

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang di peroleh dengan pemaparan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah dilakukan peneliti dapat simpulkan bahwa inovasi pelayanan pendaftaran online (Meong) di UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat secara umum terpenuhi dan berjalan dengan baik mengacu pada teori inovasi menurut Arundel, Bloch dan Ferguson yang memiliki enam indikator utama. Kesimpulan ini diambil dari kesimpulan masing-masing indikator yang telah di capai.

Governance and innovation (tata kelola dan inovasi), diketahui bahwa inovasi Meong diciptakan selama pandemi COVID-19 untuk memastikan pelayanan kesehatan tetap berjalan. Inovasi ini mencerminkan upaya proaktif dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan di tengah tantangan yang ada. Keberhasilan Meong dalam mengurangi antrian dan meningkatkan efisiensi menunjukkan pentingnya tata kelola yang baik dalam memfasilitasi perubahan. Dampak positif yang dihasilkan menjadi alasan kuat untuk melanjutkan penggunaan sistem ini setelah pandemi, memperkuat responsivitas dan adaptabilitas pelayanan kesehatan.

Dengan demikian, inovasi Meong bukan hanya solusi sementara, tetapi langkah strategis yang dapat memperkuat sistem pelayanan kesehatan hewan di masa depan. Kesuksesan ini menegaskan pentingnya kolaborasi antara teknologi,

manajemen, dan kebijakan kesehatan untuk menciptakan layanan yang lebih baik dan berkelanjutan.

Source ideas for innovation (sumber ide inovasi), pada indikator ini dapat dilihat bahwa ide inovasi berasal dari internal dan eksternal . Dari sisi internal, pegawai UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat berperan aktif dalam mengidentifikasi kebutuhan dan tantangan yang dihadapi dalam pelayanan kesehatan hewan. Mereka memberikan masukan berharga yang membantu dalam merancang solusi yang lebih efektif. Sementara itu, dari sisi eksternal, komunitas pecinta hewan di Kota Padang juga menjadi sumber ide yang signifikan. Melalui kolaborasi dan komunikasi yang terbuka, mereka menyampaikan harapan dan kebutuhan masyarakat terkait pelayanan kesehatan hewan, yang selanjutnya diintegrasikan dalam pengembangan inovasi Meong. Kombinasi perspektif dari kedua pihak ini memperkaya proses inovasi, memastikan bahwa solusi yang dihasilkan tidak hanya relevan tetapi juga bermanfaat bagi masyarakat luas.

Innovation Culture (budaya inovasi), pada indikator tersebut, budaya inovasi di UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat telah dibangun dengan baik melalui kepemimpinan yang mendorong semangat pegawai untuk berinovasi. Kepemimpinan yang inspiratif dan terbuka menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, di mana pegawai merasa diberdayakan untuk memberikan ide-ide dan saran terkait inovasi. Meskipun tidak semua pegawai terlibat langsung dalam pelaksanaan inovasi Meong, mereka tetap memiliki pemahaman yang jelas mengenai inovasi tersebut. Hal ini menunjukkan adanya komunikasi yang efektif

dan transparansi dalam proses inovasi, sehingga pegawai merasa menjadi bagian dari perubahan yang sedang berlangsung. Budaya inovasi ini tidak hanya meningkatkan keterlibatan pegawai, tetapi juga menciptakan rasa kepemilikan terhadap inovasi yang dihasilkan, yang pada gilirannya mendorong keberhasilan dan keberlanjutan inovasi di masa mendatang.

Capabilities and Tools (kemampuan dan alat), pada indikator kemampuan dan alat, terlihat bahwa job desk di UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat telah disesuaikan dengan kemampuan pegawai, namun masih terdapat kekurangan sumber daya manusia yang memadai. Keterbatasan ini berdampak pada kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan secara optimal, karena layanan hanya tersedia pada hari kerja dan tidak dapat diakses 24 jam sehari. Situasi ini menunjukkan perlunya perhatian lebih untuk meningkatkan jumlah dan kualitas sumber daya manusia agar pelayanan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, data mengenai jumlah pengguna inovasi Meong belum tercatat, yang mengindikasikan perlunya sistem pengumpulan data yang lebih baik untuk mengevaluasi efektivitas inovasi. Pemberian insentif juga belum diterapkan, yang dapat menjadi motivasi tambahan bagi pegawai untuk lebih aktif berkontribusi dalam pelaksanaan inovasi. Dengan mengatasi permasalahan ini, UPTD dapat memperkuat kapabilitasnya dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan hewan secara keseluruhan.

Objectives, Outcomes, Drivers and Obstacles (Tujuan, Hasil, Pendorong dan Hambatan), indikator tujuan, hasil, pendorong, dan hambatan, dapat

disimpulkan bahwa tujuan inovasi Meong adalah untuk menciptakan pelayanan yang mudah, murah, dan cepat bagi masyarakat. Inovasi ini tidak hanya fokus pada efisiensi, tetapi juga berkomitmen untuk memastikan kepuasan masyarakat, yang tercermin melalui survei kepuasan yang telah dilakukan. Meskipun inovasi Meong telah memberikan kontribusi signifikan dalam mewujudkan pelayanan yang diharapkan, terdapat hambatan yang perlu diatasi. Salah satu hambatan utama adalah promosi yang belum maksimal; misalnya, postingan di media sosial terakhir dilakukan pada tahun 2022, dan banner yang ada tidak memberikan informasi yang lengkap dan jelas mengenai layanan. Untuk mengoptimalkan potensi inovasi Meong, diperlukan strategi promosi yang lebih efektif dan terencana, termasuk penggunaan platform digital dan media cetak yang lebih informatif, sehingga masyarakat dapat lebih memahami dan memanfaatkan layanan yang tersedia dengan baik.

Indikator terakhir yaitu, *collecting data for single innovation* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal), menunjukkan bahwa inovasi Meong menerapkan prinsip pelayanan terpadu satu pintu. Inovasi ini tidak hanya berfokus pada efisiensi pelayanan, tetapi juga menciptakan sistem yang terintegrasi dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan pendekatan ini, berbagai aspek pelayanan kesehatan hewan dapat dikelola secara lebih terstruktur dan transparan. Selain itu, keberlanjutan penggunaan inovasi Meong menjadi prioritas karena banyak dampak positif yang telah dihasilkan, seperti peningkatan kepuasan masyarakat, pengurangan waktu tunggu, dan efektivitas dalam pengelolaan layanan.

6.2 Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian, maka peneliti memiliki beberapa saran yang diharapkan dapat berguna bagi peningkatan pelayanan berupa inovasi pelayanan pendaftaran online (Meong) di UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat, beberapa saran sebagai berikut;

- a. Penguatan Sumber Daya Manusia: Mengingat adanya kekurangan pegawai yang mempengaruhi jam operasional pelayanan, sebaiknya dilakukan rekrutmen pegawai tambahan dan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan staf. Ini akan membantu memenuhi kebutuhan pelayanan 24 jam, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan kapan pun diperlukan.
- b. Peningkatan Komunikasi dan Promosi: Perluasan strategi promosi melalui media sosial dan saluran komunikasi lainnya sangat penting. Pembaruan informasi secara berkala dan penyampaian konten yang menarik dan informatif dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang inovasi Meong dan layanan yang ditawarkan.
- c. Sistem Pengumpulan Data yang Terintegrasi: Implementasi sistem pengumpulan data yang terstruktur dan terintegrasi akan membantu dalam mengevaluasi efektivitas inovasi Meong. Data pengguna dan hasil survei kepuasan harus dikumpulkan secara rutin untuk mendapatkan wawasan yang mendalam mengenai dampak inovasi.
- d. Pemberian Insentif kepada Pegawai: Untuk mendorong partisipasi aktif pegawai dalam inovasi, sebaiknya diterapkan program insentif. Ini dapat

meningkatkan motivasi dan komitmen pegawai terhadap pelaksanaan inovasi dan pelayanan yang lebih baik.

- e. Kolaborasi dengan Komunitas: Meningkatkan kolaborasi dengan komunitas pecinta hewan di Kota Padang dapat memberikan masukan berharga terkait kebutuhan masyarakat. Diskusi dan forum dengan komunitas dapat menghasilkan ide-ide baru dan mendukung pengembangan layanan yang lebih sesuai dengan harapan masyarakat.
- f. Evaluasi dan Pengembangan Berkelanjutan: Melakukan evaluasi berkala terhadap inovasi Meong dan dampaknya terhadap pelayanan kesehatan hewan. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai dasar untuk pengembangan berkelanjutan, memastikan inovasi selalu relevan dan dapat beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang berubah.

