



Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kinerja Puskesmas Patimpeng di Kabupaten Bone

Ali Anas¹, Zulfitriani Murfat²

¹ Universitas Bosowa, Makassar - Indonesia

² Universitas Muslim Indonesia, Makassar - Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Received: August 22, 2023
Revised: November 18, 2023
Available online: December 10, 2023

KEYWORDS

Innovation, Performance Improvement, Public Service

CORRESPONDENCE

Name: Ali Anas
E-mail: alianas@universitashosowa.ac

A B S T R A C T

This research aims to find out the innovation of state civil apparatus in improving public service performance. Innovation in public services will be largely determined by a tradition that applies in an agency, building creativity, besides that the available space is often an obstacle to the creation of innovation ideas that are launched. This then becomes the focus of this research, namely innovation in improving the performance of public services. The idea of innovation is based on the slow service and the number of patients who lose their health cards, the limited number of patients who get services, namely 20 to 30 people a day. With the duration of medical record services previously 15 minutes after the innovation is not enough 5 minutes because the patient only mentions the house number. With administrative services until 15.00. This research was conducted at Patimpeng Health Centre, Bone Regency, which focuses on resource support, reward and punishment systems, organisational environment, budget support and personal based organisation as well as institutional strengthening in supporting the blessing innovations launched at Patimpeng Health Centre, Bone Regency. The research method used in this research is qualitative descriptive. The data collection process is interviews and documentation, and observation then the data obtained is reduced, coding the data to sort out the data in accordance with the indicators in the study and then drawing conclusions based on interview data, observation and documentation. The number of respondents in this study were 5 people consisting of puskesmas officers, the community and also the leadership of the Bone Regency health office. The results of this study found that the innovations carried out are still constrained by human resource support, budget limitations and also the understanding of the community regarding the new service system so that institutional strengthening still needs to be improved for the sustainability of these blessed innovations.

PENDAHULUAN

Penelitian ini membahas tentang inovasi pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Puskesmas Patimpeng Kabupaten Bone yakni inovasi BERKAH, suatu inovasi yang menjadi top 30 dari kompetisi inovasi pelayanan publik Sulawesi Selatan. Kemudian dengan inovasi tersebut, masyarakat tidak perlu melakukan antrian untuk mendapatkan pelayanan, cukup dengan menyebutkan nomor rumah sehingga masyarakat sudah mendapatkan pelayanan kesehatan, jika sebelumnya masyarakat harus melakukan pendaftaran dan juga antrian yang lama sementara jam pelayanan hanya sampai jam 15.00 sehingga terkadang masyarakat hanya dapat dilayani sekitar 2 sampai 3 orang, kemudian dengan adanya inovasi Berkah pelayanan menjadi lebih cepat, dari sebelumnya 15 menit menjadi tidak sampai 5 menit. Awalnya inovasi berkah hanya mencakup 3 desa pada tahun 2019, kemudian pada tahun berikutnya menjadi 10 desa. Oleh karena itu, sebuah inovasi dapat berjalan dengan lancar apabila ada kreatifitas untuk meningkatkan nilai dan manfaat dari pelayanan yang dijalankan dalam suatu instansi pemerintah dari yang sebelumnya. (Andhika, 2018; Liddle, 2013).

Pelayanan publik yang bersifat monopolistic menjadi salah satu yang menghambat pelayanan publik di Indonesia. Oleh karenanya pemerintah tentu harus berbenah dengan melakukan inovasi layanan yang dilakukan secara terus menerus, hal ini menjadi mutlak dilakukan untuk dapat bersaing dan memberikan kepuasan kepada pelanggan yakni masyarakat. Dengan terbitnya Peraturan Kementerian Reformasi Birokrasi

Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2020 terkait dengan Grand Design Reformasi Birokrasi pada kementerian lembaga pemerintah daerah baik provinsi maupun kabupaten/Kota, wajib untuk melakukan perubahan dalam menata birokrasi. Hal ini dilakukan sebagai upaya pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang semakin baik. Dalam reformasi birokrasi terdapat delapan area perubahan, salah satunya adalah terkait dengan kelembagaan dan sumberdaya manusia yang cakap dan kapabel. Agenda ini untuk mendorong agar organisasi sektor publik lebih beradaptasi dengan lingkungan serta kemampuan dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Tata kelola pemerintahan yang baik atau *Good Governance* harus tanggap dalam merespon permasalahan publik guna memecahkan masalah publik dari berbagai segi, ekonomi, social, politik. Rumit dan kompleksnya permasalahan yang ada membuat instansi pemerintah tidak dapat berdiri sendiri dalam menangani persoalan pelayanan kepada publik tersebut (Dwiyanto, 2008; Lubis, 2022). Oleh sebab itu, dibutuhkan keterlibatan stakeholders yang lain dalam melakukan inovasi. Inovasi sejatinya tidak hanya berhenti pada tugas rutinitas dan tuntutan program pemerintah pusat, tetapi inovasi ini menjadi satu bagian yang tak terpisahkan dalam pelayanan publik.

Perubahan yang terjadi dan kebutuhan masyarakat kian meningkat, harus mampu dibaca oleh lembaga publik dalam menghadapi arus perubahan yang begitu cepat tersebut. (Berthanila et al., 2019) lembaga organisasi publik dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan termasuk dengan melakukan inovasi. Pelayanan yang

cepat, murah dan akses jangkauan yang mudah serta mengedepankan efektivitas dan efisiensi, adalah sederet kemudahan dalam pelayanan publik (Bello, 2012).

Organisasi publik akan sangat ditentukan oleh sumberdaya manusia yang dimilikinya. ASN merupakan penggerak utama dalam menjalankan roda organisasi, selain dari dukungan internet dan fasilitas pendukung dalam mengimplementasikan ide inovasinya. Meski demikian tidaklah mudah membangun ASN yang mampu mengerti dan memahami arus tuntutan inovasi yang menjadi kebutuhan masyarakat, oleh sebab itu budaya Inovasi harus menjadi cerminan dan juga bagian setiap ASN di manapun tempat tugasnya.

Masih banyak ASN kita yang kurang memadai dalam membangun kreatifitas, selain itu ruang yang tersedia seringkali menjadi penghambat kreasi ide inovasi yang dicanangkan. Hal ini kemudian menjadi fokus dalam penelitian ini yakni bagaimana budaya inovasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Kemudian karakter ASN seringkali dikonotasikan dengan malas berpikir kurang kreatif, tidak profesional sehingga dibutuhkan manajemen sumberdaya manusia ASN dalam mewujudkan peningkatan kinerja organisasi agar kompetensi dan kualifikasi sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Pemerintahan berfungsi sebagai pelayan bagi masyarakat (*Public Service Function*). Oleh karena itu, birokrasi harus hadir secara mutlak untuk memenuhi proses penyelenggaraan pemerintahan, keharusan tersebut salah satunya adalah memenuhi kebutuhan akan barang dan jasa (Moussa et al., 2018). Dalam rangka mewujudkan *Good Governance* maka pemerintahan diharapkan untuk terus berinovasi, mengembangkan ide dalam menciptakan pelayanan yang baik bagi masyarakat secara lebih luas. Menurut Parasuraman kualitas pelayanan dapat diukur dengan adanya bukti (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (Assurance), serta empaty (emphaty) (Warsono et al., 2018).

Inovasi tidak dapat lagi dihindari sebagai kunci dalam meningkatkan kinerja organisasi khususnya sektor publik. Seiring dengan perkembangan dan adaptasi zaman, hal ini kemudian menuntut agar budaya inovasi teraktualisasi dalam aktivitas organisasi yang dilakukan secara terus menerus sebagai upaya membangun sistem pelayanan yang lebih baik. Budaya inovasi ini difokuskan pada dinas kesehatan serta apa saja yang menjadi faktor mengapa kemudian budaya inovasi dalam sektor publik belum seoptimal dengan inovasi pada sektor swasta. (Muluk, 2008) Dalam melakukan inovasi faktor kepemimpinan dalam meningkatkan inovasi lebih banyak ditentukan oleh kemauan dari pimpinan yang kuat sehingga akan mempengaruhi program inovasi akan terealisasi dengan dukungan kekuatan dan kekuasaan dalam sebuah organisasi sector publik (Zulfia & Frinaldi, 2022). Selain kepemimpinan juga diharapkan agar kemampuan sumberdaya manusia mempunyai dan senantiasa siap dan cakap mengembangkan ide-ide inovasi, pada dasarnya setiap inovasi yang ada kecenderungannya bersifat ego sectoral padahal dalam pelayanan publik inovasi tidaklah bisa dilakukan dengan berdiri sendiri, akan tetapi tetap wajib melibatkan institusi lainnya untuk menjamin kesuksesan sebuah inovasi, meski mendapatkan dukungan dan kerjasama lintas stakeholder, namun bukan berarti inovasi akan berjalan dengan mulus manakala tidak dibarengi dengan support anggaran (Communication & Komunikasi, n.d.)

<https://doi.org/10.58835/jspi.v3i4.232>

Inovasi menjadi suatu diskusi yang paling populer dalam sektor publik belakangan ini. baik praktisi, masyarakat dan terutama sekali adalah pemerintah. (Eprilianto et al., 2020; Basuki et al., 2021) mengatakan bahwa aktivitas-aktivitas dalam inovasi padasektor publik tidak terpisahkan dari adanya perubahan secara global, hal ini tentu menjadi tantangan administrasi publik dalam merespon perkembangan dan perubahan ekonomi yang terjadi saat ini. Dalam konteks Indonesia, praktek inovasi dapat dilihat dari berbagai program inovasi yang dilakukan oleh pemerintah (Widiyahseno, 2016). Dalam perkembangannya, inovasi sektor publik mulai hangat diperbincangkan dengan munculnya New Public Management (NPM) yang menuntut adanya inovasi dalam birokrasi sektor publik (Raidal, 2008). Namun inovasi dalam sektor publik tidak otomatis meniru daripada praktek inovasi yang dilakukan oleh pihak swasta atau sektor bisnis (Fujikura & Nakayama, 2013). Kemudian bagi Liddle (2013), inovasi harus dapat memberikan manfaat secara ekonomi, sosial, dan budaya bagi masyarakat. Dari pandangan tersebut, maka inovasi dapat diartikan sebagai suatu hasil daripada pelayanan publik yang manfaatnya dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Beberapa praktek dalam pelaksanaan inovasi di Indonesia, yakni inovasi dalam pemberian kesehatan gratis yang dilakukan oleh pemerintah daerah Jembranan Bali yang diperuntukan bagi masyarakat yang kurang mampu (Asmara & Rahayu, 2019). Selain itu, inovasi dalam kesehatan juga dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Malang dalam bentuk sutera emas, inovasi ini bertujuan untuk mendeteksi secara dini adanya gangguan dan gejala penyakit bagi masyarakat (Narsa, 2018). Selanjutnya inovasi kesehatan melalui home care yang dilakukan oleh pemerintah Kota Makassar dimana masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa harus ke puskesmas atau rumah sakit untuk alasan tertentu (Wambrauw, 2018). Kemudian inovasi kesehatan sakinah untuk menekan angka kematian ibu dan anak yang dilakukan oleh puskesmas sempu Kabupaten Banyuwangi (Dian et al., 2016). Lebih lanjut inovasi Gancang Aron yang dilakukan oleh RSUD Blambangan Kabupaten Banyuwangi untuk mengurangi antrian pasien dan juga pengambilan obat di RSUD Blambangan, KemenPAN dan RB, 2018 (Wicaksono, 2019). Berdasarkan pada penelitian tersebut di atas maka fokus penelitian ini pada inovasi dengan dukungan sumberdaya, sistem reward dan punishment, lingkungan organisasi, dukungan anggaran dan personal based organization serta penguatan kelembagaan dalam mendukung inovasi Berkah yang dicanangkan dinas yakni Puskesmas Patimpeng Kabupaten Bone.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif, yang mana dilakukakn untuk menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan. Metode penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Proses pengumpulan data melalui data sekunder dan data primer, kemudian melalui proses wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian direduksi, koding data untuk memilih data yang sesuai dengan indikator dalam penelitian dan selanjutnya penarikan kesimpulan dengan menghubungkan antara data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 5 orang, terdiri dari petugas puskesmas, masyarakat, dan juga pimpinan dinas kesehatan Kabupaten Bone (Creswell, 2007; Moleong, 2006).

HASIL DAN PEMBAHASAN

“Berkah” Inovasi Dinas Kesehatan di Kabupaten Bone

Pada dasarnya inovasi yang dilakukan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bone mengalami peningkatan yang sudah cukup baik dari tahun ke tahun, kendati demikian masih banyak beberapa kekurangan misalnya informasi terkait dengan masih terkendala. Hal ini terjadi karena terkadang pegawai terlambat menyampaikan kepada pelanggan. Selain itu, responsivitas para petugas atau ASN, fasilitas yang disediakan, jaminan dan sistem pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, sebuah inovasi yang dilakukan pada Dinas Kesehatan di Kabupaten Bone sebaiknya ada penyampaian informasi kepada masyarakat atau pelanggan untuk menjaga efektivitas dalam hal pengembangan inovasi secara lebih detail terkait dengan program inovasi yang diperuntukkan bagi masyarakat secara lebih luas. Inovasi yang dikembangkan melalui inovasi Berkah atau Berobat Cukup Sebut Nomor Rumah. Inovasi ini bertujuan agar memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dalam bentuk kartu pendaftaran rekam medis, inovasi ini juga untuk meminimalisir terjadinya antrian pasien agar tidak menumpuk. Harapannya dengan inovasi ini pula akan meningkatkan kualitas pelayanan dalam bidang kesehatan yang dikembangkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bone, termasuk adanya efisiensi dari biaya dan sumberdaya yang dibutuhkan relative lebih sedikit karena menggunakan aplikasi, jadi hanya ada petugas *prontline* yang bertugas. Adapun sistem pelayanannya masyarakat cukup dengan nomor rumah pasien. Inovasi ini di prakarsai oleh Dokter Puskesmas Patimpeng Kabupaten Bone, inovasi ini menjadi juara 1 dalam seleksi tenaga kesehatan teladan tingkat Provinsi Sulawesi Selatan pada tahun 2022 (*Inovasi Berkah Puskesmas Patimpeng Bone Masuk Inovasi Berkah Puskesmas Patimpeng Bone Masuk Nominasi Top 30 KIPP, Pasien Cukup Sebut Nomor Rumah, 2022*).

Pemerintah daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* dengan kewenangan secara lebih luas guna memenuhi kebutuhan masyarakat di wilayahnya. Kebijakan pemerintah pusat terkait dengan pelaksanaan inovasi tertuang dalam peraturan pemerintah republic Indonesia nomor 38 tahun 2017 tentang inovasi daerah Dinas Kesehatan Kabupaten Bone terus melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada publik secara terus-menerus yang dilakukan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memfokuskan perhatian pada masyarakat secara cepat, tepat, murah dan terbuka yang sederhana dan tidak diskriminatif. Oleh sebab itu, kinerja pelayanan publik dapat dilihat dari dua aspek yakni melalui pendekatan dengan melihat kinerja pelayanan dari pemberi layanan dan pendekatan dengan melihat kinerja dengan perspektif pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mana mengamangamantkan kepada institusi pemerintahan baik pusat maupun daerah. Dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan yang baik maka Dinas Kesehatan Kabupaten Bone melakukan berbagai inovasi pada inovasi Dinas Kesehatan Kabupaten Bone melalui inovasi berkah, dimulai sejak tahun 2019 dimana dokter puskesmas melihat lambannya proses pelayanan pada Puskesmas Patimpeng Kabupaten Bone jika dalam sehari hanya mampu melayani 20 sampai 30 pasien sementara jam pelayanan sampai jam 15.00 (*Bone, 2021*).

Tabel 1. Desa sasaran program inovasi Berkah

No	Jumlah Desa	Program Inovasi Berkah
1	Latellang	✓
2	Patimpeng	✓
3	Maddanrengpulu	
4	Batulappa	✓
5	Masago	
6	Massila	
7	Pacing	
8	Bulu Ulaweng	
9	Talaangi	
10	Patiangi	

Sumber: Patimpeng dalam Angka, 2022

Masalah lain yang kemudian dihadapi oleh masyarakat adalah terkadang masyarakat lupa membawa KTP, tidak Menghafal NIK, dan kesulitan dalam mengeja bila menggunakan nama. Sehingga dengan adanya inovasi berkah ini maka selanjutnya berdasarkan presentasi jumlah pasien berkisar 2 sampai 3 orang dan hal ini tentu sangat menghambat dalam proses pelayanan pada Puskesmas Patimpeng Dinas Kesehatan Kabupaten Bone.

Sementara itu, program inovasi bertujuan untuk 1) Percepatan waktu Pelayanan; 2) Peningkatan jumlah pasien yang mendapatkan pelayanan; 3) Penurunan jumlah dan biaya cetak rekam medis; 4) Penurunan antrian pasien.

Sementara itu guna memudahkan proses pelayanan dengan menyediakan hotline yang dapat dihubungi oleh masyarakat. Pelayanan yang awalnya membutuhkan 15 menit saat ini, tidak lebih dari 5 menit. Hal ini sejalan dengan (*Muluk, 2008*) yang mengatakan bahwa inovasi dapat dikatakan adanya perubahan kearah yang baru. Sementara menurut Setyaningrum, 2009 melihat bahwa inovasi dapat berupa objek maupun sebagai aktivitas. Sebagai objek artinya suatu inovasi ada produk dan praktik yang baru, sedangkan secara aktivitas inovasi dapat berupa proses penciptaan. Berdasarkan pada temuan penelitian pada inovasi Berkah dapat dikatakan sebagai suatu inovasi karena terdapat proses yang baru dan juga ada penciptaan yakni pelaksanaan inovasi pada Puskesmas Patimpeng terdapat perubahan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien dengan menggunakan system nomor atrian berdasarkan nomor rumah (*Inovasi Berkah Puskesmas Patimpeng Bone Masuk Inovasi Berkah Puskesmas Patimpeng Bone Masuk Nominasi Top 30 KIPP, Pasien Cukup Sebut Nomor Rumah, 2022*).

Dukungan Sumberdaya dalam Mendukung Inovasi

Sebagai upaya dalam mendukung inovasi pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bone, bukan hal yang mudah sebab selain karena budaya inovasi belum menjadi bagian dari aktivitas para ASN juga ketersediaan perangkat pendukung dalam melakukan inovasi, di samping itu suasana tempat kerja harus mampu mendukung proses pelaksanaan inovasi tersebut. Hal ini sejalan dengan pendapat Guest, *ejournalunmus.....* mengatakan bahwa dalam hal kegiatan pengembangan manajemen sumberdaya manusia atau aparatur sipil negara setidaknya ada empat elemen utama yang harus diperhatikan yakni *selection, appraisal, rewards, dan development*. (*Asmara & Rahayu, 2019*) Oleh karena itu, penting bagi pimpinan suatu organisasi untuk memberikan apresiasi dalam hal inovasi, bukan hanya dari pemerintah pusat dan daerah akan tetapi juga dari sector swasta dana tau badan organisasi formal yang memiliki keterkaitan dengan inovasi yang

sedang dilaksanakan. Hal ini juga menjadi suatu alasan bahwa inovasi tersebut memiliki dampak bagi masyarakat secara lebih meluas.

Tabel 2. Jumlah Tenaga Kesehatan wilayah kerja Puskesmas Patimpeng Kabupaten Bone

No	Jumlah Desa	Dokter	Perawat	Bidan
1	Latellang	1	1	3
2	Patimpeng		1	3
3	Maddanrengpulu		1	2
4	Batulappa		1	2
5	Masago		2	1
6	Massila		1	2
7	Paccing		3	1
8	Bulu Ulaweng		1	1
9	Talaangi		1	5
10	Pationgi		1	4
Jumlah		1	13	24

Sumber: Bone dalam Angka 2022

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa tenaga kesehatan dalam mendukung pelayanan kesehatan di Puskesmas Patimpeng dimana hanya terdapat 1 dokter, sementara perawat berjumlah 13 orang dan bidan 24 orang. Sehingga dari data tersebut memang inovasi dalam memudahkan pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan. Kemudian berdasarkan data yang di peroleh pada website kementerian dalam negeri apresiasi dan penghargaan top inovasi sementara dari pemerintah daerah kesuksesan sebuah inovasi diberikan rewards tersebut dapat diperoleh bahwa inovasi itu wajib mendapatkan dukungan dari berbagai kalangan, namun demikian harapan masih jauh daripada kenyataan dalam hal apresiasi terhadap kesuksesan suatu inovasi daerah.

Reward and Punishment

Selain dari reward dan punishment, inovasi juga sangat ditentukan melalui komitmen pejabat publik serta pola pikir yang inovatif. Sebab pejabat publik yang memiliki komitmen yang tinggi tentu saja akan selalu berkembang, sedang pejabat publik dengan koimtmn yang rendah akan berdampak pada ketidakmampuan dalam melakukan perubahan di dalam organisasi tersebut. Selain itu pola pikir yang tinggi akan menentukan perkembangan komitmen dalam melakukan inovasi, komitmen. dan pola pikir akan ditentukan melalui kebijakan yang dibuat berdampak luas terhadap pelaksanaan inovasi, kemampuan mengembangkan reward dan punishment di dalam sebuah system organisasi, kemudian kemampuan dalam melakukan proses pembelajaran secara berkelanjutan melalui inovasi dan melakukan reposisi pejabat secara berkala guna meningkatkan ide dan kreativitas dalam melakukan inovasi (Wicaksono, 2019).

Lingkungan Organisasi

Inovasi juga akan mengalami kesulitan berkembang apabila tidak ada proses pelembagaan yang secara mapan, hal ini akan berdampak pada suatu inovasi hanya dilakukan secara formalitas belaka saja guna memenuhi tuntutan dan kebutuhan organisasi Selain itu, hal yang mempengaruhi keberlangsungan suatu inovasi pada sector publik adalah pola pikir yang senantiasa bertumpu pada pendekatan *top-down* yang tak jarang proses inovasi justru tidak tumbuh dan lahir dari pelibatan

masyarakat sebagai objek dari adanya suatu inovasi tersebut. Jika kedua hal tersebut dipenuhi maka tentu inovasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah Kabupaten Bone melalui Dinas Kesehatan akan lebih baik, walaupun kendala lain yang sering ditemui yakni komitmen dan political will dari pejabat, kemudian skema dukungan financial dan minim reward dan punishment(Mahpudin, 2022).

Tabel 3. Jumlah Penduduk Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone

No	Desa	Jumlah Penduduk
1	Latellang	1.553
2	Patimpeng	1.837
3	Maddanrengpulu	1.118
4	Batulappa	2.095
5	Masago	2.184
6	Massila	2.055
7	Paccing	2.308
8	Bulu Ulaweng	470
9	Talaangi	1.222
10	Pationgi	2.306
Jumlah		17.148

Sumber: Bone dalam Angka 2022

Berdasarkan tabel di atas, jumlah penduduk Kecamatan Patimpeng dalam sebaran per-desa, yakni populasi penduduk terbanyak di Desa Paccing 2.308 orang, sementara jumlah penduduk terendah di Desa Bulu Ulaweng yang hanya 470 orang. Sementara jumlah tenaga kesehatan hanya ada dua masing-masing 1 perawat dan 1 bidan. Hal ini menjadi salah satu faktor yang menghambat proses pelayanan dalam bidang kesehatan. Sementara itu, jarak sangat sulit untuk menjangkau puskesmas dan juga rumah sakit.

Dukungan Anggaran

Dalam sebuah inovasi idealnya mendapatkan support dan dukungan dari pemerintah, hal ini guna menjaga keberlangsungan dari inovasi itu sendiri. Sebab setiap kegiatan inovasi sudah barang tentu membutuhkan anggaran. Ketersediaan anggaran dalam melakukan inovasi bukan hanya berasal dari satu sumber yakni pemerintah, namun pada dasarnya berasal dari sumber yang sah secara hukum. Sebab sudah barang tentu anggaran daerah selalu terbatas dan seringkali sulit untuk membiayai suatu program inovasi tertentu.

Lebih lanjut, suatu program inovasi akan mendapatkan komitmen pada anggaran pendapatan dan belanja daerah. Inovasi yang telah tertuang di dalam anggaran perencanaan pembangunan, akan semakin memungkinkan inovasi itu berjalan secara baik. Namun demikian dalam konteks inovasi yang terjadi di Kabupaten Bone, adanya anggapan bahwa anggaran dari pemerintah daerah belum terlalu optimal. Contoh misalnya inovasi Berkah pada Puskesmas Patimpeng dalam ilustrasi di atas memungkinkan puskesmas di bawah naungan dinas kesehatan mengalami hambatan dari segi anggaran sehingga berdampak pula pada kualitas pelayanan publik, sumbernya adalah apabila pemerintah daerah menunjukkan komitmen dengan APBD Kabupaten Bone dalam mengembangkan dan menyebarluaskan suatu inovasi. Di samping itu pula terdapat alasan lain, yakni yang mana dinas kesehatan seringkali bergantung pada APBD Kabupaten Bone.

Akibatnya inovasi yang terjadi pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bone memiliki hambatan yang cukup berarti.

Personal Based Innovation

Umunya inovasi itu telah terlembagakan oleh pemerintah secara matang, inovasi merupakan produk daripada pemerintah sehingga seringkali inovasi ini unik dengan karakteristiknya yang terikat secara formal, memiliki kekuatan legalitas, dan menjaga keberlangsungan sebagai ciri dan identitas dari OPD terkait. Oleh sebab itu, inovasi harus berangkat dari kebutuhan atas tuntutan akan pelayanan bagi OPD Dinas Kesehatan Kabupaten Bone. Oleh karena itu, sebuah inovasi harus mampu dipertanggungjawabkan, baik resiko yang mungkin akan ditimbulkan dari inovasi tersebut. Sebab inovasi yang kemudian lahir dari prakarsa pemikiran pegawai tentu saja akan menjadi klaim hasil inovasi OPD. Hal ini terlihat dari inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bone, dimana peserta inovasi cenderung di klaim secara personal dan bukan sebagai bagian dari lembaga atau organisasi. Sehingga jika kemudian pelaku inovasi mendapatkan promosi dana atau perpindahan tempat tugas ini akan menyulitkan inovasi itu berkembang karena bergantung pada individu. Belum lagi adanya ego secara individualis bukan institusi sehingga inovasi terkadang berjalan sendiri tanpa kemudian didukung oleh system yang ada. Umumnya inovasi yang dilakukan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bone itu seringkali diprakarsai oleh pimpinan lembaga sehingga yang terjadi justru intervensi yang lebih dominan di dalam menjalankan praktekinovasi, bukan pada upaya membangun system yang mengarah pada pembudayaan inovasi pada organisasi perangkat daerah. Kendala lainnya adalah inovasi hanya dijalankan oleh mereka yang merasa menjadi bagian dari ide inovasi tersebut yang menjalankannya, upn demikian terjadi pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bone. Inovasi cenderung lahir dari intervensi pimpinan secara *top down*.

Dan tentu saja inovasi yang lahir dan digerakkan secara personal dan bukan secara terlembaga akan menjadi suatu ancaman dan juga keberlangsungan atau tidaknya suatu inovasi. Belum lagi soaltanggung jawab dari pelaksanaan inovasi tersebut, seringkali dilakukan secara terburu-buru dan seporadis karena umunya inovasi digalakkan apabila ada kompetisi inovasi yang diumumkan oleh kementerian dana atau pemerintah pusat, maka pemerintah daerah ramai-ramai menghimbau kepada masing-masing organisasi perangkat daerah untuk menyusun proposal inovasi, padahal sejatinya inovasi yang baik adalah inovasi yang dimulai dengan proses perencanaan yang matang. Dilakukan secara terstruktur dan terlembaga, sehingga perangkat pelaksana dan pendukung termasuk anggaran jelas, dengan demikian suatu inovasi akan terus berlanjut.

Penguatan Kelembagaan Inovasi

Kelembagaan dalam praktek inovasi bagi pemerintah daerah merupakan hal yang mutlak dilakukan, kendati demikian hal ini akan sangat dipengaruhi oleh iklim suatu daerah, semakin kondusif suatu daerah akan semakin memungkinkan inovasi terlaksana dengan baik. Pemerintah pusat melalui kebijakan inovasi daerah, yang kemudian dikompetisikan dalam periode tertentu, untuk mendorong daya saing organisasi, keberadaan regulasi, dan upaya internalisasi budaya lokal. Dengan adanya penataan kapasitas kelembagaan pada Dinas Kesehatan

Kabupaten Bone dilakukan dengan menggali potensi unggulan yang ada di Kabupaten Bone untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang semakin berkualitas.

Kendala yang dihadapi oleh Puskesmas Patimpeng Dinas Kesehatan Kabupaten Bone dalam inovasi berkah yakni dalam proses pendataan membutuhkan waktu tiga sampai empat bulan, kendala lainnya adalah perubahan data secara berkala akibat dari penambahan jumlah rumah dan membutuhkan waktu secara berkala pula, serta akses jalan yang sulit dijangkau oleh masyarakat yakni 1, 5 jam, dan yang paling utama adalah soalpemahaman bagi masyarakat.

KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah inovasi sector publik yang dilakukan pada puskesmas Patimpeng Kabupaten Bone, dimana dukungan sumberdaya dan juga penganggaran masih terbatas, olehnya itu dibutuhkan bantuan dan juga dukungan dari pemerintah terutama dalam hal anggaran. Dengan adanya inovasi pelayanan Berkah nomor antrian efektif, namun melalui program Berkah pada Puskesmas Patimpeng Kabupaten Bone telah dilakukan, namun masih terdapat kekurangan yakni kendala yang dihadapi oleh Puskesmas Patimpeng Dinas Kesehatan Kabupaten Bone dalam inovasi berkah yakni dalam proses pendataan membutuhkan waktu tiga sampai empat bulan, hal ini dikarenakan keterbatasan sumberdaya dan jumlah masyarakat dalam wilayah Puskesmas Patimpeng masih belum berimbang antara tenaga kesehatan dan juga masyarakat. kendala lainnya adalah perubahan data secara berkala akibat dari penambahan jumlah rumah dan membutuhkan waktu secara berkala pula, serta akses jalan yang sulit dijangkau oleh masyarakat, yakni 1, 5 jam. Dan yang paling utama adalah soal pemahaman bagi masyarakat. sosialisasi membutuhkan upaya dari lintas stakeholders secara kolaboratif. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini yakni dari segi populasi masih terbatas, dikarenakan penelitian ini menggunakan kualitatif, kemudian keterbatasan data pendukung pada penelitian ini, sehingga kedepan penelitian inovasi aparatur sipil negara dapat menggunakan pendekatan kuantitatif dan juga *mixed method*.

DAFTAR PUSTAKA

- Andhika, L. R. (2018). Elemen dan Faktor Governansi Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah. *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, 6(03), 207-222. <https://doi.org/10.35450/jip.v6i03.112>
- Asmara, A. Y., & Rahayu, A. Y. S. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron Di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2), 57. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n2.p57-67>
- Basuki, B., Widyanti, R., & Mursanto, M. (2021). Kapasitas Knowledge Management Untuk Meningkatkan Kerjasama Dan Inovasi Dalam Perusahaan (Suatu Tinjauan Teoritis). *AL-ULUM: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 7(2), 125-137. <https://doi.org/10.31602/alsh.v7i2.5740>
- Bello, S. M. (2012). Impact of Ethical Leadership on Employee Job Performance. *International Journal of Business and Social Science*, 3(11), 228-237.
- Berthanila, R., Hasanah, B., & Sururi, A. (2019). Kapasitas Inovasi Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Pengelolaan

- Kawasan Wisata Alam Gunung Pinang Kabupaten Serang. *KNIA: Konferensi Nasional Ilmu Administrasi Publik* 3.0, 1–6.
- Bone, B. (2021). *Peraturan Bupati Bone Tentang Perubahan Atas Peraturan Tentang Indikator Kinerja Utama Kabupaten Bone Tahun 2021*.
- Communication, J. M., & Komunikasi, F. (n.d.). *Belajar Dari Jembrana, Bali Pendahuluan Sekilas Negeri Makepung Obsesi I Gede Winasa*. 1(9), 276–283.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Inquiry & Research Design: choosing among five approaches*. In *Sage Publications, Inc.* (Vol. 2).
- Dian, R., Eka, A., Rahayu, P., Ode, W., Orianti, S., & Mada, U. G. (2016). *Modernisasi Implementasi Public Private Mix (PPM) pada Populasi Beresiko di Daerah Kumuh Perkotaan Wilayah Kerja Puskesmas*. 7(12), 2014.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Eprilianto, D. F., Pradana, G. W., & Sari, Y. E. K. (2020). Digital Inovasi Sektor Publik: Efektivitas Kolaborasi Dalam Implementasi Inovasi Dega Digital. *Jurnal EL-RIYASAH*, 10(2), 127. <https://doi.org/10.24014/jel.v10i2.8909>
- Fujikura, R., & Nakayama, M. (2013). The long-term impacts of resettlement programmes resulting from dam construction projects in Indonesia, Japan, Laos, Sri Lanka and Turkey: A comparison of land-for-land and cash compensation schemes. *International Journal of Water Resources Development*, 29(1), 4–13. <https://doi.org/10.1080/07900627.2012.741032>
- Inovasi Berkah Puskesmas Patimpeng Bone Masuk Inovasi Berkah Puskesmas Patimpeng Bone Masuk Nominasi Top 30 KIPP, Pasien Cukup Sebut Nomor Rumah. (2022). <https://makassar.tribunnews.com/2022/04/09/inovasi-berkah-puskesmas-patimpeng-bone-masuk-nominasi-top-30-kipp-pasien-cukup-sebut-nomor-rumah>
- Liddle, J. (2013). *Innovation in the public sector: Linking capacity and leadership* - edited by Victor Bekkers, Jurian Edelenbos and Bram Steijn. In *Public Administration* (Vol. 91, Issue 2). <https://doi.org/10.1111/padm.12009>
- Lubis, B. (2022). Tata Kelola Pemerintahan Daerah Yang Inovatif dan Kolaboratif Dimasa Pandemi Covid 19 di Kota Cimahi. *Jurnal Media Birokrasi*, 67–76. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2337>
- Mahpudin, M. (2022). Inovasi Pelayanan Publik: Pengalaman dari Kota Cilegon, Indonesia. *Matra Pembaruan*, 6(2), 107–117. <https://doi.org/10.21787/mp.6.2.2022.107-117>
- Moleong, L. J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moussa, M., McMurray, A., & Muenjohn, N. (2018). Innovation in public sector organisations. *Cogent Business and Management*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1475047>
- Muluk, M. R. K. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Narsa, N. P. D. R. H. (2018). Inovasi Pelayanan: Telaah Literatur Perbandingan Sektor Privat dan Sektor Publik. *Berkala Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 3(2), 46. <https://doi.org/10.20473/baki.v3i2.9871>
- Raidal, M. (2008). Flavor physics of leptons and dipole moments. *The European Physical Journal, C* 57(13), 13-182.
- Wambrauw, M. S. (2018). Pemberian Penghargaan (Reward) Sebagai Suatu Inovasi Baru Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia. *Musamus Journal of Public Administration*, 1(1), 24–40. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v1i1.3039>
- Warsono, H., Qurniawati, D. R., Sitorus, H., & Fajar S., S. M. (2018). Inovasi Layanan Mpospay Dan Free Pick Up Pos Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Kantor Pos Semarang 50000). *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2(2), 44. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v2n2.p44-50>
- Wicaksono, K. W. (2019). Tipologi Inovasi Sektor Publik Pada Tiga Program Inovatif Pemerintah Daerah Kota Surabaya (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 196. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.19895>
- Widiyanseno, B. (2016). Inovasi Bupati di Ruang Demokrasi: Upaya Membangun Kesadaran Inovasi Birokrasi. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 18(3), 177. <https://doi.org/10.22146/jsp.13136>
- Zulfia, H., & Frinaldi, A. (2022). Urgensi Penerapan Budaya Inovasi Bagi Asn Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Publik Dalam Mewujudkan Reformasi Birokrasi. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 7(1), 1–11. <https://doi.org/10.31506/jipags.v7i1.17555>