

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah harus mengikuti perkembangan dan tuntutan masyarakat. Seiring berjalannya waktu, masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak swasta jauh lebih prima dibandingkan pelayanan oleh pemerintah. Masyarakat menilai karyawan swasta jauh lebih ramah dan lebih mengayomi mereka. Hal ini mengindikasikan perlunya pemerintah untuk terus beradaptasi dengan dinamika masyarakat, guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat beberapa kelemahan aparatur negara. Adanya aduan oleh masyarakat, dapat menguak kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh aparatur negara, aduan masyarakat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Kelemahan-kelemahan tersebut mencakup sistem dan prosedur pelayanan minim informasi, berbelit-belit, kurang transparan, tidak akomodatif, dan kurang konsisten. Dampak dari kelemahan-kelemahan ini adalah ketidakpastian hukum, waktu, dan biaya pencaloan dan pungutan tidak resmi juga sering kali terjadi<sup>1</sup>.

Berdasarkan survei oleh databooks tentang keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam negeri, ditemukan beberapa isu utama. Beberapa keluhan

---

<sup>1</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*, Revisi (Jogjakarta: Gava Media, 2018).

diungkapkan seperti pelayanan yang berbelit 11,4%, pelayanan lambat 11,3%, kurang transparannya pelayanan 9,7%, birokrasi berbelit 9,3%, sarana dan prasarana tidak memadai 8,6 persen, biaya mahal 8,4%, pelayanan tidak sesuai 6,2%, pungutan liar 4,8%, ketidakjelasan prosedur 3,8%, tidak responsif terhadap pengaduan 3,6%, kualitas / kompetensi sumber daya manusia rendah (3%), perilaku pelayanan kurang ramah (2,7%), selain itu sebanyak 5,1% responden mengatakan masalah lainnya dan 12,3% responden tidak tahu / tidak menjawab<sup>2</sup>.

Hasil survei menunjukkan masih banyaknya permasalahan dalam pelayanan publik, yang menekankan perlunya upaya dan komitmen yang optimal guna meningkatkan kualitasnya.

Pelayanan publik merupakan penyediaan layanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat atau perorangan yang mempunyai kepentingan pada lembaga tertentu, berdasarkan prinsip serta prosedur yang telah ditetapkan<sup>3</sup>. Pelayanan publik disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik merupakan seluruh lembaga, baik itu lembaga pemerintah, perusahaan, entitas independen yang didirikan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk menyelenggarakan layanan publik, serta badan hukum lainnya yang dibentuk khusus untuk kegiatan pelayanan publik<sup>4</sup>.

Para penyelenggara pelayanan publik harus memiliki komitmen dan berupaya semaksimal mungkin untuk mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan

---

<sup>2</sup> Cindy Mutia Annur, 'Persyaratan Berbelit Keluhan Utama Masyarakat Terhadap Layanan Publik', *Kata Data Media Network*, 2021.

<sup>3</sup> Ilmi Usrotin Mursyidah, Lailatul. Choiriyah, *Manajemen Pelayanan Publik* (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2020).

<sup>4</sup> 'Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik', 2009, p. 4.

kebutuhan masyarakat dan berlandaskan pada hukum yang berlaku. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang langsung diterima dan dinilai oleh masyarakat, karena merekalah yang menjadi sasaran utama kegiatan ini. Ketika pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan harapan, maka kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik akan meningkat. Namun, pelayanan publik yang diterima tidak memenuhi keinginan mereka, maka kepuasan masyarakat akan terganggu.

Kualitas pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan pada pelanggan / masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan<sup>5</sup>. Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai acuan penyelenggaraan pelayanan dan pedoman penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan komitmen penyelenggara terhadap masyarakat dalam rangka pelayanan yang mudah, cepat, terjangkau, terukur dan berkualitas<sup>6</sup>. Undang – Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan.

Inovasi merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan publik. Inovasi adalah langkah perubahan yang sengaja dilakukan dengan mengenalkan teknologi serta menggunakan alat yang baru di dalam suatu lembaga. Inovasi tidak hanya terbatas pada pembangunan atau pembaruan semata, tetapi juga mencakup

---

<sup>5</sup> Hardiyansyah.

<sup>6</sup> 'Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014', 2014, p. 5.

pemanfaatan ide baru guna menghasilkan produk, layanan dan proses yang lebih luas<sup>7</sup>. Kebutuhan masyarakat dapat menjadi perhatian utama dalam proses perancangan dan pelaksanaan inovasi. Saat ini inovasi oleh penyelenggara pelayanan publik penting untuk dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik mencakup langkah-langkah baru dalam memberikan layanan kepada masyarakat, baik berupa ide kreatif maupun penyesuaian dari konsep yang telah ada, yang dapat memberikan manfaat baik secara langsung atau tidak langsung. Tersedianya sumber daya manusia yang mumpuni dapat mewujudkan inovasi pelayanan publik. Tidak menghadirkan inovasi sedikitpun, tidak akan membuat lembaga pelayanan publik merasa mati. Tanpa inovasi lembaga pemerintah tidak akan dibubarkan atau mati, akan tetapi lembaga tersebut akan kehilangan kepercayaan dari masyarakat dan legitimasi<sup>8</sup>.

Pelayanan publik juga termasuk pelayanan untuk kesehatan hewan. Kesehatan hewan adalah tanggung jawab seluruh masyarakat, sehingga pemerintah harus mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan kesehatan hewan. Kesehatan hewan merupakan semua urusan yang berhubungan dengan pengobatan hewan, pelayanan kesehatan hewan, perawatan hewan, penanggulangan dan pengendalian

---

<sup>7</sup> Muliadi Solong, Aras, 'Inovasi Pelayanan Publik', *Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*, 2020, 79.

<sup>8</sup> Wirman. Prabowo, Hadi, Suwanda, Dadang, Syafri, *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*, ed. by Nita Nur Santoso, Yudi Prihantono, Muliawati (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2022).

penyakit hewan, medik reproduksi, penolakan penyakit, medik konservasi, keamanan pakan, peralatan kesehatan hewan serta obat hewan<sup>9</sup>.

Pelayanan kesehatan hewan merupakan serangkaian kegiatan yang meliputi pelayanan jasa laboratorium veteriner, jasa medik veteriner, jasa pemeriksaan dan pengujian veteriner, dan/atau jasa di pos kesehatan hewan / pusat kesehatan hewan. Meningkatnya kepemilikan hewan peliharaan sehingga meningkat pula kebutuhan pelayanan kesehatan hewan. Setidaknya setahun sekali hewan peliharaan harus mendapatkan pelayanan kesehatan hewan sebagai upaya preventif (pencegahan) penyakit hewan seperti pemberian vaksin, obat jamur dan steril hewan. Pelayanan kesehatan hewan dapat diakses oleh masyarakat melalui Rumah Sakit Hewan.

Rumah Sakit Hewan merupakan tempat usaha pelayanan jasa medik veteriner yang dikelola oleh suatu manajemen yang memiliki dokter hewan sebagai penanggung jawab, dan memiliki fasilitas untuk pengamatan hewan yang mendapat gangguan kesehatan tertentu, laboratorium diagnostik, unit penanganan intensif, rawat inap, ruang isolasi, pelayanan gawat darurat, serta dapat menerima jasa layanan medik veteriner yang bersifat rujukan<sup>10</sup>. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat telah melaksanakan pelayanan kesehatan hewan dengan didirikannya UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat.

UPTD Rumah Sakit Hewan Sumatera Barat berdiri setelah dikeluarkannya Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 103 Tahun 2017 Tentang

<sup>9</sup> ‘Undang- Undang Republik Indonesia No 18 Tahun 2018 Tentang Peternakan Dan Kesehatan Hewan’, 2018, 4.

<sup>10</sup> Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Jasa Medik Veteriner

Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Sumatera Barat. UPTD Rumah Sakit Hewan Sumatera Barat mempunyai tugas melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang Dinas Peternakan dan Kesehatan hewan pada bidang Kesehatan Hewan<sup>11</sup>. Alamat UPTD Rumah Sakit Hewan Sumatera Barat terletak di Jati Baru, Kecamatan Padang Timur, Kota Padang. Operasional UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat dilaksanakan setiap hari kerja, dengan pelayanan yang tersedia dari pukul 08.00 hingga 16.00.

Rumah sakit hewan didirikan dengan beberapa tujuan yang meliputi penyelenggaraan pelayanan kesehatan hewan, memberikan pendidikan kepada mahasiswa kedokteran hewan, menjadi tempat penelitian tentang penyakit hewan dan pengembangan obat-obatan baru, serta memberikan edukasi kepada masyarakat tentang kesehatan hewan. UPTD Rumah Sakit Hewan Sumatera Barat telah menjalankan perannya dalam pendidikan dengan menerima sejumlah mahasiswa coass setiap tahunnya. Fasilitas laboratorium juga tersedia untuk penelitian penyakit hewan, sekaligus menyediakan pelayanan kesehatan hewan sesuai dengan fungsi dari UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat.

Keberadaan Rumah Sakit Hewan merupakan hal yang penting bagi pemilik hewan peliharaan, dengan adanya Rumah Sakit Hewan akses pelayanan kesehatan hewan lebih mudah didapatkan. Di UPTD Rumah Sakit Hewan Sumatera Barat, pelayanan kesehatan hewan telah disesuaikan dengan Peraturan Gubernur Sumatera

---

<sup>11</sup> Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 103 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Dinas Peternakan Dan Kesehatan Hewan, 12–13.

Barat No. 103 Tahun 2017, serta dijelaskan secara rinci dalam standar pelayanan publik Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat mengenai pelayanan yang dapat di akses di UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat.

**Tabel 1. 1**

**Daftar Pelayanan di UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat**

No	Jenis Layanan	Penanggung jawab	Waktu Pelayanan
1.	Pelayanan Rawat Jalan	Kasi Klinik	15 menit
2.	Pelayanan Rawat Inap	Kasi Klinik	15 Menit
3.	Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD)	Kasi Klinik	15 Menit
4.	Pelayanan Operasi dan Bedah	Kasi Klinik	30-60 Menit
5.	Pelayanan USG dan Radiologi	Kasi Klinik	30 Menit
6.	Pelayanan Vaksinasi	Kasi Klinik	30 Menit
7.	Pelayanan Eutanasia	Kasi Klinik	10 Menit
8.	Pelayanan Laboratorium	Kasi Lab. Keswan	1-48 Jam
9.	Pelayanan Ambulator	Kasi Klinik	30 Menit

*Sumber : Standar Pelayanan Kesehatan Hewan Di RSH Sumatera Barat*

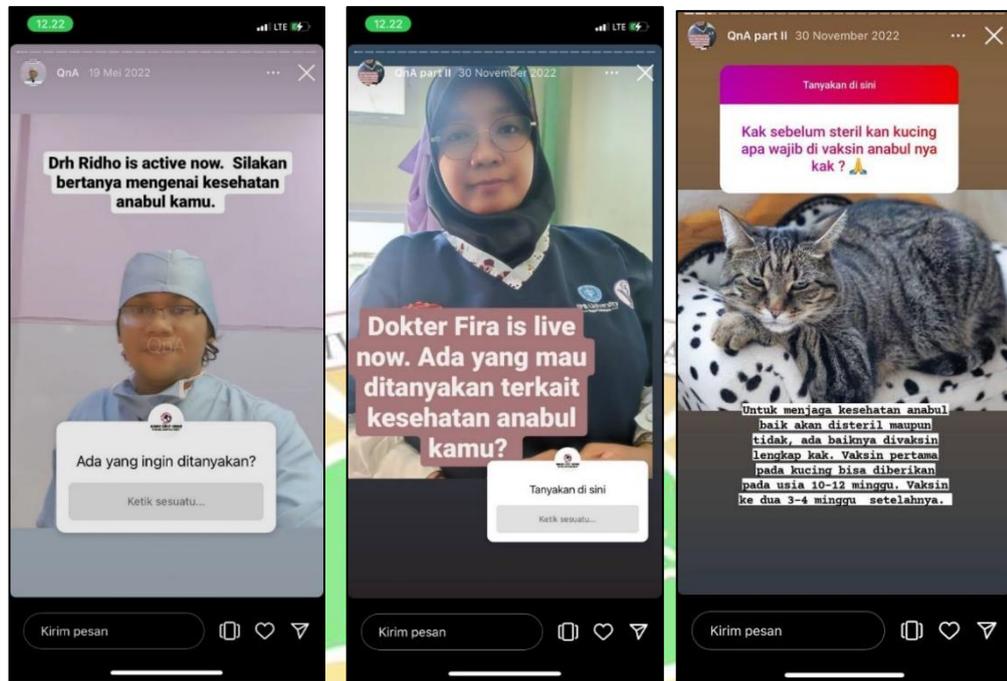
Berdasarkan Tabel 1.1, terdapat 9 jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat. Penanggung jawab untuk setiap jenis pelayanan berbeda-beda; sebagai contoh, pelayanan vaksinasi dipegang oleh kepala seksi klinik. Waktu pelayanan kesehatan hewan di Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat berkisar antara 10 menit hingga 1 jam, kecuali pelayanan laboratorium yang memakan waktu lebih lama, yaitu 1 hingga

48 jam. Daftar pelayanan kesehatan hewan di Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat ditetapkan dalam standar pelayanan publik Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat.

UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat telah menyusun standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan yang ada di UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat. Standar pelayanan disusun sebagai acuan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan hewan. Standar pelayanan ini ditetapkan di Padang pada tanggal 29 Juli 2020. Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat merupakan penyelenggara pelayanan kesehatan hewan pertama di Sumatera Barat yang menetapkan standar pelayanan kesehatan hewan, hal ini diharapkan dapat menjadi contoh untuk penyelenggara pelayanan kesehatan hewan di Sumatera Barat.

Masyarakat dapat mengakses informasi mengenai pelayanan kesehatan hewan di UPTD Rumah Sakit Hewan Sumatera Barat melalui website resmi Dinas Peternakan dan Kesehatan Provinsi Sumatera Barat [disnak.sumbarprov.go.id](http://disnak.sumbarprov.go.id) dan media sosial seperti Instagram, Facebook dan Whatsapp. Aktivitas media sosial aktif memberikan informasi tentang pelayanan kesehatan hewan dan memberikan edukasi mengenai kesehatan hewan. Selain itu, masyarakat juga dapat berdiskusi dengan Dokter Hewan melalui sesi tanya jawab yang disediakan di akun Instagram saat dokter hewan sedang berugas dan aktif di sosial media.

**Gambar 1. 1**  
**Sesi Question and Answer di Akun Instagram**  
**@rumah\_sakit\_hewan\_sumbar**



*Sumber: Instagram Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat*

Berdasarkan gambar 1.1 dapat diketahui bahwa masyarakat dapat berkomunikasi secara online dengan dokter hewan melalui sosial media instagram. Masyarakat dapat menyampaikan berbagai pertanyaan pada ahlinya mengenai permasalahan yang di alami oleh binatang peliharaannya. Berdasarkan gambar dapat dilihat juga bahwa sesi *question and answer* tidak dilakukan sekali saja, tetapi dilakukan dalam beberapa kesempatan. Berdasarkan gambar 1.1 dapat kita ketahui bahwa UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat aktif dalam menyampaikan informasi kepada publik.

Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat merupakan rumah sakit hewan rujukan, yaitu Rumah Sakit Hewan yang menjadi rujukan dari Klinik-Klinik

Hewan dan Puskesmas di Sumatera Barat. Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat memiliki alat yang memadai untuk operasi besar, layanan laboratorium, rawat inap, usg, x-ray dan lainnya. Adanya sarana dan pra sarana yang memadai, menjadikan pengunjung Rumah Sakit Hewan bertambah setiap tahunnya dengan jumlah ribuan.

Rumah Sakit Hewan Sumatera Barat pada Januari-Mei 2019 telah menerima pasien sebanyak 3.583 ekor, namun turun menjadi 2.234 ekor pada Januari-Mei 2020<sup>12</sup>. Turunnya angka kunjungan masyarakat ke UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat disebabkan oleh pandemi Covid-19. Guna meningkatkan angka kunjungan masyarakat, efisiensi layanan dan kepuasan masyarakat, maka UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat menghadirkan inovasi baru. Inovasi tersebut dinamakan Meong (Mendaftar Online, Go!). Meong merupakan inovasi pelayanan pendaftaran online.

Prosedur pendaftaran online dilakukan menggunakan aplikasi *WhatsApp* sebagai media nya. *WhatsApp* merupakan teknologi *Instant Messaging* seperti SMS dengan bantuan data internet berfitur pendukung yang lebih menarik dan merupakan media sosial yang populer dan dapat digunakan sebagai media komunikasi<sup>13</sup>. Beberapa manfaat Meong adalah masyarakat tidak perlu antri, pendaftaran dapat dilakukan satu hari sebelum kedatangan ke RSH dan pendaftaran

---

<sup>12</sup> Idham Fahmi, *Laporan Karya Inovasi* (Padang, 2020).

<sup>13</sup> Sischa Okvireslian, 'Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp Sebagai Media Pembelajaran Dalam Jaringan Kepada Peserta Didik Paket B UPTD SPNF SKB Kota Cimahi', *Jurnal Comm-Edu*, Volume 4 N (2021), 132.

dapat dilakukan menggunakan *WhatsApp*. Berikut tata cara melakukan pendaftaran online di RSH Sumatera Barat:

**Gambar 1. 2**

**Tata Cara Penggunaan Inovasi Meong**



*Sumber: Laporan Karya Inovasi RSH*

Berdasarkan gambar 1.5 dapat diketahui bahwa terdapat 4 langkah yang harus dilewati oleh pengguna inovasi Meong. Pertama pesan dikirimkan melalui aplikasi *Whatsapp*. Pesan tersebut akan dijawab otomatis oleh aplikasi *Whatsapp*. Pemilik hewan mengirimkan format pendaftaran online untuk mendapatkan nomor antrian. *Whatsapp* akan membalas pesan tersebut dengan nomor antrian pasien. Aplikasi *Whatsapp* dipilih karena masyarakat sudah terbiasa menggunakan aplikasi tersebut, tidak hanya itu, aplikasi *Whatsapp* mudah untuk digunakan sehingga dapat membantu pelaksanaan inovasi yang optimal.

Penggunaan inovasi Meong dapat dilakukan dengan menghubungi nomor 0812 9453 3110 untuk melakukan pendaftaran online. Masyarakat dapat mengirim pesan dengan format “DAFTAR”, lalu pesan tersebut akan dijawab otomatis oleh sistem. Jawaban pesan tersebut berisi tentang format untuk pendaftaran, yaitu DAFTAR# Nomor rekam medik (untuk pasien lama)# Nama pasien # Nama Pemilik# Tanggal kedatangan. Jawaban otomatis akan dikirimkan kembali yang berisikan nomor antrian. Setelah itu pemilik hewan peliharaan dapat datang pada tanggal yang telah ditentukan.

Inovasi Meong (Mendaftar online, Go!) yaitu inovasi pelayanan pendaftaran online di UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat akan dianalisis dari sisi metode. Pendekatan ini memungkinkan kita untuk memahami bagaimana perubahan prosedur dan kebijakan baru dalam pendaftaran online dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan kepada pemilik hewan peliharaan.

Metode pendaftaran online memperkenalkan langkah-langkah yang lebih terstruktur dan sistematis dibandingkan dengan metode pendaftaran konvensional. Salah satu keunggulan utama dari metode ini adalah kemampuan untuk mengurangi waktu tunggu. Pemilik hewan dapat mendaftarkan hewan peliharaan mereka dari mana saja dan kapan saja, sehingga lebih fleksibel dan nyaman bagi pengguna. Hal ini tentunya mengurangi beban administratif di loket pendaftaran dan memungkinkan staf rumah sakit untuk fokus pada layanan medis.

Selain itu, metode pendaftaran online memberikan kemudahan dalam pencatatan dan pengelolaan data. Setiap pendaftaran akan otomatis tercatat dalam sistem, sehingga mengurangi risiko kesalahan input data yang mungkin terjadi pada pendaftaran manual. Data yang tersimpan juga lebih mudah diakses dan diintegrasikan dengan sistem lain di rumah sakit, seperti rekam medis hewan, jadwal dokter, dan layanan lainnya. Hal ini memungkinkan layanan yang lebih terkoordinasi dan responsif.

Lebih lanjut, metode ini memungkinkan pengenalan fitur-fitur tambahan yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna. Misalnya, notifikasi pengingat jadwal kunjungan, informasi terkait persiapan sebelum pemeriksaan, serta opsi untuk memilih dokter atau layanan spesifik. Fitur-fitur ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan bagi pemilik hewan, tetapi juga membantu rumah sakit dalam mengatur alur kerja dan sumber daya secara lebih efektif.

Dengan melihat inovasi dari sisi metode, penelitian ini akan memberikan wawasan tentang bagaimana perubahan prosedur pendaftaran dapat membawa dampak positif pada operasional rumah sakit hewan dan pengalaman pelanggan. Fokus pada metode ini juga memungkinkan kita untuk mengevaluasi kebijakan yang diterapkan dan mengidentifikasi area-area yang masih bisa ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

**Tabel 1. 2****Kunjungan pasien ke UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat tahun 2019- tahun 2023**

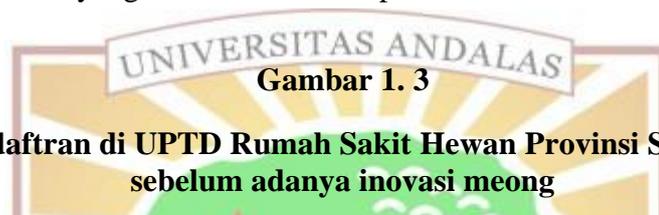
<b>No</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Kunjungan Pasien</b>
1.	2019	3.583 Ekor
2.	2020	2.234 Ekor
3.	2021	5.157 Ekor
4.	2022	6.008 Ekor
5.	2023	6.672 Ekor

*Sumber : Laporan pelaksanaan kegiatan UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat tahun 2019-2020*

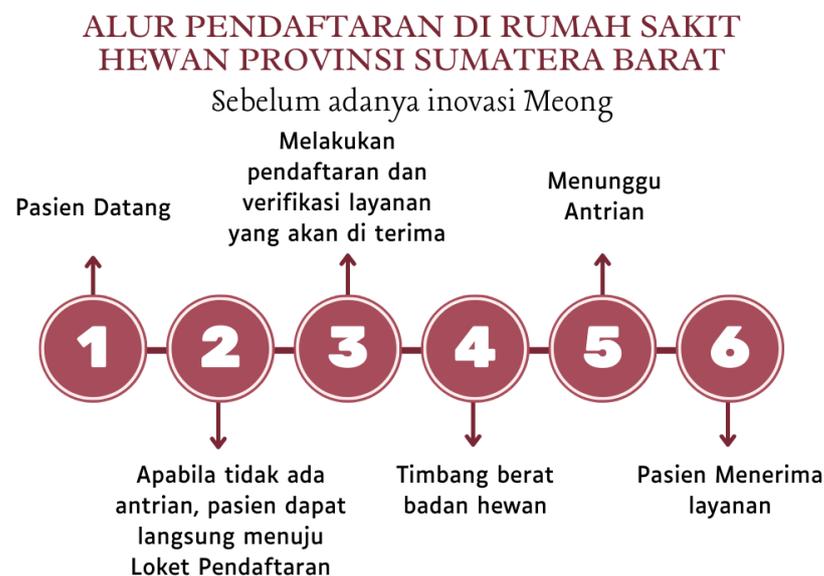
Berdasarkan tabel 1.2, dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan dari tahun 2019 ke 2020. Hal ini melatarbelakangi lahirnya inovasi meong. Pada tahun 2020, pandemi Covid-19 melanda, menimbulkan kekhawatiran bagi masyarakat untuk membawa hewan peliharaan mereka ke Rumah Sakit Hewan. Di sisi lain, Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat belum memiliki sistem pendaftaran dan antrian yang memadai. Oleh karena itu, inovasi meong diciptakan untuk memungkinkan pasien mendaftar secara online. Dengan sistem ini, pasien dapat langsung datang tanpa perlu mengantri dan segera menerima pelayanan kesehatan hewan dari dokter hewan.

Berdasarkan Tabel 1.2, terlihat peningkatan kunjungan pasien setiap tahunnya, yaitu dari tahun 2020 hingga 2023. Peningkatan ini tentunya berpotensi menimbulkan antrian panjang dalam proses pendaftaran dan pemeriksaan hewan

peliharaan<sup>14</sup>. Hal inilah yang melatarbelakangi diteruskannya implementasi inovasi meong hingga tahun 2024 ini. Inovasi meong terbukti efektif dalam mengurangi antrian panjang dan meningkatkan efisiensi pelayanan di Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat. Manfaatnya pun dirasakan baik oleh UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat selaku penyelenggara layanan kesehatan hewan maupun masyarakat yang membawa hewan peliharaan mereka.



**Alur pendaftaran di UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat sebelum adanya inovasi meong**

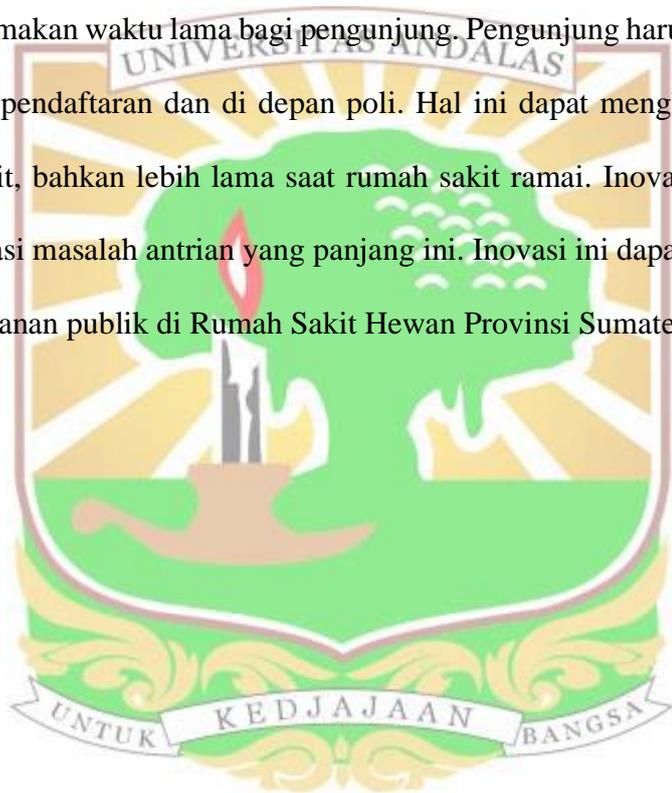


Berdasarkan gambar 1.2, alur pendaftaran pasien di Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat terdiri dari enam tahapan. Pertama, pemilik hewan dan hewan peliharaan datang ke UPTD Rumah Sakit Hewan . Jika tidak ada antrian,

<sup>14</sup> Ridwansyah, 'Peningkatan Kinerja Pelayanan Pasien Untuk Meminimalkan Antrian Dengan Waiting Line Method', *Insformation System For Educators and Proffesionals*, Vol. 1, No (2017).

mereka langsung menuju loket pendaftaran. Di loket, pemilik hewan mendaftarkan hewannya dan memilih layanan yang diinginkan. Selanjutnya, pemilik membawa hewannya untuk ditimbang, dan berat badannya dicatat oleh petugas. Setelah itu, pemilik dan hewan peliharaannya menunggu giliran di depan poli untuk menerima layanan.

Alur pendaftaran ini, seperti yang digambarkan dalam gambar 1.2, berpotensi memakan waktu lama bagi pengunjung. Pengunjung harus antri dua kali, yaitu di loket pendaftaran dan di depan poli. Hal ini dapat menghabiskan waktu beberapa menit, bahkan lebih lama saat rumah sakit ramai. Inovasi Meong hadir untuk mengatasi masalah antrian yang panjang ini. Inovasi ini dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik di Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat.



**Gambar 1. 4**

**Alur pendaftaran di UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat setelah adanya inovasi meong.**



Sumber: Olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan gambar 1.3, Inovasi Meong berhasil menyederhanakan alur pendaftaran pasien di Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat dari 6 menjadi 4 tahapan. Hal ini secara signifikan mengurangi waktu tunggu pasien dan hewan peliharaan mereka, yang tentunya membawa manfaat bagi kesehatan dan kesejahteraan hewan. Hewan dianjurkan untuk tidak berlama – lama menunggu agar tidak stress. Terdapat banyak hal yang menyebabkan hewan stress ketika menunggu terlalu lama di antrian pendaftaran pelayanan kesehatan hewan.

Hewan yang dikandangan terlalu lama dapat mengalami stres<sup>15</sup>. Hal ini tidak dapat dihindari karena hewan peliharaan harus dibawa ke rumah sakit

<sup>15</sup> Raja Petshop, 'Penyebab Stress Pada Hewan Peliharaan Dan Cara Mengatasinya', 2017.

menggunakan kandang. Namun, jika waktu tunggu di rumah sakit terlalu lama, stres pada hewan peliharaan dapat meningkat. Hal ini diperparah dengan pertemuan hewan peliharaan dengan hewan lain, baik sejenis, berbeda jenis, maupun predator, saat mereka mengantri di UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat. Oleh karena itu, penting untuk mempersingkat waktu tunggu hewan peliharaan agar mereka dapat segera bertemu dokter hewan di ruang poli dan meminimalkan stres yang mereka alami. Penerapan layanan pendaftaran online di UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu solusi untuk mencapai hal ini.

Manfaat yang dapat dirasakan oleh pemilik hewan peliharaan dengan adanya inovasi pendaftaran online ini adalah mereka dapat mengetahui telah mengetahui nomor antrian mereka dan dapat memperkirakan jam untuk melakukan kunjungan ke UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat. Dengan adanya inovasi Meong mereka tidak perlu menghabiskan waktu untuk pendaftaran melainkan mereka menghabiskan waktu hanya untuk pelayanan kesehatan hewan peliharaan kesayangan mereka.

Sistem pendaftaran online merupakan sebuah sistem dimana pasien dapat melakukan pendaftaran guna mendapatkan pemeriksaan dari fasilitas pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan teknologi<sup>16</sup>. Saat ini pemanfaatan teknologi untuk pendaftaran secara online seringkali dilakukan oleh penyelenggara pelayanan

---

<sup>16</sup> Elina Intan. dkk Rumana, Nanda Aula. Rapzari, 'Penerimaan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Menggunakan Technology Acceptance Model Di RSUP Fatmawati', *Universitas Indrapasta PGRI*, 2020, 44 <<https://doi.org/10.30998/faktorexacta.v13i1.5611>>.

publik, seperti inovasi SI ANTON PUAS (sistem antrian online Puskesmas Tambelang). SI ANTON PUAS ini merupakan inovasi puskesmas Tambelang Jombang dengan memberikan pelayanan antrian secara online kepada pengguna puskesmas<sup>17</sup>. Sehingga masyarakat mendapatkan kemudahan dalam melakukan pendaftaran pasien yang bisa diakses dimana saja melalui smartphone atau sarana lainnya.

Fenomena masyarakat banyak menggunakan teknologi dalam kesehariannya melatarbelakangi Puskesmas Tambelang Jombang untuk mengusung inovasi ini. Pendaftaran secara online dapat diakses pasien Puskesmas Tambelang Jombang dengan cara *scan qr* yang telah di upload di website. Setelah itu pasien dapat melanjutkan pendaftaran dengan pengisian data yang diminta oleh Puskesmas Tambelang Jombang. Setelah proses pendaftaran selesai maka pasien dapat langsung berkunjung ke Puskesmas Tambelang Jombang sesuai dengan tanggal yang diinput. Inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan kenyamanan pasien.

Sementara itu, survei yang dilakukan oleh Statista menunjukkan bahwa mayoritas pengguna media sosial di Indonesia berusia 25-34 tahun (dewasa) dan kelompok pengguna yang paling sedikit berusia 55-64 tahun<sup>18</sup>. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan sosial media belum merata pada semua lapisan. Bagi mereka yang termasuk golongan lansia, platform seperti Instagram masih

<sup>17</sup> 'Pendaftaran Online Puskesmas Tambelang Jombang', *Website Puskesmas Tambelang Jombang*, 2022.

<sup>18</sup> Cindy Mutia Annur, 'Berapa Usia Mayoritas Pengguna Media Sosial Di Indonesia?', *Databooks*, 2020

dianggap hal yang baru dan jarang digunakan, sehingga mereka cenderung kurang aktif dalam mengakses media sosial tersebut.

Menurut survei yang dilakukan oleh Rakuten, terdapat variasi usia pemilik hewan peliharaan di Indonesia mulai dari remaja hingga lansia. Hasil survei menunjukkan bahwa banyak masyarakat berusia di atas 55 tahun yang memelihara hewan peliharaan. Orang-orang lanjut usia seringkali mengadopsi hewan peliharaan sebagai teman di masa tua mereka. Beberapa manfaatnya termasuk menjaga kesehatan mental, kesehatan fisik, fungsi kognitif, hubungan sosial, meningkatkan mood, dan manfaat lainnya<sup>19</sup>.

Berdasarkan hasil survei di atas, terlihat bahwa publikasi inovasi melalui media sosial Instagram belum optimal. Hal ini disebabkan oleh kurangnya akses masyarakat terhadap media sosial Instagram, terutama pengguna layanan di UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat ada yang merupakan lansia dan belum terbiasa dengan Instagram. Selain itu, masyarakat juga belum terbiasa dengan penyebaran informasi melalui platform online secara umum. Meskipun demikian, UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat telah berusaha menyebarkan informasi mengenai inovasi Meong dan menjelaskan prosedur penggunaannya.

---

<sup>19</sup> Young on Top, '10 Manfaat Memiliki Hewan Peliharaan Di Usia Senja', *YOT*, 2023.

Gambar 1. 5

## Postingan @rumah\_sakit\_hewan\_sumatera\_barat Tentang Inovasi Meong



Sumber : Instagram Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat

Berdasarkan gambar 1.4, terdapat informasi mengenai inovasi Meong di UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat. Informasi tersebut mencakup tujuan diadakannya inovasi Meong, tata cara pendaftaran online, serta keuntungan yang diperoleh dari penggunaan Meong. Inovasi ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan hewan secara lebih

efisien. Namun, belum semua masyarakat dapat menggunakan layanan tersebut karena informasi mengenai inovasi Meong hanya diumumkan di media sosial, yang menyebabkan tidak semua lapisan masyarakat mengetahuinya.

Permasalahan ini terkait dengan salah satu indikator dalam teori Faktor yang Mempengaruhi Inovasi yang dikemukakan oleh Arundel dkk., yaitu tujuan, hasil, pendorong, dan hambatan (objectives, outcome, drivers, and obstacles). Dalam konteks ini, kendala dalam penyebaran informasi dapat menjadi hambatan utama dalam pencapaian tujuan inovasi, yaitu menjangkau masyarakat secara luas. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan cara-cara alternatif dalam memperkenalkan inovasi ini, seperti melalui penyebaran informasi di berbagai platform komunikasi atau melalui kerja sama dengan pihak terkait agar informasi dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat.

Selain itu, UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat menerapkan inovasi pendaftaran online dengan harapan dapat mempercepat pelayanan, meningkatkan kepuasan masyarakat dan meningkatkan standar mutu pendaftaran. Arundel, Dkk menjelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi proses inovasi diantaranya adalah tata kelola dalam membentuk inovasi, sumber ide inovasi, budaya organisasi sektor publik, kemampuan dan alat yang tersedia untuk mendukung pelaksanaan inovasi, tujuan hasil pendorong dan hambatan inovasi dan mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal.

UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat telah menciptakan solusi baru guna meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien. Inovasi meong

bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan terkait pelayanan publik, seperti turunnya angka kunjungan ke UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat, serta memudahkan masyarakat dalam pendaftaran layanan secara online yang dapat diakses dari manapun. Hal ini memiliki keterkaitan dengan salah satu indikator dalam teori Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Inovasi yang dijabarkan oleh Arundel, Dkk, yaitu tata kelola inovasi (*governance and innovation*).

Ide mengenai inovasi meong pertamakali di prakarsai oleh Idham Fahmi selaku Kepala UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat. Ide ini ditujukan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan hewan yang lebih efisien dan efektif. Sumber ide inovasi meong merupakan sumber ide *top-down*. Sumber ide *top-down* merupakan sumber ide untuk inovasi dari atas kebawah yang di prakarsai oleh politisi dan manajer senior yang mencakup mandat baru akibat perubahan pemerintahan, inisiatif kebijakan yang berskala besar, tujuan kebijakan baru yang terkait dengan ideologi baru atau konsep baru layanan dan penyampaian layanan<sup>20</sup>.

Cakupan sumber ide inovasi meong adanya konsep baru layanan, yaitu mengubah sistem pelayanan pendaftaran *offline* menjadi *online*. Cakupan lainnya adalah mandat baru akibat perubahan pemerintahan. Adanya mandat mengenai perubahan layanan untuk PKK (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat). Mandat tersebut mengharuskan pelayanan publik memiliki aturan

---

<sup>20</sup> Anthony Arundel, Carter Bloch, and Barry Ferguson, 'Advancing Innovation in the Public Sector: Aligning Innovation Measurement with Policy Goals', *Research Policy*, 48.3 (2019), 789–98 <<https://doi.org/10.1016/j.respol.2018.12.001>>.

baru mengenai covid-19. Sumber ide inovasi ini terkait dengan salah satu teori Faktor -Faktor yang Mempengaruhi inovasi yang di kemukakan oleh Arundel, Dkk yaitu indikator sumber-sumber ide untuk inovasi ( *source of the ideas for innovations*).

Pelaksanaan inovasi meong tentunya akan memiliki resiko dalam pelaksanaannya. Hal ini menjadikan kepala Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat melakukan berbagai cara untuk menghindari resiko tersebut. Budaya inovasi membutuhkan mekanisme untuk mengelola resiko kegagalan inovasi yang dapat terjadi karena resiko teknologi, penolakan dari pengguna potensial, kurangnya kemampuan sumber daya dan kemampuan untuk mengembangkan dan mengimplementasikan inovasi.

Upaya yang dilakukan oleh kepala Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat untuk menghindari resiko adalah dengan menyamakan asumsi yang sama mengenai ide-ide baru dan perubahan organisasi. Perubahan disini dimaksudkan pada perubahan pelayanan pendaftaran pasien. Penyamaan asumsi dilakukan melalui jalan diskusi bersama seluruh pegawai Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat. Mengupayakan agar seluruh pegawai mengetahui adanya inovasi ini, tanpa terkecuali bahkan cs (*cleaning service*) juga mengetahuinya. Hal ini bertujuan untuk menghindari resiko ketidaksamaan asumsi mengenai inovasi.

Budaya inovasi merupakan faktor yang penting dalam mendukung atau menghambat inovasi sektor publik. Kepala Rumah Sakit Hewan telah melakukan beberapa upaya agar budaya inovasi dapat terjalin dengan baik. Hal ini terkait

dengan salah satu indikator pada teori Faktor-Faktor yang mempengaruhi inovasi yang dikemukakan oleh Arundel, Dkk yaitu budaya inovasi (*innovation culture*).

Inovasi Meong memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanannya secara online, 24 jam sehari, 7 hari seminggu. Namun, layanan pemrosesan pesan dan pendaftaran online di Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat saat ini hanya tersedia pada hari kerja dan jam kerja. Keterbatasan jam layanan ini disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia untuk mengelola layanan pendaftaran online 24/7. Hal ini menunjukkan kesenjangan antara kemampuan dan alat yang tersedia dengan kebutuhan untuk melayani akses publik yang terus menerus, seperti yang ditekankan dalam indikator kemampuan dan alat dalam teori Faktor-faktor yang Mempengaruhi Inovasi oleh Arundel Dkk.

Berdasarkan observasi awal peneliti di lapangan, diketahui bahwa banyak dari masyarakat yang belum mengetahui inovasi Meong. Saat mewawancarai beberapa pengunjung Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat, salah seorang pengunjung bernama Ica, berusia 38 tahun, yang akan melakukan vaksinasi hewan peliharaannya di UPTD Rumah Sakit Provinsi Hewan Sumatera Barat, ketika ditanyai mengenai inovasi Meong, beliau menyatakan:

“Kakak ke sini (Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat) baru beberapa kali untuk melakukan steril kucing, pada kunjungan kali ini kucing kakak di vaksinasi, tapi belum tahu tentang pendaftaran online yang adek tanyakan. Disini tidak ada dipajang papan informasi mengenai informasi tersebut”. Hasil wawancara bersama pengunjung UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengunjung yang telah melaksanakan kunjungan beberapa kali ke Rumah Sakit

Hewan Provinsi Sumatera Barat, tetapi belum mengetahui adanya inovasi Meong. Pengunjung juga menyatakan bahwa tidak ada papan informasi mengenai inovasi ini, sehingga informasi mengenai meong minim sekali. Ketika peneliti bertanya dan memberikan informasi, pengunjung mengaku baru pertama kali mendengar adanya inovasi Meong.

Selaras dengan ica, pengunjung lainnya bernama Jamal berusia 52 tahun dan merupakan pengunjung UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat sejak lama juga menyampaikan pernyataan yang sama ketika diberikan pertanyaan yang sama mengenai inovasi Meong.

“Saya merupakan pengunjung lama RSH, saya telah membawa kucing dan anjing saya untuk berobat kesini dengan keluhan yang berbeda-beda, namun kali ini mendatangi RSH untuk pemeriksaan kucing yang sakit, saya belum pernah mendengar daftar online tersebut. Jika ada dipasang (*banner*) di Rumah Sakit Hewan, saya mungkin akan mengetahuinya, kedepannya mungkin saya akan mendaftar secara online saja”. Hasil wawancara bersama pengunjung UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa, masyarakat yang telah menjadi pengunjung setia Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat juga belum mengetahui inovasi meong. Beliau beranggapan bahwa pemberian informasi melalui media cetak seperti *banner* yang di pasang di RSH akan memudahkan untuk mengetahui inovasi ini. Untuk kunjungan berikutnya Pak Jamal sudah berencana untuk melakukan pendaftaran secara online.

Peneliti juga melakukan wawancara bersama salah seorang pegawai Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat yaitu Drh. Zella Nofitri. Beliau selaku pegawai UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat yang berkontribusi

pada inovasi meong sehingga mengetahui banyak hal mengenai inovasi meong. Terkait pengunjung Rumah Sakit Hewan Sumatera Barat yang telah menggunakan inovasi meong beliau menyatakan pengguna inovasi Meong ini masih sedikit, yaitu kurang dari 10% dari jumlah kunjungan ke Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat pada tahun 2022 dan 2023. Jumlah tersebut tentunya masih sedikit mengingat inovasi sudah dilaksanakan lebih dari setahun.

Berdasarkan fenomena – fenomena yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait bagaimana faktor – faktor yang mempengaruhi proses pelaksanaan inovasi pelayanan pendaftaran online Meong di Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat dengan menggunakan teori faktor – faktor yang mempengaruhi proses pelaksanaan inovasi oleh Arundel dkk. Penting dilakukan penelitian ini agar dapat dianalisis lebih lanjut terkait faktor – faktor yang mempengaruhi proses pelaksanaan inovasi pelayanan pendaftaran online Meong di UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat sehingga menjadi evaluasi bagi UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat serta pihak lainnya dalam melakukan inovasi pelayanan pendaftaran online yang memanfaatkan teknologi dalam mewujudkan inovasi yang efektif dan efisien bagi masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berpatokan pada uraian latar belakang di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi proses pelaksanaan inovasi pelayanan pendaftaran online Meong (Mendaftar Online, Go!) di UPTD Rumah Sakitt Hewan Provinsi Sumatera Barat?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi proses pelaksanaan inovasi pelayanan Mendaftar *Online Go!* (Meong) di Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat melalui faktor – faktor yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan serta pengetahuan yang baru mengenai inovasi Meong di UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat. Diharapkan juga, hasil penelitian ini bisa menjadi referensi atau rujukan untuk penelitian selanjutnya. Penelitian ini dapat digunakan untuk memperkaya ilmu pengetahuan terkait inovasi dan berguna untuk perbandingan penelitian selanjutnya.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

##### a. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi dan kepustakaan bagi mahasiswa jurusan Administrasi Publik khususnya di Universitas Andalas.

##### b. Bagi Rumah Sakit Hewan Sumatera Barat

Dapat dijadikan bahan evaluasi dan kajian referensi dalam mengembangkan inovasi pelayanan kesehatan hewan, sehingga dapat



meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima di UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat.

c. Bagi masyarakat

Diharapkan penelitian ini bisa memberikan tambahan wawasan dan informasi bagi masyarakat mengenai inovasi pelayanan publik khususnya pelayanan kesehatan hewan di UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat.

