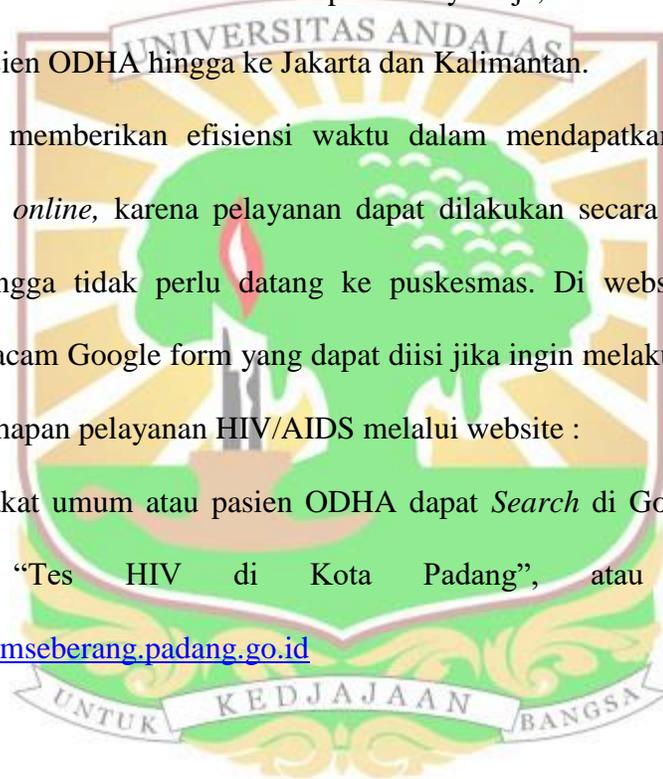
Sumber: Puskesmas Seberang Padang, 2023

⁶⁷ Hasil wawancara dengan dengan Widya Suryani, S. Tr. Keb, Bidan Puskesmas Seberang Padang. Pada 06 April 2023

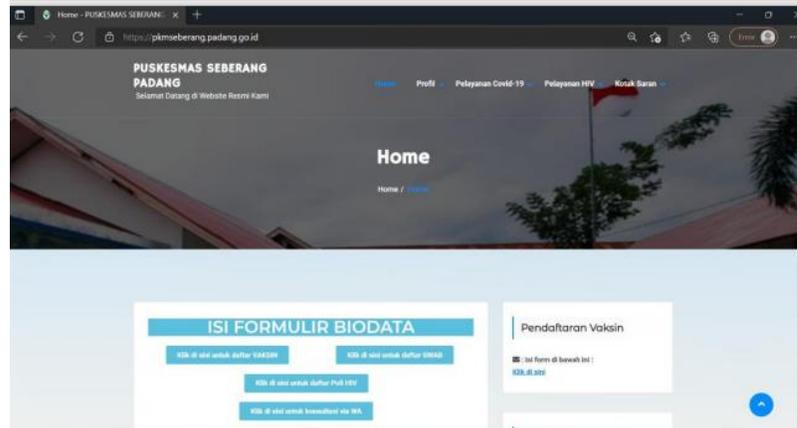
Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa sebaran pasien yang mengakses layanan kesehatan terkait HIV/AIDS di Puskesmas Seberang Padang itu beragam. Ini membuktikan bahwa manfaat dari adanya OLYMPUS tidak hanya dapat dirasakan oleh pasien yang berada di sekitar Kota Padang saja namun juga dari berbagai daerah lainnya di luar Sumatera Barat. Ditahun pertamanya saja, OLYMPUS telah berhasil menjangkau pasien ODHA hingga ke Jakarta dan Kalimantan.

Inovasi ini memberikan efisiensi waktu dalam mendapatkan pelayanan dari konselor secara *online*, karena pelayanan dapat dilakukan secara online jika ingin konsultasi sehingga tidak perlu datang ke puskesmas. Di website tersebut juga disediakan semacam Google form yang dapat diisi jika ingin melakukan pemeriksaan HIV. Berikut tahapan pelayanan HIV/AIDS melalui website :

1. Masyarakat umum atau pasien ODHA dapat *Search* di Google dengan kata kunci “Tes HIV di Kota Padang”, atau melalui link <http://pkmseberang.padang.go.id>



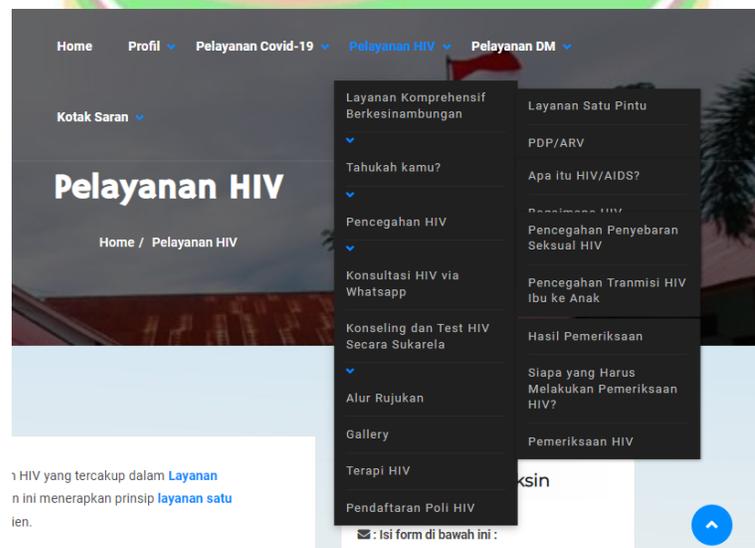
Gambar 5.1
Tampilan Awal Website Puskesmas



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2023

2. Pilih opsi “Pelayanan HIV”, akan muncul seperti gambar berikut:

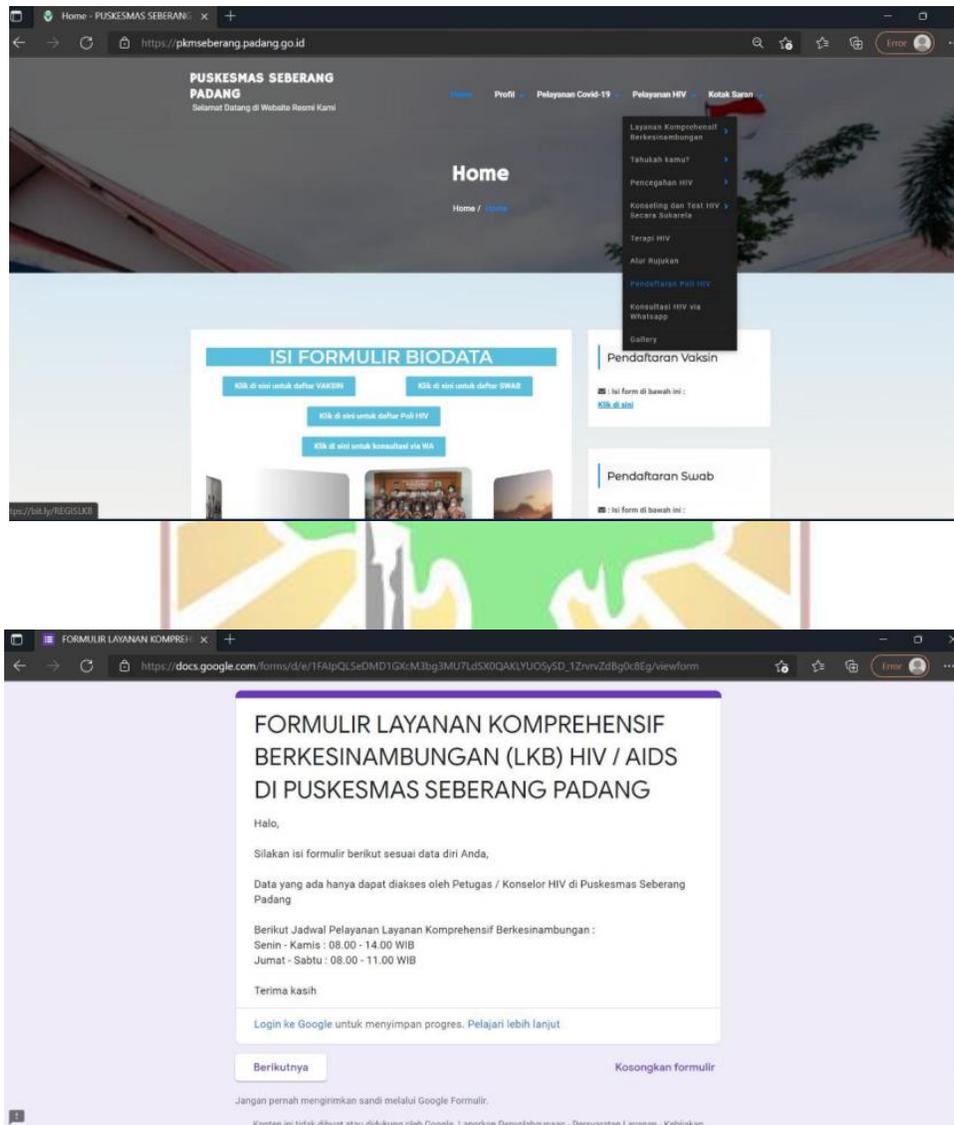
Gambar 5.2
Halaman Pelayanan HIV



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023

- Pilih opsi “pendaftaran poli HIV/Pemeriksaan HIV”, akan keluar seperti gambar dibawah ini, dan klik untuk mengisi form.

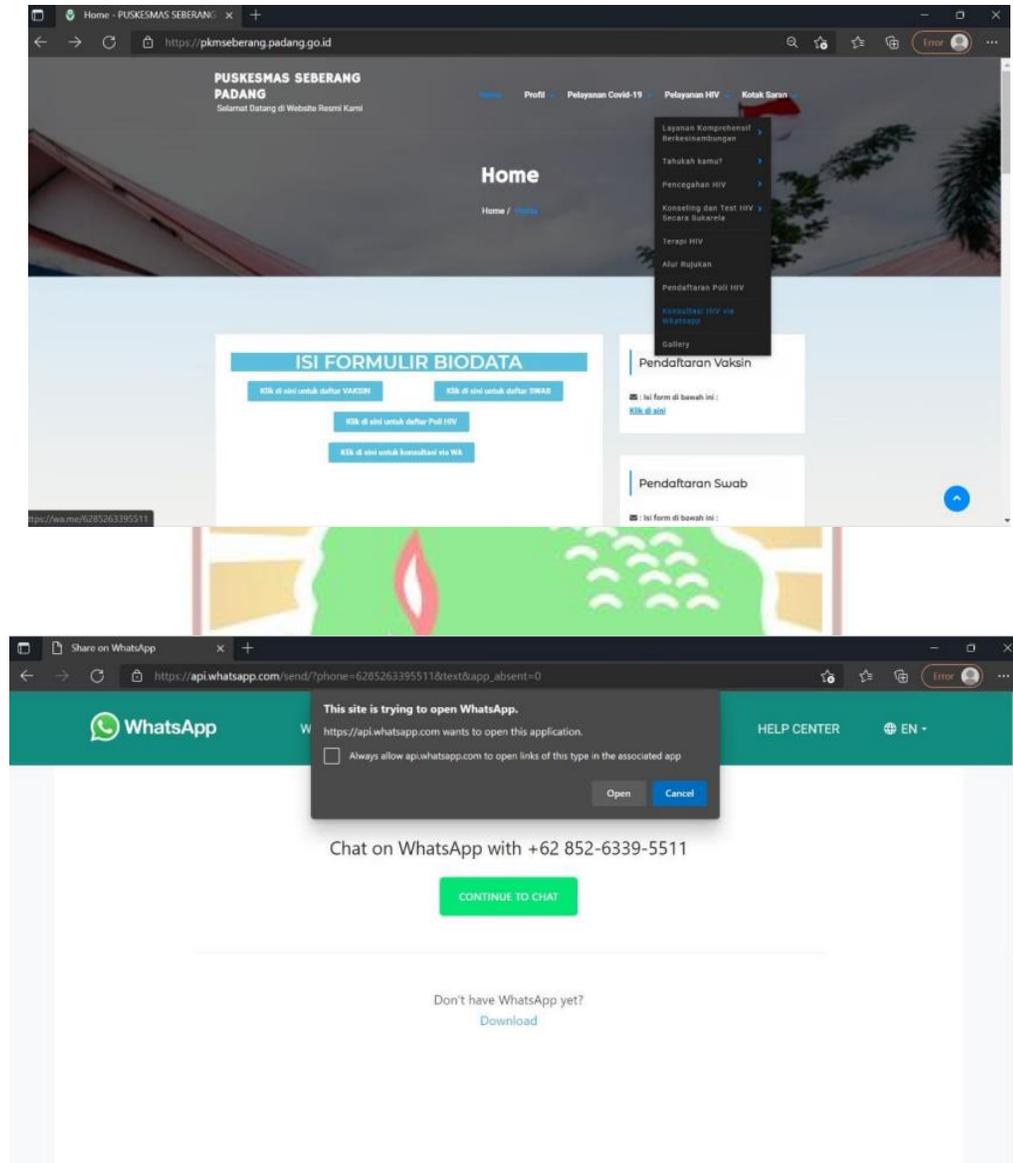
Gambar 5. 3 Pemeriksaan HIV dan Form pengisian



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023

- Jika ingin melakukan konsultasi melalui whatsapp bisa klik opsi “konsultasi wa”

Gambar 5. 4 konsultasi Via Whatsapp



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023.

5. Untuk layanan lainya bisa dipilih berdasarkan pelayanan yang diinginkan seperti PDP/ARV, apa itu HIV/AIDS, informasi mengenai pencegahan penularan seksual HIV, Pencegahan Transmisi HIV dari Ibu ke Anak.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dilihat jika keuntungan utama adanya inovasi OLYMPUS ialah baik masyarakat umum, kelompok resiko tinggi serta pasien ODHA dapat mengakses layanan secara online. Tampilan OLYMPUS juga dengan jelas memperlihatkan berbagai layanan dan fasilitas yang mereka tawarkan ke pengguna. Layanan dan fasilitas yang dapat diakses tersebut seperti informasi mengenai penanganan penyakit HIV/AIDS, Hepatitis C dan IMS (Infeksi Seksual Menular). Khusus pada penanganan HIV/AIDS, juga tercantum nomor whatsapp (WA) konselor jika ingin melakukan konsultasi melalui *chat*, secara langsung tanpa harus antri dengan pasien yang lain.

Salah satu poin yang ditawarkan inovasi ini ialah adanya jaminan kerahasiaan data pasien, khususnya pasien ODHA, sebagai solusi dari masih adanya stigma negatif masyarakat awam terhadap penderita HIV/AIDS. Adanya jaminan tersebut merupakan hal yang penting agar setiap ODHA memperoleh rasa nyaman dan jauh dari rasa segan dan takut pada saat mengakses kebutuhan-kebutuhan kesehatan mereka. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Dokter Pelayanan Kesehatan LKB Puskesmas Seberang Padang, sebagai berikut:

“Dengan pelayanan yang sebagian besar dilakukan secara online, maka akan dapat pula meminimalisir rasa malu pasien ODHA kita untuk berinteraksi dengan banyak orang. Lalu kerahasiaan data mereka juga sangat kita jaga dan menjadi jaminan bagi setiap pasien yang kami tangani. Untuk menjaga itu maka dari awal pasien registrasi, skrining dan pengambilan obat, hanya akan dilayani oleh petugas

pelaksana OLYMPUS saja. Ketika konsul pun mereka dapat bertemu langsung dengan konselor tanpa perantara.”⁶⁸

Tidak jauh berbeda dengan yang disampaikan oleh salah satu pasien ODHA di Puskesmas Seberang Padang, sebagai berikut :

“sejauh ini saya cukup puas dengan pelayanan pengobatan saya. Karena dari awal sampai sekarang, saya kalau mau ambil obat selalu dilayani oleh orang yang sama. Ini sangat bagus dengan sistemnya seperti itu. Kita sebagai pasien pun merasa nyaman karena dari dulu berhadapan dan berkomunikasi dengan orang yang sama sehingga sudah cukup akrab dan sudah cukup mengenal karakternya juga. Kita mau mengeluhkan apapun atau mau cerita pun sudah tidak terlalu sungkan lagi karena komunikasi sudah terjaga dan terjalin dengan petugas yang sama sedari awal. Konselor pun saya dari awal pakai orang yang sama juga, jadi secara personal pun juga sudah saling mengenal dan bikin saya jadi nyaman lah. Dari awal konselor dan saya langsung komunikasi tanpa ada perantara atau pihak ketiga. Jadi cara pelayanannya mulai dari website sampai ke Puskesmasnya dengan petugas kesehatan yang itu-itu saja membuat kita sebagai pasien nyaman dan kerahasiaan data dan histori kita juga sangat terjaga.”⁶⁹

Dari hasil wawancara tersebut dapat terlihat penanggung jawab OLYMPUS sangat menjaga kerahasiaan data para pasien ODHA mereka. Kerahasiaan data pasien HIV/AIDS begitu mereka jaga dengan sistem pelayanan dan penanganan oleh tenaga medis tertentu yang telah ditetapkan saja.

⁶⁸ Hasil wawancara dengan dengan dr. Sandra Yeli, Dokter Puskesmas Seberang Padang. Pada 04 April 2023.

⁶⁹ Hasil wawancara dengan dengan MK, salah satu ODHA di Puskesmas Seberang Padang. Pada 27 September 2023.

Inovasi OLYMPUS ini dalam proses pelayanan memberikan keuntungan seperti efisiensi waktu, tenaga, dan biaya yang sejalan dengan inovasi menurut Rogers bahwa sejauh mana inovasi tersebut dianggap lebih efektif dan efisien dibanding inovasi sebelumnya. Hal tersebut dapat dilihat dengan adanya kemudahan dalam proses layanan online yang dapat dilakukan kapan saja. Adanya OLYMPUS ini juga berdampak kepada pengguna layanan yaitu pasien ODHA, karna untuk dapat konsultasi dengan konselor tidak perlu datang ke Puskesmas, cukup akses website puskesmas dan akan terhubung langsung dengan konselor.

Adanya OLYMPUS ini juga memberikan keuntungan bagi pasien pendatang yang datang ke Padang ini, dimana mereka dapat menemukan pelayanan ini hanya dengan search di google tentang pemeriksaan HIV di Kota Padang maka akan muncul layanan dari Puskesmas Seberang Padang. ini memudahkan pasien yang belum akrab dengan daerah tersebut. seperti yang dijelaskan oleh salah satu pasien yang mengakses layanan melalui wawancara secara online dengan peneliti sebagai berikut:

“dulu pernah akses di Jakarta Selatan, terus pindah ke Padang. Saya cari di Google Layanan PDP di Kota Padang, karena mungkin Puskesmas Seberang Padang paling banyak dikunjungi pasien untuk akses VCT. Dengan adanya layanan ini jauh lebih baik memudahkan kita untuk kontrol”⁷⁰

Berdasarkan wawancara tersebut dapat dilihat bahwa layanan ini memberikan kemudahan bagi pasien baik bagi pendatang yang datang ke Padang maupun untuk melakukan kontrol dengan konselornya.

⁷⁰ Wawancara dengan RB sebagai pasien yang mengakses layanan, 30 September 2023

Berdasarkan temuan peneliti dilapangan, jika dikaitkan dengan inovasi menurut Rogers yaitu adanya *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif maka OLYMPUS menunjukkan keuntungan dari yang sebelumnya seperti mekanisme konsultasi dengan konselor yang mudah cukup dengan menghubungi Whatsapp Konselor yang tertera di Website tanpa perlu datang ke Puskesmas, hal tersebut juga memberikan keuntungan dari segi efisiensi waktu bagi pasien termasuk biaya transportasi yang akan dikeluarkan pasien jika harus datang ke Puskesmas untuk konsultasi. Adanya layanan ini juga memberikan keuntungan yaitu jangkauan pasien yang menggunakan layanan menjadi lebih luas, tidak hanya Padang tetapi seluruh Indonesia dapat menggunakan layanannya.

5.2 Compatibility (Kesesuaian)

Menurut Rogers, suatu inovasi haruslah memiliki kesesuaian dengan inovasi sebelumnya. Kehadiran inovasi baru tidak serta merta membuang pengalaman dari inovasi pendahulunya, melainkan harus konsisten sesuai kebutuhan. Inovasi lama harus dipandang sebagai proses transisi hingga sampai ke inovasi baru. Selain itu, kesesuaian juga memudahkan adaptasi dan adopsi bagi para penggunanya.

Inovasi OLYMPUS sendiri sedari awal memang tidak dimaksudkan sebagai pelayanan yang berupa aplikasi atau website yang terpisah dari unit Puskesmas Seberang Padang. Oleh karenanya, OLYMPUS diintegrasikan ke dalam website resmi Puskesmas tersebut, dengan maksud sebagai bentuk pengembangan konsep dan

metode layanan kesehatan, khususnya bagi penderita HIV/AIDS. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bidan Pelayanan Kesehatan LKB Puskesmas Seberang Padang sebagai berikut :

“Kita memang tidak berniat menjadikan OLYMPUS ini sebagai sebuah aplikasi sendiri. Kita tahu banyak instansi lain yang melakukan seperti itu, tetapi kita sedari awal memang inginnya disatukan saja dengan website Puskesmas yang sudah ada sejak lama. Kesannya jadi sia-sia juga kalau kita pisahkan OLYMPUS dengan website Puskesmas, aneh juga kan. Dengan memasukkan OLYMPUS ke website Puskesmas jadi jelas paham orang kalau OLYMPUS ini bagian dari pelayanan Puskesmas kita. Dan OLYMPUS merupakan pengembangan konsep pelayanan Puskesmas sehingga memang sudah seharusnya dimasukkan dalam website Puskesmas. Besok-besok kalau ada lagi pengembangan yang lain.”⁷¹

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa OLYMPUS sebagai teobosan inovasi terbaru, terintegrasi dalam website resmi Puskesmas Seberang Padang. Keputusan tersebut didasari pemikiran bahwa keberadaan OLYMPUS merupakan pengembangan konsep pelayanan Puskesmas pada penanganan kasus HIV/AIDS, sehingga website resmi yang sudah ada ditambahkan fitur terbaru tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa keberadaan OLYMPUS sama sekali bukan menghilangkan pelayanan Puskesmas Seberang Padang secara konvensional, melainkan menjadi pengembangan pelayanan melalui media internet.

⁷¹ Hasil wawancara dengan Widya Suryani, S. Tr. Keb., Bidan Puskesmas Seberang Padang pada tanggal 06 April 2023.

Sebelumnya ada namanya inovasi Layanan Satu Pintu (LAY SAPINTU), yang layanannya konseling dan skrining dengan datang langsung ke Puskesmas. Untuk melakukan konseling dengan konselor, pasien harus datang langsung ke puskesmas, sedangkan sejak adanya OLYMPUS ini baik pasien yang lama atau yang baru dapat berkomunikasi dengan konselor melalui Whatsapp yang tersedia di website.

Berdasarkan hal tersebut pula maka segala layanan yang tercantum pada OLYMPUS juga merupakan pelayanan yang bisa didapat oleh masyarakat bila datang ke Puskesmas Seberang Padang. Hanya memang para pengguna OLYMPUS dapat mengakses layanan dan penanganan kesehatan tanpa harus datang langsung dan antri, sehingga menghemat waktu, biaya dan tenaga para pengguna tersebut. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Dokter Pelayanan Kesehatan LKB Puskesmas Seberang Padang, sebagai berikut :

“OLYMPUS muncul dengan ide untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara online yang dikemas melalui website Puskesmas. Inovasi ini kami rasa sesuai dengan situasi dan kebutuhan masyarakat. Dan untuk prosedur pelayanannya sendiri dari sebelum adanya inovasi ini yaitu hanya berubah sistemnya dimana sebelumnya konsultasi hanya tatap muka sekarang bisa lewat WA saja. Jadi secara garis besar tidak ada perbedaan penanganan yang akan diterima oleh masyarakat, baik mereka datang langsung ke sini atau dari pendaftaran lewat OLYMPUS.”⁷²

Hal ini juga dikonfirmasi oleh Kasi P2M Dinas Kesehatan Kota Padang sebagai berikut:

⁷² Hasil wawancara dengan dengan Dr. Sandra Yeli, Dokter Puskesmas Seberang Padang. Pada 04 April 2023.

“inovasi dibilang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, setiap masyarakat memang membutuhkan pelayanan kesehatan. Suatu inovasi diberikan untuk memberikan kemudahan, kemudahan kepada pasien untuk mengakses layanan kesehatan. Ini sangat bermanfaat kenapa? Karna pasien bisa berkonsultasi langsung dengan tenaga kesehatan dan juga pasien bisa mengagendakan kapan mereka mau berkunjung dan dan berdiskusi langsung dengan petugas menjalan program HIV di Puskesmas Seberang Padang.”⁷³

Dari keterangan di atas maka dapat diketahui bahwa OLYMPUS menjadi alternatif yang bisa digunakan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dan penanganan kesehatan di Puskesmas Seberang Padang. Melalui inovasi ini masyarakat akan mendapatkan penanganan yang sama dengan yang dilakukan bila langsung datang ke Puskesmas, namun dengan kelebihanannya ialah dapat diakses kapan saja dan dimana saja, tanpa harus antri dan tanpa ribet dengan pengurusan administrasi. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar fitur dan fasilitas yang ditawarkan melalui OLYMPUS bukan hal yang baru, hanya saja akses yang diberikan lebih efisien bagi masyarakat sebagai penggunanya.

Inovasi ada juga dilihat melalui kesesuaiannya dengan kebutuhan. Karena salah satu indikator kesesuaian dalam suatu inovasi yaitu sejauh mana inovasi tersebut memenuhi kebutuhan yang dirasakan, ketika kebutuhan yang dirasa terpenuhi maka tingkat diterimanya inovasi lebih cepat. Setiap orang memiliki kebutuhan yang berbeda-beda, tetapi untuk inovasi yang dilakukan harus sesuai dengan kebutuhan

⁷³ Hasil wawancara dengan Eva Westari, Kasi P2M Dinas Kesehatan Kota Padang pada tanggal 24 Mei 2023.

kelompok sasaran dari inovasi. Kebutuhan pasien terkait pelayanan yang cepat dan mudah pada Puskesmas Seberang Padang diterapkan melalui OLYMPUS ini.

Sebagai pengguna layanan masyarakat memanfaatkan teknologi yang ada sehingga lebih mudah dalam memenuhi kebutuhan. Perkembangan teknologi inilah yang menjadi langkah bagi Puskesmas Seberang Padang untuk mempermudah pasien HIV dalam bidang pelayanan seperti konsultasi. Dimana pelayanan ini dapat diakses masyarakat ataupun pasien kapan saja dan dimana saja selama tersedianya jaringan internet. Hal tersebut bermanfaat bagi pasien atau masyarakat yang bosan menunggu atau mengantri untuk konsultasi, pemeriksaan HIV, atau akses Antiretroviral. Dengan adanya OLYMPUS ini pelayanan konsultasi lebih menghemat waktu dan biaya dan tenaga pasien karna dapat dilakukan dengan online.

Munculnya ide pengoptimalan informasi melalui webiste ini saat adanya Covid-19, dimana masyarakat dianjurkan untuk mengurangi aktivitas di keramaian. Hal tersebut tentunya membuat masyarakat dan khususnya pasien dari HIV ini pada masa itu takut untuk pergi ke Puskesmas, sehingga muncul ide untuk layanan HIV ini dapat dilakukan secara online sehingga pasien HIV ini tidak putus pelayanannya. Tentunya ide tersebut sangat dibutuhkan oleh pasien pada saat itu dan layanan tersebut bertahan hingga sekarang.

Agar lebih jelas peneliti menguraikan hasil wawancara dengan Bidan Pelayanan Kesehatan LKB Puskesmas Seberang Padang, sebagai berikut:

“OLYMPUS ini ada pada masa Covid-19 kemaren karna pembatasan interaksi, membuat pasien enggan pergi ke Puskesmas untuk berobat

atau melakukan konsultasi. Muncul lah ide untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara online yang dikemas melalui website puskesmas”⁷⁴

Dari wawancara diatas terlihat bahwa pelayanan OLYMPUS ini mempunyai kesesuaian dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat, dimana dengan hadirnya OLYMPUS ini masyarakat khususnya pasien HIV tidak perlu capek-capek untuk datang ke Puskesmas untuk konsultasi dengan konselor. Argumentasi tersebut diperkuat dengan wawancara bersama Kepala Puskesmas Seberang Padang sebagai berikut.

“...Inovasi ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat khususnya pasien yang mengidap HIV/AIDS. Dan untuk prosedur pelayanannya sendiri dari sebelum adanya inovasi ini yaitu hanya berubah sistemnya dimana sebelumnya tidak online, sekarang bisa secara online.”⁷⁵

Adapun argumen yang sama dengan informan sebagai pasien yang menerima pelayanan dari Puskesmas Seberang Padang. Beliau mengatakan:

“Layanan OLYMPUS ini sesuai dengan kebutuhan kami para pasien. Menurut saya untuk saat ini sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan pasien. Untuk berkonsultasi dengan konselor dapat saya lakukan melalui Whatsapp tanpa harus datang ke Puskesmas, jadi tidak mengganggu waktu saya yang juga bekerja”.⁷⁶

Hal tersebut juga sejalan dengan hasil wawancara dengan RB selaku pasien yang menggunakan OLYMPUS dalam pelayanan HIV. Beliau mengatakan:

⁷⁴ Hasil wawancara dengan Widya Suryani, S.Tr, Keb, Bidan Puskesmas Seberang Padang, Pada 06 April 2023

⁷⁵ Hasil wawancara dengan Dr. Desy Susanty, Kepala Puskesmas Seberang Padang, pada tanggal 9 Mei 2023

⁷⁶ ⁷⁶ Hasil Wawancara dengan MK, salah satu Pasien ODHA di Puskesmas Seberang Padang, Pada 27 september 2023

“secara kebutuhan sudah. Kalau unttuk sekedar konsultasi dengan konselor merasa terbantu dengan OLYMPUS. Jadi kita tidak perlu repot datang ke layanan, kalau mau ambil obat baru ke layanan”.⁷⁷

Berdasarkan hasil wawancara tersebut pelayanan OLYMPUS sudah sesuai dengan kebutuhan pasien terutama untuk konsultasi dengan konselor, dimana pasien yang tidak perlu capek-capek untuk datang ke Puskesmas demi konsultasi. Namun untuk mendapatkan obat tentunya pasien dapat membuat janji temu dengan konselor secara online jika ingin mengambil obat. Inovasi menurut Rogers diciptakan berdasarkan pada apa yang oleh masyarakat dalam konteks pelayanan. Saat suatu inovasi dapat menjawab kebutuhan masyarakat, disitulah masyarakat ataupun organisasi lain tertarik untuk menggunakan dan mengadopsi inovasi tersebut.

Nilai merupakan suatu gagasan yang mempunyai nilai penting dalam kehidupan masyarakat dan dianggap unggul, cocok, tepat, dan akurat. Prinsip-prinsip yang dijunjung tinggi oleh suatu organisasi adalah nilai-nilainya. Suatu penemuan akan lebih mudah mendapatkan daya tarik menurut pandangan Rogers jika tidak bertentangan atau bertentangan dengan cita-cita yang sudah ada. Kebanyakan orang bersedia menerima suatu penemuan meskipun itu bertentangan dengan keyakinan inti mereka. Ketidaksesuaian suatu inovasi dengan nilai-nilai yang ada dapat menghambat diterimanya inovasi tersebut.

OLYMPUS adalah inovasi pelayanan kesehatan online di Puskesmas Seberang Padang. Dalam praktiknya, OLYMPUS tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip

⁷⁷ Hasil Wawancara dengan RB salah satu Pasien ODHA di Puskesmas Seberang Padang, Pada 30 september 2023

yang dianut oleh masyarakat Padang, khususnya Puskesmas Seberang Padang. Untuk membendung meningkatnya gelombang infeksi HIV baru, perlu diterapkan strategi pengendalian yang komprehensif, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Walikota Padang Nomor 23 Tahun 2018 tentang Penanggulangan HIV dan AIDS. Sejalan dengan surat tersebut,tercantum dalam keputusan Kepala Puskesmas Tanjung Gadang Nomor:115/SK/HCSP/X/2021 tentang penetapan OLYMPUS (Optimalisasi Sistem Informasi Layanan HIV/AIDS Melalui Website Puskesmas) sebagai inovasi Puskesmas Seberang Padang.

Dapat dijelaskan bahwa visi dari Puskesmas Seberang Padang yaitu “Mewujudkan Masyarakat Padang Selatan Sehat yang Mandiri, dan Berkeadilan”. Adapun dalam menjalankan visi tersebut Puskesmas Seberang Padang memiliki misi sebagai berikut:

1. Mendorong pembangunan yang berfokus pada kesehatan,
2. memberdayakan masyarakat untuk memilih sendiri gaya hidup sehat, dan
3. memaksimalkan penggunaan sumber daya yang ada merupakan tujuan-tujuan penting.

Dan juga sesuai dengan peraturan Wali Kota Padang dan juga telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Puskesmas Seberang Padang, serta mendukung terwujudnya visi dan misi dari Puskesmas Seberang Padang.

Seperti yang dijelaskan Rogers dalam teorinya, suatu inovasi harus memiliki kesesuaian dengan inovasi sebelumnya tanpa harus menghilangkan pengalaman yang lama. Oleh karena itu, keberadaan OLYMPUS berdasarkan pada ide sebagai bentuk pengembangan konsep pelayanan kesehatan di Puskesmas Seberang Padang sehingga inovasi tersebut diintegrasikan ke dalam laman website resmi puskesmas. Adanya kesesuaian dengan kebutuhan pasien yang saat itu sedang masa Covid-19.

5.3 Complexity (Kerumitan)

Salah satu hal yang sering didapati pada inovasi baru adalah munculnya kerumitan tertentu yang merupakan bagian dari proses transisi pada implementasi inovasi-inovasi tersebut dari inovasi yang sebelumnya. Kerumitan muncul bisa jadi lebih disebabkan oleh belum terbiasanya pengguna dengan cara-cara baru yang ada pada inovasi. Selain itu, kerumitan juga dipandang sebagai kendala-kendala yang muncul pada saat inovasi dilakukan.

Pada dasarnya inovasi OLYMPUS (Optimalisasi Sistem Layanan Informasi HIV/AIDS Melalui Website Puskesmas) tidak memberikan kerumitan atau kesulitan kepada masyarakat/pasien, melainkan membantu pasien. Masyarakat ataupun pasien mendapatkan akses informasi mengenai HIV/AIDS secara online dimana pun dan kapanpun. Beberapa pasien juga didampingi oleh pendamping khusus yang akan mengarahkan masyarakat terduga HIV maupun orang dengan HIV untuk berobat di Puskesmas dan didampingi untuk konsultasi dengan konselor. Hal ini seperti yang

diungkapkan oleh Bidan Pelayanan Kesehatan LHB Puskesmas Seberang Padang, sebagai berikut :

“pasien itu ada yang memiliki pendamping ada yang tidak. Pendampingnya ada dari pihak keluarga ada dari puskesmasnya langsung”⁷⁸

Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh salah satu pasien yang mengakses layanan, sebagai berikut:

“...pasien yang berobat di Puskesmas Seberang Padang tu ada pendampingnya, tugas pendamping itu memberikan edukasi, dukungan, suport terhadap pasien-pasien ODHA supaya mereka itu tidak terpuruk dan bisa hidup seperti orang normal kembali. namun ada juga beberapa pasien yang tidak mau didampingi, hal ini karna itu privasi mereka.”⁷⁹

Hal tersebut juga dibenarkan oleh Aril, selaku Pendamping yang bertugas mendampingi pasien ODHA:

“Pasien yang saya dampingi awalnya ada yang langsung menghubungi saya sendiri, ada yang melalui konselor yang di Poli. Biasanya pasien baru akan ke konselor dulu baru diberikan pendamping. Sebagai pendamping saya memberikan informasi kepada pasien terkait pengobatan, alur pelayanan, memberikan support kepada pasien dan lainnya.”⁸⁰

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dilihat bahwa tidak adanya kerumitan dari inovasi ini, dimana pasien akan ada pendamping jika berkenan untuk didampingi. Pendamping ini bertugas memberikan edukasi kepada pasien, memberikan dukungan dan support terhadap pasien ODHA agar mereka bisa berdaya dan tidak terpuruk dengan keadaan serta bisa hidup normal kembali. Pendamping ini

⁷⁸ Hasil wawancara dengan Widya Suryani, S. Tr. Keb, Bidan Puskesmas Seberang Padang pada tanggal 06 April 2023.

⁷⁹ Wawancara dengan RB sebagai pasien yang mengakses layanan, pada tanggal 30 September 2023

⁸⁰ Wawancara dengan Aril sebagai Pendamping Pasien, pada tanggal 6 April 2023

tidak berasal dari Puskesmas terkait, namun mereka merupakan berasal dari sebuah Lembaga. Pasien HIV yang berobat baik dimanapun mereka berobat belum tentu memiliki pendamping karna tidak semua Faskes bisa di masuki oleh pendamping, contohnya Faskes Swasta. Lembaga terkait tidak dapat memasukkan pendamping ke Faskes Swasta namun jika Faskes tersebut dimiliki oleh pemerintah rata-rata bisa masuk. Pendamping yang bertugas di Puskesmas Seberang Padang dari tahun 2021 hingga tahun 2023 merupakan pendamping dari Yayasan Medan Plus.

Dalam pelaksanaan layanan OLYMPUS didukung dengan adanya Admin yang akan mengakomodir pelayanan melalui website tersebut. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, ditemui bahwa kerumitan atau kendala dari implementasi OLYMPUS lebih banyak dirasakan justru oleh pelaksana atau operator inovasi tersebut. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, Kepala Puskesmas Seberang Padang menunjuk tim kecil sebagai pelaksananya yang disebut dengan Tim Inovasi OLYMPUS. Tim tersebut merupakan unit kerja kecil yang beranggotakan empat orang tenaga medis dengan berkomposisikan dokter, bidan, petugas labor dan petugas farmasi.

Setelah sekitar tiga tahun pelaksanaan OLYMPUS, tim tersebut bekerja dengan cukup baik dan memuaskan. Akan tetapi, semakin terasa keterbatasan jumlah personil sebagai suatu kendala yang dihadapi tim tersebut. kurangnya SDM yang dibutuhkan sebagai admin yang akan menghandle website dan pesan di whatsapp. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bidan Pelayanan Kesehatan LHB Puskesmas Seberang Padang, sebagai berikut :

“Dari awal adanya OLYMPUS sampai sekarang, petugas administrasi website ya hanya saya saja. Jadi ya memang terasa agak mulai kewalahan juga dalam mengelola administrasi pasien yang dari OLYMPUS karna saya juga sebagai konselor yang melayani pasien untuk konsultasi. Tidak hanya itu untuk kami juga kesulitan untuk mengakses jumlah kunjungan melalui website”⁸¹

Dalam pelaksanaan sebuah inovasi, kerumitan dapat terjadi dalam didalamnya. Berdasarkan wawancara diatas dijelaskan bahwa untuk sumber daya manusia nya masih kurang. Karena selaku pelaksana yang bertugas sebagai konselor yang akan melakukan konsultasi dengan pasien beliau juga berperan sebagai admin yang handle website. Selain karna kurangnya SDM sebagai admin, untuk mengakses jumlah orang yang menghubungi lewat wa pihak puskesmas merasa kesulitan.

Kerumitan lain yang juga dihadapi oleh para konselor adalah pasien yang tidak rutin minum obat. Hal ini diakui oleh Dokter Pelayanan Kesehatan LKB Puskesmas Seberang Padang, sebagai berikut:

“..Untuk kendala yang sangat sering kami hadapi sebagai konselor yaitu pasien yang mangkir minum obat. Sebagai pasien HIV, mereka harus rutin minum obat.. Karena dengan obat ARV akan membuat virus dalam tubuh mereka terkendali dan a agar mereka tetap dapat hidup normal seperti masyarakat pada umumnya. Pasien yang seperti itu biasanya dihubungi lewat WA dan mereka hanya membaca pesan tersebut namun tidak dibalas bahkan tidak dibaca sama sekali”.⁸²

⁸¹ Hasil wawancara dengan Widya Suryani, S.. Tr. Keb., Bidan Puskesmas Seberang Padang pada tanggal 06 April 2023.

⁸² Hasil wawancara dengan Dr. Sandra Yeli, Dokter Puskesmas Seberang Padang, Pada 04 April 2023

Dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa masih adanya pasien yang tidak rutin meminum obat. Biasanya pasien HIV yang rutin minum obat akan rutin sekali sebulan menebus obat ke Puskesmas.

Tabel 5. 2 Pasien yang Akses Obat ARV dan LFU

Uraian	2020	2021	2022	2023
Jumlah pasien Akses ARV	154	178	196	219
Jumlah Pasien LFU (Loss to Follow up)	12	20	31	37

Sumber : Puskesmas Seberang Padang 2023

Tabel tersebut menunjukkan banyaknya pasien yang mangkir untuk akses obat ARV (antiretroviral). Padahal jika ditelusuri dengan rutin meminum obat tersebut akan membuat virus dalam tubuh mereka terkendali dan kualitas hidup mereka dapat terjaga seperti halnya masyarakat umumnya. Walaupun terkena HIV/AIDS bukan berarti dunia akan berhenti saat itu, namun membangun semangat hidup dengan meminum obat ARV.

Berdasarkan pendapat Rogers, suatu inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik. Pada kasus penerapan OLYMPUS, terdapat kendala berupa terbatasnya tenaga SDM yang bertugas sebagai pelaksana inovasi tersebut. Terobosan OLYMPUS sebagai bentuk pengembangan komsep pelayanan kasus HIV/AIDS yang bisa diakses kapan saja, membutuhkan kinerja yang lebih bagi tim internal Puskesmas

Seberang Padang. Makanya menjadi hal yang lumrah bila terdapat kebutuhan penambahan tenaga SDM.

5.4 Triability (Kemungkinan Dicoba)

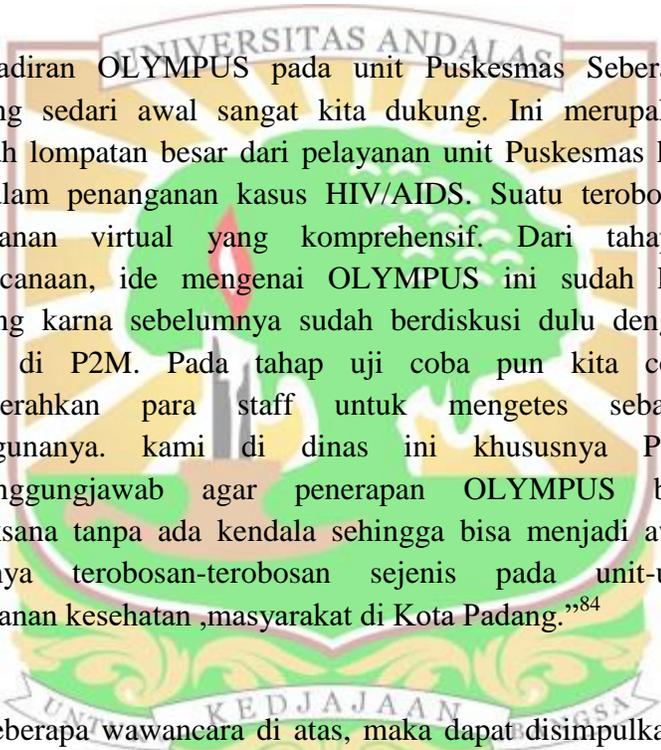
Hadirnya inovasi merupakan suatu bentuk solusi dari adanya permasalahan-permasalahan tertentu. Atas dasar itu, maka inovasi bisa dianggap sebagai bentuk peningkatan kualitas dengan tujuan yang lebih baik daripada inovasi sebelumnya. Namun keinginan untuk perbaikan pun harus bisa memiliki kemungkinan untuk diuji cobakan sebelum penerapannya diimplementasikan kepada masyarakat luas. Kemungkinan dicoba juga merupakan bentuk penyesuaian yang berhubungan dengan tingkat adopsi pada inovasi tersebut.

Inovasi OLYMPUS mencoba menuangkan pelayanan kesehatan bagi penderita HIV/AIDS dari metode laring ke metode daring. Maka dalam implementasinya dibutuhkan kesiapan perangkat teknologi internet dan para pelaksana sebagai operator dan tenaga medisnya. Untuk itu dibutuhkan uji coba menerapkan OLYMPUS untuk melihat penggunaannya sebelum di *launching* ke masyarakat. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Kepala Puskesmas Seberang Padang, sebagai berikut :

“Untuk pembuatan OLYMPUS ini kita memakai jasa dari pihak swasta. Pengerjaan dibidang IT yaitu untuk memasukkan layanan OLYMPUS ini ke Website memang kita serahkan sepenuhnya ke swasta. Sekitar dua minggu lah sebelum kita *launching*, kita bersama pihak-pihak terkait mengadakan uji coba OLYMPUS selama tiga hari kalau

tidak salah. Uji coba itu sendiri juga dibantu oleh beberapa pihak seperti Dinkes Padang dan Fakultas Kedokteran Unand. Alhamdulillah uji coba yang kita lakukan selama tiga hari itu berjalan lancar tanpa terkendala. Makanya tidak lama setelah itu kita langsung *launching* OLYMPUS ini ke publik.”⁸³

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Kasi P2M Dinas Kesehatan Kota Padang, sebagai berikut :



“Kehadiran OLYMPUS pada unit Puskesmas Seberang Padang sedari awal sangat kita dukung. Ini merupakan sebuah lompatan besar dari pelayanan unit Puskesmas kita di dalam penanganan kasus HIV/AIDS. Suatu terobosan pelayanan virtual yang komprehensif. Dari tahapan perencanaan, ide mengenai OLYMPUS ini sudah kita dukung karna sebelumnya sudah berdiskusi dulu dengan kami di P2M. Pada tahap uji coba pun kita coba mengerahkan para staff untuk mengetes sebagai penggunaanya. kami di dinas ini khususnya P2M bertanggungjawab agar penerapan OLYMPUS bisa terlaksana tanpa ada kendala sehingga bisa menjadi awal lahirnya terobosan-terobosan sejenis pada unit-unit pelayanan kesehatan masyarakat di Kota Padang.”⁸⁴

Dari hasil beberapa wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi OLYMPUS telah melalui fase uji coba sebelum di-*launching* secara resmi ke publik. Dalam pelaksanaan uji coba, turut pula berperan Dinas Kesehatan dan pihak perguruan tinggi dengan perwakilan Fakultas Kedokteran Unand. Uji coba

⁸³ Hasil wawancara dengan Dr. Desy Susanty, Kepala Puskesmas Seberang Padang pada tanggal 09 Mei 2023.

⁸⁴ Hasil wawancara dengan Eva Westari, Kasi P2M Dinas Kesehatan Kota Padang pada tanggal 24 Mei 2023.

OLYMPUS sendiri dilaksanakan sekitar dua minggu sebelum resmi diluncurkan. Hasil uji coba yang berjalan baik lah yang kemudian meningkatkan antusias internal Puskesmas Seberang Padang untuk sesegera mungkin meresmikan peluncuran OLYMPUS, yang akhirnya dilakukan pada bulan November 2021.

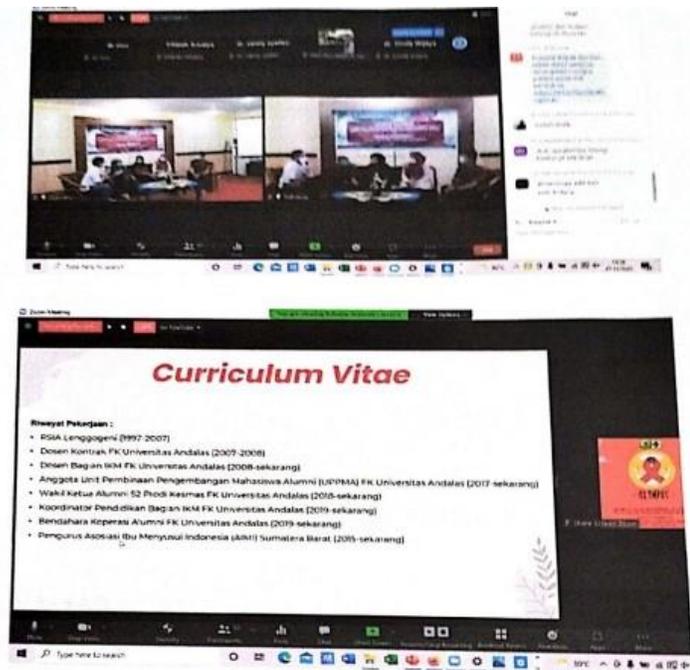
Untuk mudah dikenal, diamati dan dikenal oleh masyarakat khususnya bagi pasien ODHA sebagai pihak yang menggunakan layanan tersebut pihak Puskesmas Seberang Padang melakukan sosialisasi sebagai salah satu upaya untuk mengenalkan OLYMPUS.

“untuk sosialisasi mengenai inovasi ini kita lakukan seperti mensosialisasikan secara online disemua platform media social puskesmas dan juga dibantu oleh Satpol PP, kecamatan dan kelurahan, sosialisasi dilakukan dikecamatan”⁸⁵

Berdasarkan wawancara peneliti tersebut dapat dikatakan sudah ada upaya telah dilakukan oleh Puskesmas Seberang Padang terkait promosi dan sosialisasi kepada pasien sebagai pengguna layanan. Upaya yang dilakukan oleh Puskesmas berupa sosialisasi yang dilakukan bersamaan dengan launching OLYMPUS yang dilakukan secara luring dan daring yang bekerja sama dengan FKM.FK UNAND.

⁸⁵ Hasil wawancara dengan Widya Suryani, S.. Tr. Keb., Bidan Puskesmas Seberang Padang pada tanggal 06 April 2023

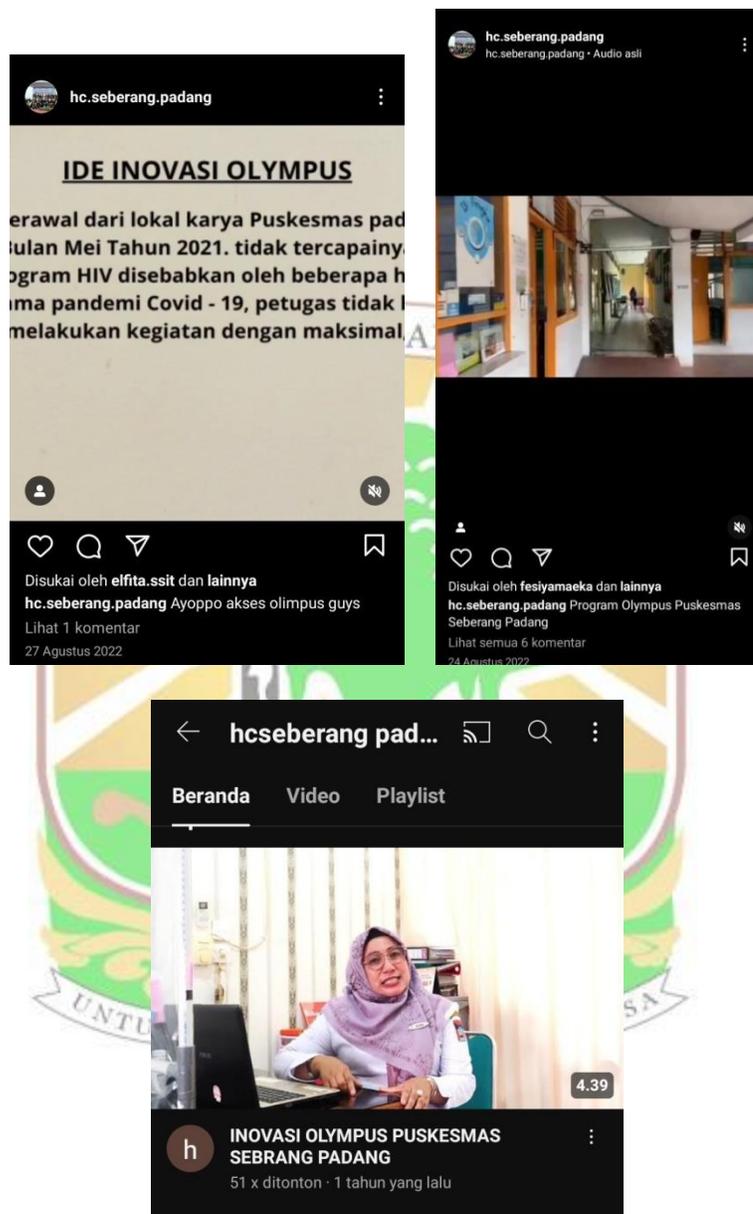
Gambar 5.5
Sosialisasi dan Launching OLYMPUS



Sumber: Puskesmas Seberang Padang, 2023

Berdasarkan Gambar 5.5 diatas dapat dilihat bahwa pihak puskesmas telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat khususnya pasien HIV tentang adanya OLYMPUS secara luring dan daring, yang juga bekerjasama dengan pihak FKM FK UNAND. Sosialisasi juga dilakukan di platform media sosial resmi seperti instagram, Facebook, dan Youtube yang berisi pengenalan OLYMPUS.

Gambar 5. 6
Pengenalan OLYMPUS di Media Sosial Puskesmas



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Berdasarkan gambar tersebut Puskesmas Seberang Padang juga melakukan salah satu upaya untuk mensosialisasikan OLYMPUS melalui media sosial yang mereka

miliki. Puskesmas memberikan pengenalan OLYMPUS dan juga tata cara penggunaannya melalui Youtube Puskesmas yang dapat diakses oleh siapapun. Pengenalan dilakukan agar masyarakat khususnya pasien ODHA mengetahui pelayanan yang ditawarkan dan juga tahapan dalam penggunaan OLYMPUS.

OLYMPUS ini adalah pengoptimalan layanan online yang dapat digunakan oleh pasien dimana saja dan kapan saja. Pasien sebagai pengguna layanan dapat mengakses website melalui <http://pkmseberang.padang.go.id> . setelah masuk ke website puskesmas, pasien akan melihat tampilan awal website tersebut yang menampilkan berbagai layanan yang disediakan disana yang dapat diakses oleh pasien.

Menurut Teori Atribut Inovasi, kemungkinan dicoba menjadikan suatu inovasi dapat diuji dan terbukti mempunyai keuntungan lebih. Suatu produk inovasi harus melewati fase uji publik sehingga membuktikan adanya peningkatan kualitas dari inovasi yang lama. Begitu pun pada penerapan OLYMPUS yang telah dilakukan uji coba penggunaannya sebelum inovasi tersebut secara resmi diluncurkan. Keterlibatan berbagai pihak dan instansi terkait pada pelaksanaan uji coba tersebut dapat dipandang sebagai bentuk konfirmasi atas terbuktinya OLYMPUS dapat berjalan lancar untuk kemudian dimanfaatkan oleh masyarakat luas.

5.5 *Observability* (Kemudahan Diamati)

Menurut Everett M. Rogers *Observability* adalah betapa mudahnya bagi orang lain untuk melihat hasil dari penggunaan strategi yang didorong oleh inovasi. Sebelum mewujudkan ide menjadi tindakan, penting untuk memahami bagaimana ide tersebut akan menjadi lebih baik dari upaya sebelumnya. Sebuah inovasi akan lebih mudah diterima oleh masyarakat sebagai penggunaannya jika mudah diamati serta memiliki hasil yang dapat dilihat dan dirasakan secara nyata.

Salah satu pengamatan yang dapat dilakukan terkait pencapaian yang telah diraih dengan adanya OLYMPUS ialah terjadinya peningkatan pasien dengan kasus HIV/AIDS secara jumlah yang tertangani. Hingga akhir 2022 saja, jumlah ODHA yang ditangani oleh Puskesmas Seberang Padang saja sudah berjumlah 253 orang, dengan 196 orang diantara telah mendapat akses ARV (Anti Retro Viral). Jumlah ini menjadi yang tertinggi diantara unit Puskesmas lainnya di Kota Padang. Bahkan jumlah tersebut hanya kalah dari jumlah penanganan pasien rumah sakit-rumah sakit terbaik di Kota Padang yang jelas-jelas memiliki infrastruktur yang lebih baik dan lengkap.

Untuk lebih jelasnya jumlah penanganan pasien ODHA di layanan-layanan khusus penderita HIV/AIDS di Kota Padang, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5. 3 Penanganan ODHA per Fasyankes di Kota Padang Tahun 2022

No.	Nama Unit	ODHA Positif	ODHA On ARV	Gagal Follow UP	Persentase
1.	Puskesmas Andalas	9	9	0	100
2.	Puskesmas Seberang Padang	253	196	31	85,21
3.	Puskesmas Bungus	77	41	13	76
4.	Puskesmas Pauh	21	17	1	94
5.	Puskesmas LB. Buaya	3	3	0	100
6.	RSUP M. Djamil	1.609	513	534	49
7.	RS. Yos Sudarso	591	220	40	58,35
8.	RS. Tentara	4	3	1	75
Total		2.567	1.002	620	57,61

Sumber : Dokumen Puskesmas Seberang Padang, 2023.

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat terlihat bahwa jumlah pasien ODHA yang dirawat oleh Puskesmas Seberang Padang jauh melampaui puskesmas-puskesmas lainnya di Kota Padang. Jumlah tersebut hanya bisa dilampaui oleh rumah sakit ternama seperti RSUP M. Djamil dan RS. Yos Sudarso, yang memang memiliki fasilitas dan peralatan medis yang lebih dan canggih. Persentase pasien ODHA yang telah mendapat akses ARV pun Puskesmas Seberang Padang lebih baik daripada rumah sakit lainnya. Hal ini dapat menjadi indikasi secara statistik keberhasilan OLYMPUS yang dapat diamati oleh publik dan masyarakat luas.

Keberhasilan penanganan pasien ODHA untuk mendapatkan akses ARV oleh Puskesmas Seberang Padang tidak lain karena ketanggapan pelayanan Tim Inovasi OLYMPUS itu sendiri. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Kepala Puskesmas Seberang Padang, sebagai berikut :

“Dengan adanya OLYMPUS jelas menjadi alasan kenapa Puskesmas kami menangani cukup banyak pasien ODHA. Makanya sejak awal adanya OLYMPUS, kami semua di sini sama-sama memiliki komitmen untuk benar-benar dapat melakukan pelayanan yang optimal, mulai dari skrining sampai pengobatan pasien ODHA. Oleh karena itu, akses ARV untuk para pasien tersebut juga harus kami berikan dengan semaksimal dan setanggap mungkin. Untuk itu sedari awal kami sudah meminta bantuan baik kepada berbagai pihak seperti Dinas Kesehatan agar dapat menyuplai kami dengan bantuan medis dan logistik demi penanganan para pasien ODHA ini. Jadi memang kunci dari bisa maksimalnya penanganan pasien ODHA kami termasuk dalam hal akses ARV itu berkat kolaborasi dengan banyak pihak terkait.”⁸⁶

Dari pernyataan tersebut maka dapat diketahui bahwa keberadaan OLYMPUS yang mudah diakses melalui media internet memungkinkan banyaknya penderita HIV/AIDS mempercayakan pengobatannya di Puskesmas Seberang Padang. Untuk itu, mereka pun menyadari kemudahan akses berimbas pada tingginya tanggungjawab yang akan mereka emban dalam melayani pasien ODHA secara optimal. Oleh karena itu, sedari awal pihak Puskesmas Seberang Padang dibawah naungan Dinas Kesehatan untuk dapat membantu mereka dalam kesigapan penanganan pasien, termasuk memperlancar akses pasien ODHA terhadap ARV. Hal ini pula lah yang kemudian membuat statistik penanganan pasien HIV/AIDS di Puskesmas Seberang Padang terbilang cukup baik.

⁸⁶ Hasil wawancara dengan Dr. Desy Susanty, Kepala Puskesmas Seberang Padang pada tanggal 09 Mei 2023.

Selain itu, capaian positif dari inovasi OLYMPUS juga dapat teramati dengan raihan berupa pengakuan secara nasional. Hal ini terkonfirmasi melalui berhasilnya OLYMPUS mendapatkan penghargaan pada lomba Inovasi Semiloka Nasional Ke-2 APKESMI sebagai kategori utama pada tahun 2022.

Gambar 5. 7
Penghargaan APKESMI



Sumber: Dokumentasi Puskesmas Seberang Padang, 2023

Berdasarkan gambar tersebut, dapat dilihat bahwa inovasi OLYMPUS ini mendapatkan penghargaan dalam sebuah program semiloka nasional APKESMI yang Ke-2. Semenjak munculnya inovasi OLYMPUS ini sudah mendapatkan dua kali penghargaan. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi ini dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pasien yang juga dapat memberikan hasil yang baik, baik untuk pasien sendiri ataupun kepada Puskesmas sebagai pelaksana. Tidak hanya secara nasional, OLYMPUS juga menjadi pemenang utama dalam lomba inovasi di Pemerintah Kota Padang.

Berdasarkan penjelasan Rogers, indikator *observability* berarti sejauh mana suatu inovasi dapat diamati dan dilihat. Pengamatan pada suatu inovasi dapat menunjukkan

hasil yang lebih baik dan terasa manfaatnya. Pada inovasi OLYMPUS, data statistik telah menunjukkan lonjakan penanganan kasus pasien ODHA pada Puskesmas Seberang Padang, dengan jumlah yang berkali lipat dibandingkan Puskesmas lainnya di Kota Padang. Sekalipun begitu, dengan adanya fasilitas yang komprehensif pada OLYMPUS, banyaknya pasien ODHA seiring dengan baiknya pelayanan yang diberikan, terbukti dengan tingginya persentase pasien mereka yang mendapat akses ARV. Selain itu, OLYMPUS juga berhasil mendapat pengakuan secara nasional, setelah terpilih sebagai inovasi pelayanan terbaik pada lomba Inovasi Semiloka Nasional Ke-2 APKESMI Tahun 2022.

