

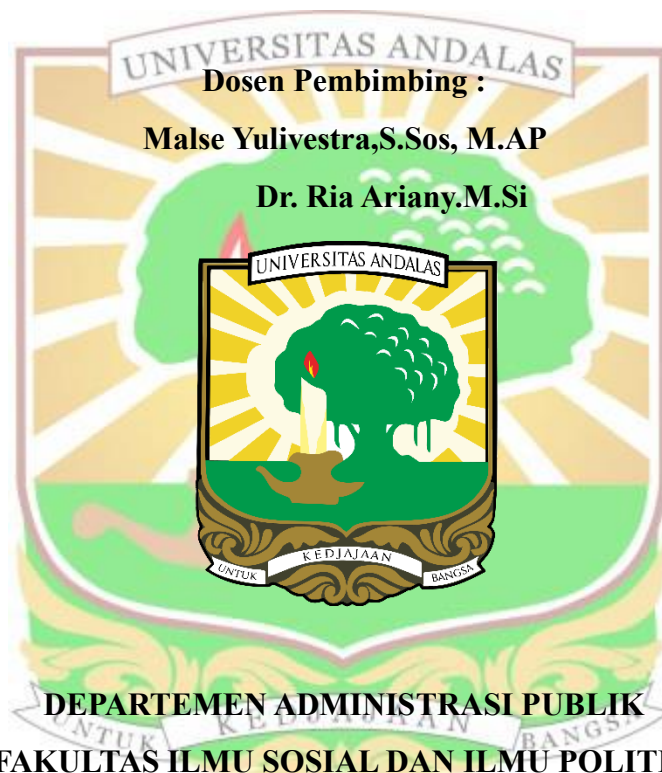
**INOVASI PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE MEONG
(MENDAFTAR ONLINE, GO!) DI UPTD RUMAH SAKIT HEWAN
PROVINSI SUMATERA BARAT SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

OLEH

WIRNAWATI APRILA

2010843014



DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2024

ABSTRAK

Wirnawati Aprila, 2010843014, Inovasi Pelayanan Pendaftaran Online (Meong) di UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2024. Dibimbing oleh: Malse Yulivestra, S. Sos, M.AP dan Dr. Ria Ariany, M.SI. Skripsi ini terdiri dari 130 halaman dengan referensi 6 buku teori, 5 buku metode, 3 skripsi, 6 jurnal, 6 peraturan dan 6 website.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi proses pelaksanaan inovasi pelayanan pendaftaran online di UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat. UPTD Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Barat menciptakan inovasi Meong guna meningkatkan efisiensi dalam pelayanan kesehatan hewan. Inovasi ini terus berjalan hingga saat ini karena memberikan banyak dampak positif.

Penelitian ini menggunakan teori faktor-faktor yang mempengaruhi proses pelaksanaan inovasi menurut Anthony Arundel, Carter Bloch, dan Barry Ferguson melalui tulisan mereka yang berjudul *Advancing Innovation in the Public Sector: Aligning Innovation Measurement with Policy Goals*. Teori ini menyatakan bahwa terdapat enam elemen penting dalam keberhasilan pelaksanaan inovasi, yaitu: *Governance and Innovation* (Tata Kelola dan Inovasi), *Sources of Ideas for Innovation* (Sumber Ide-ide Inovasi), *Innovation Culture* (Budaya Inovasi), *Capabilities and Tools* (Kemampuan dan Alat), *Objectives, Outcomes, Drivers, and Obstacles* (Tujuan, Hasil, Pendorong dan Hambatan), serta *Collecting Innovation Data for Single Innovations* (Mengumpulkan Data Inovasi untuk Inovasi Tunggal). Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teknik pemilihan informan dilakukan dengan cara purposive sampling, dan keabsahan data diuji dengan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan pendaftaran online (Meong) secara umum belum optimal. Sebagian besar faktor yang mempengaruhi inovasi, seperti yang dijelaskan oleh Arundel dkk., telah terpenuhi, seperti inovasi dan tata kelola yang memadai karena inovasi ini dibuat untuk menghadapi tantangan yang ada, sumber ide inovasi yang berasal dari pihak internal dan eksternal, serta budaya inovasi yang mendukung karena tidak ada penolakan dari pegawai terhadap inovasi ini. Selain itu, indikator pengumpulan data inovasi untuk inovasi tunggal juga telah terpenuhi, mengingat inovasi ini telah menjadi inovasi satu pintu. Namun demikian, beberapa indikator masih belum tercapai, yaitu kemampuan dan alat (*capabilities and tools*) serta tujuan, hasil, penggerak, dan hambatan (*objectives, outcomes, drivers, and obstacles*). Hambatan tersebut terkait dengan sosialisasi yang belum maksimal, kekurangan sumber daya manusia, dan belum terintegrasinya sistem pengumpulan data. Penulis menyarankan beberapa langkah, antara lain penguatan sumber daya manusia, peningkatan promosi, pengembangan sistem pengumpulan data yang terintegrasi, pemberian insentif, kolaborasi dengan komunitas, serta evaluasi terhadap pengembangan inovasi.

Kata kunci: Pelayanan, Inovasi, Kesehatan Hewan

ABSTRACT

Wirnawati Aprila, 2010843014, Online Registration Service Innovation (Meong) at the Animal Hospital UPTD of West Sumatra Province, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2024. Supervised by: Malse Yulivestra, S. Sos, M.AP and Dr. Ria Ariany, M.SI. This thesis consists of 130 pages and references 6 theoretical books, 5 methodology books, 3 theses, 6 journals, 6 regulations, and 6 websites.

This study aims to analyze the factors influencing the implementation process of the online registration service innovation at the UPTD Animal Hospital of West Sumatra Province. The UPTD Animal Hospital of West Sumatra Province created the Meong innovation to enhance efficiency in animal healthcare services. This innovation has been continuously implemented due to its numerous positive impacts.

The study employs the theoretical framework of factors influencing the innovation implementation process as proposed by Anthony Arundel, Carter Bloch, and Barry Ferguson in their work titled "Advancing Innovation in the Public Sector: Aligning Innovation Measurement with Policy Goals." This theory identifies six key elements essential for the successful implementation of innovation: Governance and Innovation, Sources of Ideas for Innovation, Innovation Culture, Capabilities and Tools, Objectives, Outcomes, Drivers, and Obstacles, and Collecting Innovation Data for Single Innovations. The research method used is qualitative with a descriptive approach. Data collection techniques include interviews, documentation, and observation. Informants were selected using purposive sampling, and data validity was tested through source triangulation.

The results indicate that the implementation of the online registration service innovation (Meong) has not been optimal. Most of the factors influencing innovation, as described by Arundel et al., have been met. These include adequate governance and innovation, as the innovation was designed to address existing challenges, sources of innovation ideas originating from both internal and external parties, and a supportive innovation culture as there was no resistance from employees towards the innovation. Additionally, the indicator for collecting innovation data for single innovations has been met, as this innovation has become a single window innovation. However, some indicators have not yet been achieved, such as capabilities and tools, and objectives, outcomes, drivers, and obstacles. These challenges are related to insufficient socialization, a lack of human resources, and the non-integration of the data collection system. The author recommends several steps, including strengthening human resources, increasing promotion, developing an integrated data collection system, providing incentives, collaborating with communities, and evaluating the innovation's development.

Keywords: Service, Innovation, Animal Health