

## **Inovasi Pelayanan Publik OTEWE MASJO (Obat Teko Dewe Masyarakat Jogja) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Jogja**

### **Public Service Innovation OTEWE MASJO (Obat Teko Dewe Masyarakat Jogja) in Improving the Quality of Services at Jogja Hospitals**

*Totok Sundoro<sup>1</sup> dan Sri Yuni Tursilowati<sup>2</sup>*

*<sup>1,2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Surya Global Yogyakarta*

*[totoksundoro@gmail.com](mailto:totoksundoro@gmail.com)*

#### **ABSTRACT**

**Urgency:** An effort made by the hospital to improve the quality of public services through the OTEWE MASJO Innovation to provide outpatient drug delivery services to the Yogyakarta area and its surroundings. **Objective:** This study aims to describe the OTEWE MASJO service innovation at Jogja Hospital and to determine the supporting and inhibiting factors of the OTEWE MASJO drug delivery service. **Method:** This type of descriptive qualitative research focuses on the use of public service innovation according to Bloch (2010) which includes products, processes, organizations, and communications. Data collection techniques are carried out through interviews, observations, and documentation. Data analysis techniques include data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Results:** 1) Product, the hospital has produced products in the form of pamphlets, leaflets presented as information media for drug delivery services to homes; 2) Process, in this service, namely the procedure for obtaining patient drug delivery services from the hospital to the intended address; 3)Organization, there are special officers for OTEWE MASJO services who are given according to their duties and responsibilities; and 4) Communication, conducting socialization and coordination with related parties before this innovation is implemented to the community or patients. The average number of service user transactions is 60 transactions per day. Supporting factors are the availability of supporting facilities and infrastructure, positive community response, the existence of uncomplicated requirement procedures, good and adequate support from the Hospital Director, supported by Human Resources in implementing the OTEWE MASJO innovation and monitoring and evaluation are carried out every month through the preparation of implementation reports. The less than optimal socialization activities and dissemination of information to patients about OTEWE MASJO services is an obstacle that needs to be followed up immediately so that the target of service users increases beyond 60 transactions per day. The resulting recommendation is the need to optimize socialization activities to the community and the addition of more adequate facilities and infrastructure, for example brochures or billboards and the need for OTEWE MASJO service information through social media (Whatsapp, Facebook, Instagram, and other media).

**Keywords:** Improving Service Quality; OTEWE MASJO; Public Service Innovation

#### **ABSTRAK**

**Urgensi:** Sebuah upaya yang dilakukan rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui Inovasi OTEWE MASJO guna memberikan layanan antar obat pasien rawat jalan dengan area Yogyakarta dan sekitarnya. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan OTEWE MASJO di RS Jogja serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat layanan antar obat OTEWE MASJO. **Metode:** Jenis penelitian kualitatif deskriptif fokus pada penggunaan inovasi *public service* menurut Bloch (2010) yang meliputi produk, proses, organisasi, dan komunikasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil:** 1) Produk, pihak rumah sakit telah menghasilkan produk berupa pamphlet, leaflet yang dihadirkan sebagai media informasi pelayanan penghantaran obat sampai rumah; 2) Proses, dalam pelayanan ini yaitu tata cara memperoleh layanan mengantarkan obat pasien dari rumah sakit ke alamat yang dituju; 3) Organisasi, tersedia petugas khusus untuk pelayanan OTEWE MASJO yang diberikan sesuai tugas dan tanggung jawab; serta 4) Komunikasi, melakukan sosialisasi dan koordinasi dengan pihak-pihak terkait sebelum inovasi ini diterapkan kepada masyarakat atau pasien. Rata-rata jumlah transaksi pengguna layanan sebanyak 60 transaksi per hari. Faktor pendukung adanya sarana dan prasarana yang menunjang, adanya respon masyarakat yang positif, adanya prosedur persyaratan yang tidak rumit, adanya dukungan yang baik dan memadai dari Direktur rumah sakit, didukung adanya Sumber Daya Manusia dalam pelaksanaan inovasi OTEWE MASJO dan dilakukannya monitoring dan evaluasi setiap bulan melalui penyusunan laporan pelaksanaan. Belum optimalnya kegiatan sosialisasi dan penyebaran informasi kepada pasien tentang layanan OTEWE MASJO menjadi sebuah kendala yang perlu segera ditindaklanjuti agar

target pengguna layanan meningkat melebihi 60 transaksi per hari. Rekomendasi yang dihasilkan yaitu perlu optimalisasi kegiatan sosialisasi kepada masyarakat dan penambahan sarana dan prasarana yang lebih memadai, misalnya brosur atau baliho dan diperlukan informasi layanan OTEWE MASJO melalui media sosial (*Whatsapp*, *Facebook*, *Instagram*, dan media lainnya).

**Kata Kunci:** Peningkatan Kualitas Pelayanan; OTEWE MASJO; Inovasi Pelayanan Publik.

## PENDAHULUAN

Efisiensi dan efektivitas waktu tunggu pengambilan obat di rumah sakit menjadi lebih baik dan memiliki banyak keuntungan atau manfaat bagi pasien atau masyarakat melalui adanya inovasi OTEWE MASJO di RS Jogja. Selain itu, dampak positif dengan adanya inovasi OTEWE MASJO pada pasien atau masyarakat yaitu peningkatan perekonomian, antara lain meningkatkan produktivitas aktivitas pasien/masyarakat, seperti mengurangi waktu tunggu obat rawat jalan di Instalasi Farmasi dan bebas antrian yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pasien/masyarakat terhadap pelayanan medis rumah sakit dan berkontribusi terhadap peningkatan kunjungan ke RS Jogja.

Inovasi telah menjadi perbincangan populer di kalangan Akademisi, Pemerintah, Aktor, dan Masyarakat di seluruh dunia. Inovasi- inovasi yang awalnya hanya digunakan pada berbagai fungsi sektor swasta atau komersial kini telah berkembang menjadi penemuan-penemuan yang juga digunakan pada sektor publik. Namun demikian, istilah inovasi di awal tahun 2000-an di Indonesia masih belum terdengar populer dan menjadi diskursus luas daripada istilah *New Public Management* (NPM) yang waktu itu menjadi salah satu konsep andalan bagi sebagian besar akademisi di kalangan administrasi publik untuk memperbaiki atau meningkatkan pelayanan publik di Indonesia. (1)

Melalui peraturan perundang-undangan, Pemerintah mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan publik yang prima kepada seluruh warga negaranya. Pasal 1 Undang- Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk dalam hal barang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pemberian pelayanan kepada publik harus diberikan menurut standar. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai tolak ukur dalam melakukan suatu kegiatan. Dengan demikian merupakan spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Standar pelayanan publik harus dimiliki oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik untuk menjamin kualitas pelayanan publik sehingga masyarakat penerima pelayanan publik mempersepsikan nilai dari layanan tersebut (2).

Pelayanan Instalasi Farmasi RS Jogja mencakup pelayanan farmasi gawat darurat (IGD), rawat inap dan rawat jalan. Rata-rata jumlah kunjungan per hari pasien rawat jalan kurang lebih sebanyak 500 (lima ratus) pasien. Oleh karena itu, untuk mempercepat reformasi birokrasi dengan memanfaatkan pelayanan publik, RS Jogja memperkenalkan inovasi pelayanan yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan prima yang sesuai dengan harapan masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, inovasi OTEWE MASJO ini merupakan salah satu layanan publik yang menerapkan inovasi baru yang diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit di bidang farmasi dan mencapai kepuasan pasien atau masyarakat, seperti waktu tunggu obat dan kepuasan pelanggan.

Inovasi OTEWE MASJO di kembangkan dengan tujuan agar dapat mengurangi jumlah orang yang mengunjungi lingkungan rumah sakit dan mempersingkat masa pasien rawat jalan di rumah sakit, sehingga dapat mengurangi risiko penyebaran virus lain. Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan kesiapan, daya tanggap, ketepatan waktu dan infrastruktur yang disediakan oleh pemberi pelayanan. Jika pelayanan yang ditawarkan memenuhi harapan pengguna jasa, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut

merupakan pelayanan yang berkualitas tinggi. Kualitas layanan adalah keadaan di mana tercipta hubungan dinamis antara pengguna dan penyedia layanan (keduanya layanan manusia). Isu administrasi publik telah menjadi isu penting dalam penataan administrasi publik di Indonesia seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan inovasi serta dalam pemanfaatan dan penggunaan inovasi publik oleh otoritas publik untuk membuat hubungan antara otoritas publik, daerah, dunia usaha dan individu lain yang terlibat erat untuk menawarkan jenis bantuan dengan cepat dan tepat (3).

Namun secara fakta masih ada ketidaksesuaian harapan masyarakat terhadap adanya pelayanan terbaik dari pihak Instalasi Farmasi RS Jogja yang disebabkan kurangnya sosialisasi dari pihak rumah sakit kepada pasien atau pengunjung rumah sakit, sehingga beberapa pasien ada yang belum mengetahui inovasi pelayanan publik di RS Jogja. Agar pelayanan publik dapat berfungsi dengan baik, sangat penting bahwa pelayanan bersifat responsif (sensitivitas dan kapasitas pemerintah) dengan mewujudkan pengelolaan pelayanan publik yang struktural dan partisipatif.

Dalam Peraturan Daerah Nomor 40 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik dan Keterlibatan Masyarakat. Salah satu pelayanan publik yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat adalah pelayanan struktural. Meskipun perubahan administratif tidak berjalan sebagaimana mestinya, inovasi diperlukan untuk menyelamatkan operasional administratif (4).

Persoalan inovasi pelayanan merupakan permasalahan yang terus menerus terjadi, sehingga perlu terus dicari solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tidak semua program yang dilaksanakan mendapat tanggapan baik dari masyarakat. Ada beberapa inovasi yang dikritik karena dianggap kurang efektif. Kritik ini berujung pada program-program baru yang terus berlanjut dan diterapkan di masyarakat sehingga menambah ketidakpastian. Penyebab ketidakpastian pelayanan merupakan salah satu permasalahan yang paling berpengaruh terhadap jumlah perantara atau penyedia layanan di kalangan masyarakat mengenai ketersediaan layanan tersebut (4).

Untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menerapkan kebijakan bahwa sejak tahun 2014 merupakan tahun pelayanan publik yang baru. Oleh karena itu, inovasi sektor publik diperlukan saat ini untuk menjadikan layanan lebih mudah diakses, lebih murah, terjangkau, dan adil. Menurut Anggraeny (2013), hal ini menyebabkan banyak organisasi, termasuk layanan publik di bidang kesehatan, harus berinovasi dalam penyampaian layanannya.

Pelayanan yang inovatif dan bermanfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan semakin digemari masyarakat. Menghadapi berbagai perubahan yang terjadi, rumah sakit harus dinamis dan mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat dengan memperhatikan berbagai kebijakan yang ada. Agar dapat bertahan, rumah sakit harus dikelola secara efisien dan efektif, dengan tetap memberikan pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan seutuhnya kepada seluruh konsumen (6). Untuk membangkitkan minat konsumen, rumah sakit harus memiliki dan melaksanakan program pemasaran yang efektif (7).

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka perlu diteliti mengenai inovasi pelayanan publik melalui OTEWE MASJO dalam meningkatkan kualitas pelayanan di RS Jogja dan faktor yang menjadi pendukung serta penghambat dalam pelaksanaan inovasi OTEWE MASJO.

## METODE

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penyelidikan untuk memahami fenomena yang ada dengan menggunakan metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa perkataan atau perkataan informan yang diamati (8). Kajian ini dipilih karena memperkenalkan secara komprehensif dan sistematis materi, realitas sosial, dan fenomena yang terjadi di lapangan. Tujuan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif adalah untuk mengetahui fakta mengenai inovasi dalam pelayanan publik.

### Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan objek penelitian yang menjadi perhatian utama dalam studi. Fokus penelitian adalah masalah atau fenomena yang dikaji dalam suatu penelitian. Pengambilan fokus dari penelitian ini dapat membatasi dalam penelitian satu atau lebih dari variabel dan harus berfokus pada permasalahan dari situasi sosial yang ada, karena dalam penelitian ditemukan banyak permasalahan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh peneliti. Jadi fokus dalam penelitian ini berasal dari permasalahan yang ada di situasi sosial dan dapat menjadi data untuk melakukan penelitian.

Penelitian kualitatif ini mempunyai tujuan untuk memfokuskan data yang ingin diamati, disusun secara rinci dan dapat disimpulkan dengan baik dan benar. Sehingga fokus pada inovasi pelayanan publik melalui OTEWE MASJO (Obat Teko Dewe Masyarakat Jogja) untuk Pasien Rawat Jalan dalam peningkatan kualitas pelayanan di RS Jogja yang akan menggunakan fokus inovasi *public service* menurut (9), antara lain yaitu:

- a) *Product*, meliputi inovasi yang ditawarkan sebagai contohnya yaitu produk yang dihasilkan adalah berupa obat-obatan. Selain itu layanan yang ditawarkan adalah OTEWE MASJO (Obat Teko Dewe Masyarakat Jogja) pada pasien rawat jalan yang bisa menjadi wadah buat masyarakat terkait informasi pelayanan.
- b) *Process*, indikator ini menjelaskan bagaimana proses inovasi ini, apakah inovasi ini sudah menjawab masalah maupun tantangan yang ada di masyarakat. Dalam sarana tersedia apa saja, prasarana yang ada sudah memadai apa belum dan sistematika pelayanan apakah sudah berjalan dengan baik.
- c) *Organizational*, dalam menjalankan inovasi ini membutuhkan struktur organisasi yang jelas bagaimana terbentuknya struktur organisasi agar inovasi ini berjalan dengan baik, sesuai dengan harapan.
- d) *Communication*, inovasi pelayanan dibutuhkan komunikasi yang baik agar penyampaiannya bisa diterima oleh masyarakat. Pihak-pihak mana saja yang ikut terlibat memberikan pemahaman ke masyarakat dalam inovasi pelayanan ini.

### Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data serta informasi yang berkaitan dengan data, responden, serta informan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Kota Yogyakarta atau dengan nama lain RS Jogja yang beralamat di Jl. Wirosaban No. 01 Sorosutan Umbulharjo Yogyakarta, Topik penelitian ini adalah tentang kualitas pelayanan publik melalui inovasi OTEWE MASJO yang telah dikembangkan oleh Instalasi Farmasi RS Jogja. Peneliti memilih lokasi di RS Jogja karena merupakan rumah sakit di Kota Yogyakarta yang mengembangkan inovasi pelayanan publik melalui OTEWE MASJO (Obat Teko Dewe Masyarakat Jogja) pada pasien rawat jalan dan tertarik dengan inovasi OTEWE MASJO untuk dikaji serta dapat memberdayakan pelayanan yang berkualitas kepada pasien yang berobat di rawat jalan.

Peneliti mengambil penelitian ini ditentukan dengan sengaja (*purposive*), karena peneliti ingin mengetahui lebih mendalam bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan dari

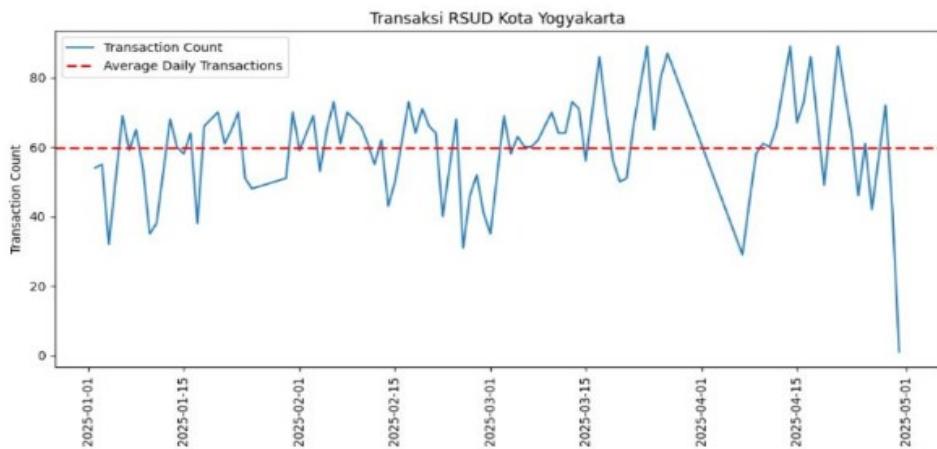
pihak Instalasi Farmasi terkait inovasi OTEWE MASJO. Hal tersebutlah yang menjadikan pertimbangan peneliti melakukan penelitian di RS Jogja.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik OTEWE MASJO

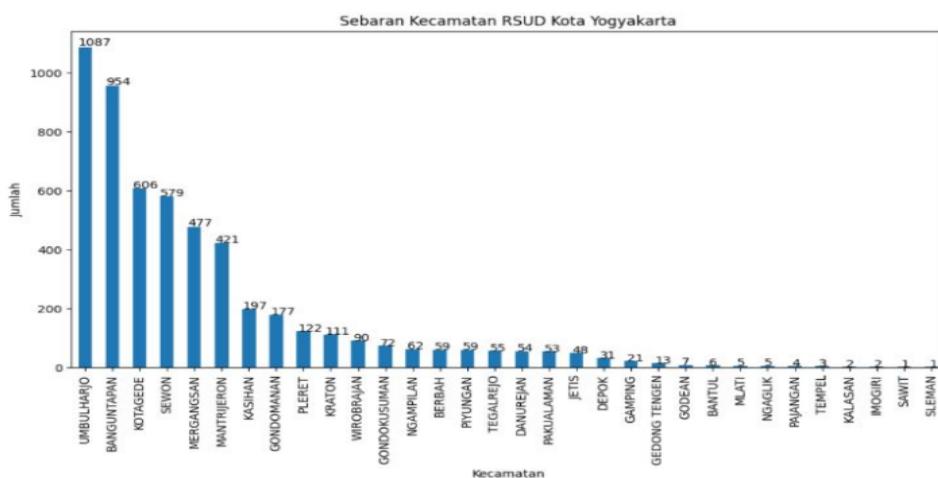
Kajian utama dalam penelitian ini yaitu tentang kualitas pelayanan publik melalui OTEWE MASJO, yang mana dianggap sebuah inovasi yang baru yang telah diterapkan RS Jogjakurang lebih 2 tahun terakhir saat Covid-19 untuk mewujudkan pemberian pelayanan yang baik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan penjelasan tersebut inovasi identik tidak hanya pada pembaharuan dalam aspek teknologi atau peralatan yang baru saja, namun juga dalam lingkup yang lebih luas seperti produk, proses, dan bentuk layanan yang menunjukkan adanya suatu perubahan dalam praktik penyelenggaraan suatu organisasi.

Tabel 1. Transaksi Pengguna Layanan OTEWE MASJO RS Jogja  
Periode Januari 2025 sd April 2025



Berdasarkan tabel 1 transaksi pengguna layanan OTEWE MASJO RS Jogja Periode Januari 2025 sd April 2025 sebanyak 5384 transaksi artinya jika dihitung total hari kerja maka rata-rata transaksi sebanyak 60 transaksi per hari.

Tabel 2. Sebaran Wilayah Kecamatan Pengguna Layanan OTEWE MASJO RS Jogja Periode Januari 2025 sd April 2025



Berdasarkan tabel 2 sebaran wilayah kecamatan pengguna layanan OTEWE MASJO RS Jogja Periode Januari 2025 sd April 2025 dengan 3 (tiga) kecamatan terbanyak penggunanya adalah Kecamatan Umbulharjo, Banguntapan dan Kotagede.

OTEWE MASJO ini berkenaan dengan bagaimana pelayanan publik memberikan pelayanan kepada pasien yang berdasarkan tugas, fungsi dan kebijakan yang berlaku sehingga dalam memberikan pelayanan dapat menghasilkan pelayanan yang baik dan berkualitas sesuai yang diharapkan oleh pasien.

Sosialisasi terkait OTEWE MASJO Pasien Rawat Jalan yang merupakan pelayanan jasa untuk mempermudah masyarakat. Pamflet merupakan salah satu produk yang bisa menjadikan *brand*. Pihak RS Jogjapun mempunyai identitas diri terkait inovasi pelayanan melalui OTEWE MASJO yaitu dengan mempunyai logo tersendiri yang bisa mengidentifikasi barang atau jasa agar bisa membedakan antar satu dengan yang lainnya. Dalam hal ini pihak farmasi akan memperkenalkan logo atau pamflet dan poster tentang inovasi pelayanan melalui OTEWE MASJO yang dihadirkan untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan.

Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang dilakukan wawancara dengan informan dan pengumpulan data, temuan tersebut telah diolah dan dianalisis maka inovasi pelayanan publik berupa program OTEWE MASJO dalam penelitian ini akan menggunakan analisis inovasi public service menurut Bloch (2011) yaitu:

a) Produk

Produk dapat diartikan sebagai suatu pengenalan barang atau jasa terkait perbaikan dalam akses pelanggan, kemudahan penggunaan dan juga karakteristik fungsional lainnya yang dapat meningkatkan kualitas barang maupun layanan yang ditawarkan. Hal ini sesuai dengan definisi produk menurut Bloch (2011) produk bisa terbagi menjadi layanan barang atau jasa untuk pelayanan publik. Sebuah inovasi sebelum dilaksanakan, diperlukan pengenalan atau sosialisasi-sosialisasi terkait dengan program kepada masyarakat hal tersebut diperlukan untuk menunjang keberhasilan inovasi. Dalam hal ini rumah sakit melalui Petugas Promosi Kesehatan Rumah Sakit bersama Instalasi Farmasi melakukan sosialisasi inovasi OTEWE MASJO kepada pasien rumah sakit.



Gambar 1. Sosialisasi OTEWE MASJO

Layanan tersebut berguna untuk masyarakat untuk memperoleh layanan informasi salah satunya terkait antrian obat. Oleh karena itu OTEWE MASJO hadir untuk menjawab masalah dan tantangan yang ada di masyarakat. Salah satunya dengan menghadirkan inovasi untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus layanan antrian obat yang dirasakan cukup lama di Instalasi Farmasi Rawat Jalan.

Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara kepada pasien selaku pengguna jasa OTEWE MASJO, sebagai berikut:

***“Dengan adanya OTEWE MASJO kita tidak perlu lama-lama mengantre pengambilan obat karena ada petugas OTEWE MASJO yang siap mengantar obat ke alamat rumah masing-masing”.***

Inovasi OTEWE MASJO bertujuan untuk mengurangi tingkat antrian pengambilan obat sehingga tidak mengganggu waktu istirahat pasien. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara kepada dr. Ariyudi Yunita, MMR selaku Direktur dan Penanggung jawab inovasi OTEWE MASJO, sebagai berikut:

***“Inovasi OTEWE MASJO ini semua proses pelayanan obat rawat jalan akan mudah dan sudah terintegrasi serta terdigitalisasi”. Harapannya adalah kita bisa mengurai antrian pasien yang menumpuk diruang tunggu Farmasi dan pasien dapat segera pulang untuk bisa beristirahat di rumah”.***

b) Proses

Proses merupakan implementasi metode baru atau peningkatan yang signifikan untuk pembuatan dan penyediaan barang dan jasa. Hal ini termasuk perubahan metode, peralatan, atau keterampilan yang signifikan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas, mengurangi biaya dan juga waktu pengiriman. Proses merupakan hasil kreasi dan implementasi, produk layanan dan pengembangan pelayanan baru yang hasil dari pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektifitas, dan kualitas hasil. (10)

Inovasi diciptakan untuk mempercepat proses pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan kebutuhan dan juga keinginan masyarakat. Inovasi Pelayanan OTEWE MASJO dengan cara mengirimkan obat pasien yang telah selesai berobat di rawat jalan kemudian diantar ke rumah masing-masing pemohon oleh petugas OTEWE MASJO merupakan metode baru yang dilaksanakan oleh rumah sakit.

Inovasi pelayanan OTEWE MASJO memiliki perubahan dalam hal sarana, prasarana, maupun sistematika prosedur pelayanan yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam layanan obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan salah satu Petugas Instalasi Farmasi, sebagai berikut:

***“Dengan adanya pelayanan OTEWE MASJO bisa memperbaiki pelayanan dan menjawab berbagai permasalahan di masyarakat terkait layanan obat pasien rawat jalan di rumah sakit. Mungkin sebelumnya dianggap waktu tunggunya terlalu lama dalam layanan antrian obat karena ada beberapa faktor teknis dan informasi saat pemberian obat”.***

RS Jogja selalu melakukan dan mengembangkan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan semangat “Memberikan Layanan Terbaik, Senantiasa Berpikiran Positif Terhadap Tugas Pekerjaan, Kreatif, dan Selalu Berusaha Untuk Mencapai Hasil Yang Lebih Baik.”, sehingga komitmen yang selalu memberikan pelayanan prima kepada setiap pasien. Salah satu fasilitas yang sedang digalakkan adalah menyediakan pelayanan pengantaran obat rawat jalan (OTEWE MASJO) bagi pasien. Disamping itu, teknis pelaksanaan sebelumnya

pasien mendaftar terlebih dahulu di Loket OTEWE MASJO untuk selanjutkan diverifikasi, selanjutnya obat akan diantarkan ke alamat tujuan yaitu di wilayah Kota Yogyakarta dan sekitarnya. Dengan program ini, diharapkan dapat meringankan, kemudahan dan kenyamanan pasien karena tidak perlu menunggu lama di rumah sakit. Semua jenis obat akan terlayani kecuali narkotika dan psikotropika.

Hal ini selaras juga disampaikan oleh salah satu staf petugas di Farmasi, sebagai berikut:

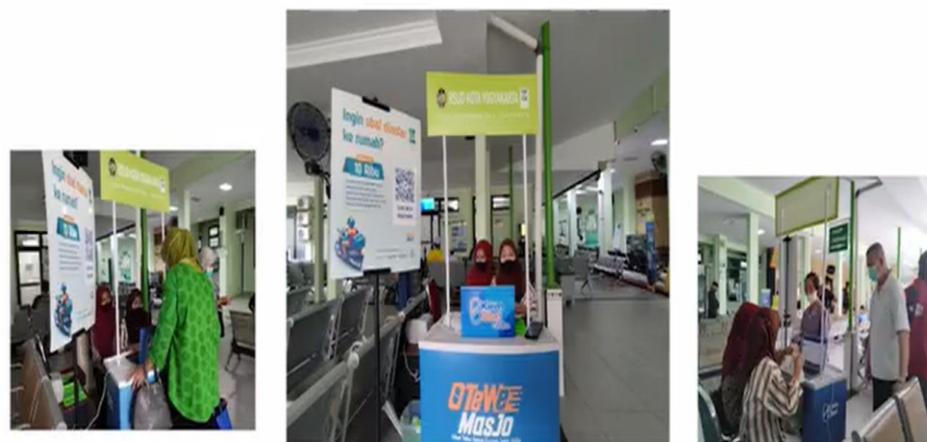
***“Dari inovasi OTEWE MASJO yang sudah kita laksanakan pasien atau keluarga pasien perlu ada sosialisasi rutin agar mereka yang tidak mengetahui kejelasan proses penggunaan program OTEWE MASJO menjadi lebih paham sehingga pasien lebih memilih OTEWE MASJO dari pada mengantre lama di ruang tunggu Instalasi Farmasi”.***

Dengan hasil wawancara diatas bahwa adanya perubahan yang dilakukan oleh RS Jogja dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik dan juga bisa membawa dampak baik masyarakat dalam hal layanan obat tanpa harus mengantre lama.

### c) Organisasi

Dalam inovasi OTEWE MASJO, rumah sakit bekerjasama dengan pihak ke 3 (tiga) yaitu PT. Terus Melayani Bangsa untuk pelayanan OTEWE MASJO yang diberikan sesuai tugas dan tanggung jawab untuk menjalankan inovasi ini. Hal ini sesuai yang disampaikan Direktur selaku penanggung jawab inovasi OTEWE MASJO, sebagai berikut:

***“Kita bekerjasama dengan pihak ketiga PT. Terus Melayani Bangsa untuk pelaksanaan layanan OTEWE MASJO. Tim tersebut terdiri 2 orang. Dua orang tersebut mempunyai tugas berbeda-beda, diantaranya 1 orang yang menerima pendaftaran layanan OTEWE MASJO, satu orang untuk konseling obat terkait obat yang akan diterima dan untuk alur pasien datang ke stand pojok otewe masjo bertemu petugas dan membuka situs bisa melalui barcode atau situs app.xpdisi.id lanjut isi no antrian, poli periksa, nomor rekam medis, mengisi data diri, alamat lengkap dan nomor telepon hp, pilih pembayaran, selesai”.***



Gambar 2. Pelayanan OTEWE MASJO di RSUD Kota Yogyakarta

Berdasarkan dari hasil wawancara dan gambar 2 bisa dilihat bahwa rumah sakit telah memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait layanan pengantar obat pasien rawat jalan, diharapkan pelayanan yang diberikan bisa memberi kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini selaras dengan paparan yang disampaikan oleh keluarga pasien sebagai pemohon OTEWE MASJO, sebagai berikut:

***“Inovasi OTEWE MASJO bisa dibilang sangat baik dan cepat, ketika kita datang ke petugas Farmasi rawat jalan untuk menyerahkan nomor antrian kemudian staff farmasi akan memberikan saran tentang adanya OTEWE MASJO dan pemohon apabila ingin atau tidak menggunakan layanan OTEWE MASJO tersebut tidak diwajibkan menggunakan layanannya karena sifatnya memberikan kepuasan layanan obat. Tapi enaknya sekarang layanan obat bisa menghemat waktu dan tenaga tidak perlu mengantri obat terlalu lama karena ada petugas khusus yang mengantar obat pasien rawat jalan ke rumah”.***

Keaktifan dan juga kritikan dari masyarakat sangat diperlukan yang nantinya bisa menjadi masukan untuk membuat inovasi yang lebih baik dan bisa berbenah dari kekurangan. Namun tidak hanya itu, sebuah inovasi bisa dikatakan berhasil apabila dapat memuaskan dan menjawab dari kebutuhan masyarakat.

#### d) Komunikasi

Sebuah Inovasi diciptakan untuk membuat dan membawa perubahan dengan tujuan akhir yaitu untuk mempermudah dan meningkatkan kepuasan masyarakat, oleh sebab itu dibutuhkan komunikasi yang baik dan tepat kepada masyarakat demi terwujudnya dan tercapainya suatu keberhasilan dari suatu program. Komunikasi yang dimaksud disini yaitu suatu penerapan metode baru untuk mempromosikan suatu barang atau layanan baru dan juga merupakan metode baru yang mempengaruhi perilaku individu ataupun organisasi lainnya.

Sesuai dengan kajian mengenai inovasi pelayanan OTEWE MASJO, komunikasi merupakan salah satu faktor yang sangat penting karena perlunya pemahaman masyarakat terkait proses layanan obat pasien rawat jalan dalam peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Kota Yogyakarta. Hal ini sesuai yang disampaikan oleh Kepala Instalasi Farmasi, sebagai berikut:

***“Sebelum melakukan Inovasi OTEWE MASJO, kita pertama melakukan pengenalan terkait OTEWE MASJO dan juga koordinasi ke Direktur dan juga jajarannya agar nanti disampaikan ke masyarakat dengan baik dan mudah dipahami dalam pelaksanaan program ini”.***

Sosialisasi yang diberikan pihak farmasi terkait inovasi ini sangat efektif, hasil dari inovasi ini juga dirasa sudah memberi perubahan di masyarakat dan disambut dengan baik. Sebuah Inovasi harus mempunyai fungsi utama dan juga membawa perubahan agar lebih baik dalam segala hal, walaupun perubahan yang diberikan tidak langsung secara signifikan akan tetapi melalui proses yang perlahan-lahan dengan berbagai masukan dari masyarakat terkait permasalahan layanan obat pasien saat mengantri obat. Hal ini selaras dengan penyampaian pasien selaku penerima layanan OTEWE MASJO, sebagai berikut:

***“Saya selaku pasien pengguna OTEWE MASJO merasa sangat diperlakukan dengan baik karena petugas telah memberikan sosialisasi tentang alur dan prosedur layanan OTEWE MASJO secara rinci dan jelas.***

*Pada awalnya saya sama sekali belum mengetahui OTEWE MASJO itu apa. Akhirnya saya mencoba menggunakan OTEWE MASJO dan disana ternyata dijelaskan OTEWE MASJO itu fungsinya apa dan bagaimana proses pelayanannya. Akhirnya saya tidak terlalu harus lama-lama menunggu obat di rumah sakit karena obat sudah diantarkan petugas ke rumah”.*

Inovasi ini terjadi secara bertahap mulai dari pengenalan lalu cepatnya mengurus layanan obat pasien rawat jalan tanpa menunggu antrian lama dan akhirnya masyarakat merasa puas hadirnya inovasi ini yang dirasa bisa mempermudah masyarakat. Dengan demikian komunikasi melalui sosialisasi yang diberikan pihak farmasi kepada pasien atau keluarga pasien dirasa sangat efektif.

Sosialisasi inovasi pelayanan OTEWE MASJO sangat penting untuk dilakukan demi menunjang keberhasilan dan juga lancarnya dari suatu program. Hal ini selaras dengan salah satu poin di dalam asas-asas pelayanan publik yang dikemukakan oleh (Widanti, 2022) yaitu Transparansi, pemberian pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan bisa diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai agar mudah dimengerti, sehingga tidak ada keraguan dalam pelaksanaannya. (11)

Sesuai hasil pengamatan serta observasi penulis dari 4 metode inovasi pelayanan menurut Bloch (2011) yang dihadirkan untuk memudahkan masyarakat menunggu obat dan pengurusan sekarang tidak dipungut biaya sepeserpun, serta akses yang lebih luas terjangkau sehingga lebih efektif.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat**

Inovasi bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup manusia melalui penemuan-penemuan baru yang membantu memenuhi kebutuhan hidup serta memberikan dukungan program tujuan dan memfasilitasi perilaku individu atau kelompok. Dalam pelaksanaan pelayanan inovasi OTEWE MASJO ditemukan 3 faktor yang menjadi pendukung pada inovasi tersebut, diantaranya yaitu respon masyarakat yang positif, promosi, dan SDM yang memadai.

Albury (dalam Suwarno, 2008:54) mengemukakan bahwa terdapat delapan faktor penghambat dalam suatu inovasi pelayanan publik salah satunya aspek perencanaan.(12) Dalam melaksanakan suatu inovasi, perlu diperhatikan faktor-faktor yang dapat menghambat pelaksanaan inovasi tersebut. Hambatan tersebut dapat berasal dari dalam dan luar lingkungan, perencana inovasi itu sendiri, dan pelaksana inovasi (pegawai atau pekerja). Adanya implementasi inovasi OTEWE MASJO ditemukan faktor yang dapat menjadi hambatan pada inovasi tersebut, antara lain belum optimalnya sosialisasi dan penyebaran informasi kepada pasien tentang layanan OTEWE MASJO. Hal ini selaras dengan apa yang disampaikan salah satu pasien yang sedang menunggu di Poliklinik rawat jalan, sebagai berikut:

*“iya saya pasien baru di rumah sakit ini dan belum tahu adanya layanan antar obat kerumah. Jika memang ada layanan antar obat ke rumah saya rasa itu cukup membantu pasien supaya tidak lama antri menunggu obat”.*

Sosialisasi adalah sebuah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah kelompok atau masyarakat. (13) Sosialisasi aktif dan berkelanjutan tentang adanya inovasi layanan antar obat (OTEWE MASJO) perlu dilakukan khususnya di area ruang tunggu pendaftaran, ruang

tunggu poliklinik dan ruang tunggu farmasi agar masyarakat khususnya pasien mengguna jasa layanan rumah sakit memahami inovasi yang sangat membantu pasien. Dengan sosialisasi yang lebih optimal diharapkan mampu menaikkan jumlah pengguna jasa layanan OTEWE MASJO di rumah sakit.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai inovasi pelayanan OTEWE MASJO dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan yang diberikan sudah dikatakan sangat baik. Rata-rata jumlah transaksi pengguna layanan OTEWE MASJO sebanyak 60 (enam puluh) transaksi per hari. Faktor pendukung yang terdapat dalam inovasi OTEWE MASJO antara lain, adanya sarana dan prasarana yang menunjang, adanya respon masyarakat yang positif, adanya prosedur persyaratan yang tidak rumit, adanya dukungan yang baik dan memadai dari Direktur RS Jogja, didukung adanya SDM (Sumber Daya Manusia) yang memadai dalam pelaksanaan inovasi OTEWE MASJO yang telah dimonitor dan dievaluasi setiap bulan melalui penyusunan laporan pelaksanaan. Belum optimalnya kegiatan sosialisasi dan penyebaran informasi kepada pasien tentang layanan OTEWE MASJO menjadi sebuah hambatan yang perlu segera ditindaklanjuti.

## SARAN

Saran perbaikan untuk peningkatan pelayanan obat rawat jalan melalui inovasi OTEWE MASJO, sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit
  - a. Sangat diperlukan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat untuk dapat memanfaatkan inovasi layanan OTEWE MASJO dalam layanan obat pasien rawat jalan sekaligus meningkatkan jumlah transaksi layanan OTEWE MASJO lebih dari 60 (enam puluh) transaksi per hari.
  - b. Diperlukan peningkatan yang lebih baik tentang informasi-informasi layanan OTEWE MASJO melalui media sosial (*Whatsapp, Facebook, Instagram*, dan media lainnya).
  - c. Dibutuhkan penambahan sarana dan prasarana yang lebih memadai, misalnya pamflet atau brosur pelayanan OTEWE MASJO di setiap rumah sakit dan lingkungan rumah sakit.
2. Bagi Masyarakat
  - a. Lebih memiliki dalam kesadaran memperoleh informasi secara detail mengenai inovasi pelayanan OTEWE MASJO di RS Jogja.
  - b. Harus mempunyai kepercayaan yang tinggi terhadap manfaat inovasi pelayanan OTEWE MASJO RS Jogja.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
  - a. Keterbatasan penulis dalam memperoleh literatur hasil penelitian sebelumnya, sehingga mengakibatkan banyak kelemahan dalam penelitian ini baik dari segi hasil penelitian maupun analisanya.
  - b. Penelitian ini dapat dijadikan rekomendasi dan wawasan baru bagi peneliti selanjutnya untuk menjadi lebih baik dari sebelumnya.
  - c. Keterbatasan pengetahuan dalam membuat dan menyusun tulisan ini, sehingga perlu diuji kembali kendalanya di masa depan.

## DAFTAR PUSTAKA

Asmara AY, Rahayu AYS. Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron Di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. JPSI (Journal Public

- Sect Innov. 2019;3(2):57.
- Suleman S, Fatah R. Optimalisasi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate. Kolaborasi J Adm Publik [Internet]. 2021;7(1):68–83. Available from: <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/4281>
- Handratna R, Hendrayady A, Poti J. E-Government-Based Public Service Innovation At the Tanjung Balai Karimun Religious Courts. JIANA J Ilmu Adm Negara. 2022;20(2):83–92.
- Astuti P, Budi S, Ihyani Malik. Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten. Inov Pelayanan Adm Di Dinas Kependud Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur. 2021;2:3.
- Anggraeny C. Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. Kebijak dan Manaj Publik [Internet]. 2013;1:85–93. Available from: [http://journal.unair.ac.id/filerPDF/11\\_Cindy\\_KMP\\_V1\\_N1\\_Jan-April 2013.pdf](http://journal.unair.ac.id/filerPDF/11_Cindy_KMP_V1_N1_Jan-April 2013.pdf)
- Aalijulloh AM, Sunarya A, Roekminiati S. Inovasi Pelayanan Publik LANTARAN (Layanan Pengantar Obat Pasien Rawat Jalan) dalam Peningkatan Kualitas Ahmad Muchammad Aalijulloh, Aris Sunarya, Sri Roekminiati SAP – Vol. 2 No. 1 Tahun 2024. Soetomo Adm ... [Internet]. 2024;2(1):25–38. Available from: <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/sap/article/view/8070%0Ahttps://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/sap/article/download/8070/3886>
- Yekti A, Yekti A, Heningnurani AY. Strategi Pemasaran RSUD H Abdul Manap Kota Jambi. J ARSI Adm Rumah Sakit Indones. 2019;5(3).
- Nugraha DAW. Metode Penelitian. (Padang CV Gita Lentera). 2024;5:23.
- Bloch CW. Measuring Public Innovation in the Nordic Countries: Final Report. CFA Sci Reports. 2011;2(1):445–98.
- Mirnasari RM. Kebijakan dan Manajemen Publik Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. Kebijak dan Manaj Publik [Internet]. 2013;1(1):71–84. Available from: <http://us.surabaya.detik.com>
- Widanti NPT. in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. Saraq Opat J Adm Publik. 2024;6(1):55–67.
- Sistem Informasi Lingkungan Hidup di Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Selatan S. Skripsi Inovasi Pelayanan Publik. 2020;
- Elyas AH, Iskandar E, Suardi S. Inovasi Model Sosialisasi Peran serta Masyarakat Kecamatan Hamparan Perak dalam Pemilu. War Dharmawangsa [Internet]. 2020;14:137–49. Available from: <http://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/juwarta/article/view/548>