

Inovasi Pelayanan Publik Si Terpa Daya Jiwa di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah

Nichen Ayu Sulistyorini, Sudaryanti

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret
email: nichenayusulistyorini@student.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini membahas dan mendeskripsikan inovasi Si Terpa Daya Jiwa dari RSJD Dr. RM. Soedjarwadi. Deskripsi inovasi, mengacu pada faktor penentu keberhasilan inovasi dari Rogers (2003) dalam (Hutagalung & Hermawan, 2018), yang berisi atribut inovasi, saluran komunikasi, agen perubahan, dan sistem sosial. Metode yang digunakan berupa deksriptif kualitatif dengan wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Teknik penentuan informan berupa purposive sampling dengan menggunakan triangulasi sumber pada validitas data. Teknik analisis data dari Miles dan Huberman. Hasil penelitian memperlihatkan inovasi pelayanan si terpa daya jiwa telah diterima masyarakat dan menunjukkan keberhasilan penyelenggaraan inovasi pelayanan kesehatan jiwa. Inovasi si terpa daya jiwa memberikan manfaat dan berhasil menyelesaikan masalah ODGJ. Inovasi telah sesuai dengan nilai dan kebutuhan pengguna serta penyedia layanan. Selain itu inovasi mudah dipahami dan dijalankan ODGJ. Dalam penyebaran informasi terkait inovasi si terpa daya jiwa disebarkan dengan komunikasi tatap muka dan media massa elektronik. Namun ada kendala dalam awal penyelenggaraan program si terpa daya jiwa, seperti ODGJ yang memilih tinggal sendiri padahal program memerlukan pendampingan, manajemen rumah sakit, pemasaran hasil karya ODGJ yang masih dibantu rumah sakit, dan sekarang terjadi pandemi covid yang tidak leluasa dilakukan kegiatan monitoring.

Kata Kunci: inovasi pelayanan publik; si terpa daya jiwa; ODGJ

Abstract

This study discuss and describe Si Terpa Daya Jiwa public service innovation from RSJD Dr. RM. Soedjarwadi. The description of innovation, referring to the determining factor of the success of innovation from Rogers (2003) in (Hutagalung & Hermawan, 2018), which contains attributes of innovation, communication channels, agents of change, and social systems. In this research used qualitative descriptive with interviews, observation, and documentation as data collection technique. Informant determination technique is purposive sampling with source triangulation as data validity. Data analysis technique is from Miles and Huberman. The results of the study showed that inovatation has been accepted by the community and show the success of the implementation of mental health services innovation. Innovation provides benefit and successfully solves the problems of people with mental disorders. Innovation has been accordance with the values, users and service providers needs. In addition, the innovation is easy to understand and carried out by people with mental disorder. The dissemination of information is by face-to-face communication and electronic mass media. But there are obstacles in the beginning of the implementation, such as people with mental disorder choose to live alone, hospital management, the marketing of the products, and now there is covid pandemic.

Keywords: public services innovation; si terpa daya jiwa; people with mental disorder

Pendahuluan

Gangguan jiwa merupakan sebuah penyakit tidak menular. Gangguan jiwa juga yang menjadi salah satu permasalahan kesehatan terbesar disamping penyakit degeneratif, kanker, dan kecelakaan. Gangguan jiwa dapat dikatakan juga sebagai permasalahan kesehatan yang serius dikarenakan jumlah penderita yang terus mengalami pertambahan. Berdasarkan hasil survey yang diproduksi oleh *Institute for Health Metrics and Evaluation* (IHME) dan dilaporkan dalam studi *Global Burden of Disease* memperkirakan bahwa terdapat 792 juta penduduk di muka bumi pada tahun 2017 hidup dengan gangguan kesehatan mental. Angka tersebut kurang lebih menunjukkan bahwa satu per sepuluh penduduk di muka bumi atau 10,7% mengalami gangguan jiwa (Ritchie & Roser, 2018). Di Indonesia sendiri terjadi kenaikan penderita gangguan jiwa yang dapat dilihat dari prevalensi rumah tangga dengan orang dengan gangguan jiwa (ODJG). Menurut Riskesdas (2018) kenaikan prevalensi rumah tangga dengan ODGJ menjadi 7 per mil rumah tangga atau kurang lebih sekitar 450 ribu orang. Padahal pada Riskesdas (2013), prevalensi hanya menunjukkan angka 1,7 per mil atau kurang lebih sekitar 400 ribu.

Negara atau pemerintah berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk pemenuhan hak dan kebutuhan dasarnya. Penderita gangguan jiwa pun diberikan jaminan hak untuk mendapatkan sebuah pelayanan layaknya penduduk lainnya. Namun saat ini pelayanan publik sarat akan berbagai permasalahan, baik prosedur pelayanan yang rumit, ketidakpastian waktu dan harga yang mengakibatkan pelayanan menjadi tidak mudah dijangkau oleh masyarakat. Hal ini mengakibatkan timbulnya ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan sehingga masyarakat mencari alternatif untuk mendapatkan sebuah pelayanan dengan cara memberikan biaya lebih (Maryam, 2016). Pada tahun 2014 pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menerbitkan sebuah kebijakan mengenai inovasi pelayanan publik. Kebijakan ini merupakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan publik. Peraturan ini dikeluarkan sebagai dasar percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan mendorong pembangunan, pengembangan, dan transfer inovasi pelayanan publik sehingga dapat mewujudkan kesejahteraan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dalam memberikan pelayanan kepada orang dengan gangguan jiwa diperlukan juga inovasi dalam pelayanan publik baik di bidang kesehatan guna pemberian pelayanan yang setara dengan masyarakat lain. Namun pada kenyataannya pemberian pelayanan publik bagi orang dengan gangguan jiwa belum dapat terwujud dengan optimal. Ketidakefektifan pelayanan kesehatan jiwa dapat memengaruhi taraf keberhasilan pembangunan kesehatan. Dengan terjadinya penurunan kesehatan orang dengan gangguan jiwa maka tingkat produktivitas saat berkerja dan beraktivitas juga menurun. Gangguan kesehatan jiwa ini dapat memengaruhi Indeks Pembangunan Manusia (IPM)

Indonesia dan meningkatkan tanggungan dana sosial kesehatan masyarakat (Dewi, 2015). Tahun 2018 Jawa Tengah masuk dalam provinsi terbanyak jumlah penderita gangguan jiwa berat secara nasional dan berada di peringkat keempat berdasarkan Riset Kesehatan Dasar Nasional dengan menunjukkan angka prevalensi gangguan jiwa sebesar 8,7 per mil rumah tangga padahal pada tahun 2013 angka prevalensi gangguan jiwa hanya 2,3 permil.

Selain itu masih dapat dijumpai permasalahan mengenai orang dengan gangguan jiwa di bidang pelayanan kesehatan jiwa. Permasalahan tersebut berupa rawat inap terus menerus (readmisi), kekambuhan pasien, pandangan negatif dari masyarakat bahkan keluarga, serta menurun bahkan lenyapnya daya produksi baik sewaktu sakit ataupun tidak. Permasalahan tersebut seharusnya mendapatkan perhatian dari semua pihak, baik dari pihak rumah sakit, keluarga, lingkungan, dan dinas terkait karena permasalahan tersebut dapat menurunkan kualitas hidup orang dengan gangguan jiwa (Kemenpan-RB, 2018). Melihat permasalahan tersebut maka Rumah Sakit Jiwa Daerah milik Pemprov Jateng yang berkedudukan di Klaten bernama RSJD Dr. RM. Soedjarwadi mencoba mengatasi masalah dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan publik. RSJD Dr. RM. Soedjarwadi mengembangkan sebuah inovasi Sistem Terapi Paripurna melalui Pemberdayaan Orang dengan Gangguan Jiwa atau bisa disebut dengan Si Terpa Daya Jiwa. Inovasi tersebut mampu menyembuhkan kekambuhan, meningkatkan kesehatan fisik dan mental, dan melatih kemandirian ODGJ agar lebih percaya diri dan produktif sehingga di dalam kehidupan bermasyarakat tidak dikucilkan. Sistem terapi ini dimulai saat pasien masuk ke rumah sakit, dirawat, pulang hingga dilakukan pemantauan setiap sebulan sekali selama di rumah.

Inovasi ini pada tahun 2018 diapresiasi dan ditetapkan menjadi Top 99 Inovasi Pelayanan Publik dan termuat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 25 tahun 2018 tentang Penetapan Top 99 Inovasi Pelayanan Publik 2018. Bahkan inovasi pelayanan publik Si Terpa Daya Jiwa masuk ke dalam Top 40 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018 dan dikategorikan terpuji (*outstanding*) setelah hasil seleksi dari Top 99. Dalam laman Gesuri.id (2018), Ganjar Pranowo mengapresiasi metode penganggaran inovasi Si Terpa Daya Jiwa, karena di dalam membiayai inovasi tersebut dilakukan iuran Rp5.000 per orang oleh seluruh pegawai rumah sakit sehingga memiliki nilai kejawaan yang sangat tinggi, yakni toleransi, "*tepo seliro*", empati, hingga gotong royong. Dari laman IndonesiaBerinovasi.com (2019) mengatakan bahwa manfaat dari Inovasi Si Terpa Daya Jiwa sendiri dapat dilihat dari 28 ODGJ yang mengikuti Si Terpa Daya Jiwa. Dari tahun 2017 sampai Juni 2018, hanya satu (1) ODGJ Rawat Inap kembali ke RS. Dari 28 ODGJ di tahun 2017, sebanyak lima (5) orang mampu membuat pojok produksi dirumahnya. Tahun 2018 bertambah menjadi tujuh (7) ODGJ yang mampu membuat pojok produksi. Adapun dua (2) diantara ODGJ dapat mengajarkan kemahiran pada keluarga maupun teman dekat. Dengan rincian jenis keterampilan

sebagai berikut, 7 orang berketerampilan membatik, 7 orang berketerampilan membuat lampu hias, 9 orang berketerampilan memasak, 1 orang berketerampilan membuat hanger, 2 orang berketerampilan menjahit, 1 orang berketerampilan pertukangan, dan 1 orang berketerampilan potong rambut.

Inovasi Sistem Terapi Paripurna melalui Pemberdayaan Orang Dengan Gangguan Jiwa ini bahkan sempat dijadikan percontohan oleh rumah sakit lain dalam bidang pelayanan kesehatan jiwanya. Dijadikan percontohan karena dinilai bermanfaat karena dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan publik dengan memperlihatkan hasil nyata dalam penyelesaian masalah. Untuk menilai keberhasilan inovasi pelayanan ini maka inovasi perlu memiliki keuntungan bagi penggunanya dengan menyesuaikan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat, pelaksanaan inovasi yang mudah dipahami oleh pengguna inovasi dan masyarakat, serta penyediaan informasi yang jelas. Oleh sebab itu, dalam penulisan penelitian ini akan membahas atau mendeskripsikan “Bagaimana inovasi pelayanan publik Si Terpa Daya Jiwa di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi”. Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui dan mendeskripsikan inovasi pelayanan publik Si Terpa Daya Jiwa di RSJD Soedjarwadi.

Terdapat berbagai macam definisi dari pelayanan publik, seperti misalnya dari Lovelock & Wirtz (2010) yang mengatakan bahwa pelayanan adalah produk yang tidak berwujud atau berbentuk sehingga tidak dapat dimiliki, dan hanya berlangsung sesaat atau tidak lama tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Menurut Agung Kurniawan (2005), Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. UU Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Saat ini inovasi merupakan sebuah alternatif baru untuk memecahkan masalah lama yang tidak kunjung tuntas dengan mencari solusi yang *out of the box*. Menurut Suryani dalam (Hutagalung & Hermawan, 2018) inovasi merupakan sebuah konsep luas yang tidak terbatas pada sebuah produk saja tetapi dapat berupa ide, cara, maupun persepsi seseorang terhadap objek yang baru. Inovasi menurut Muluk (2008) dapat dijadikan sebagai instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam mengelola sumber daya, memenuhi kebutuhan secara efektif, maupun meningkatkan efisiensi dari penggunaan anggaran. Selain itu, inovasi dapat dimanfaatkan juga dalam mengembangkan strategi dan tindakan pelayanan publik. Menurut Wijayanti (2008) pada umumnya inovasi sering diartikan sebagai penemuan baru, tetapi realitanya aspek kebaruan di inovasi lebih difokuskan di sektor swasta, sedangkan inovasi sektor publik difokuskan pada aspek perbaikan yang dihasilkan dari kegiatan inovasi, yakni pemerintah mampu memberi

pelayanan publik yang efektif, efisien, berkualitas, murah, serta terjangkau. Inovasi pelayanan publik menurut PermenPANRB No 30 Tahun 2014 adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Lalu inovasi dari *Asian Development Bank* dalam Atthahara (2018) merupakan suatu yang terkini, mampu diterapkan, serta berdampak menguntungkan. Inovasi tidak lain merupakan suatu aktivitas atau kejadian; ini merupakan sebuah konsep, metode, pelaksanaan, serta kemampuan yang menentukan sebuah keberhasilan organisasi. Inovasi mampu menolong pada sektor publik dari penilaian masyarakat. Selain itu, Inovasi pelayanan publik menurut Yogi dalam (Hutagalung & Hermawan, 2018) adalah sebuah alternatif atau terobosan dalam mengatasi kebuntuan dan kemacetan di organisasi sektor publik. Karakteristik kaku di sektor publik dapat dicairkan dengan penularan budaya inovasi. Inovasi yang dulunya ada di sektor bisnis sudah dapat diterapkan di di sektor publik. Inovasi dapat merespon dan mengakomodasi setiap perubahan. Menurut Muluk (2008) inovasi di sektor publik diperlukan untuk pemberian pelayanan yang mencerminkan ketersediaan pilihan dan penciptaan aneka metode pelayanan. Hutagalung & Hermawan (2018) mengatakan bahwa inovasi sebagai upaya penyesuaian aturan dan penafsiran dengan mengikuti keadaan setempat. Pada umumnya inovasi pelayanan publik dapat tercipta atas inisiatif-inisiatif berikut:

- a. Pelayanan publik yang dilakukan dengan kemitraan, baik pemerintah dengan pemerintah maupun pemerintah dengan sektor swasta.
- b. Pelayanan publik yang menggunakan teknologi informasi untuk komunikasinya.
- c. Peningkatan efektivitas layanan dengan membentuk lembaga pelayanan yang jelas.

Menurut Rogers (2003) dalam (Hutagalung & Hermawan, 2018) terdapat empat (4) faktor yang menentukan keberhasilan suatu inovasi dapat diterima di masyarakat. Faktor-faktor tersebut adalah:

- a. Karakteristik/ atribut inovasi suatu produk
Konsumen akan mudah menerima suatu produk baru jika memiliki atribut-atribut inovasi. Atribut inovasi tersebut adalah keuntungan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, kemampuan untuk dicoba, dan kemampuan untuk dapat dilihat konsumen. Menurut Rogers (2003) penerimaan sebuah inovasi dapat dijelaskan melalui atribut/ karakteristik inovasi dengan rentang 49-87 %.
 1. Keuntungan relatif (*Relative Advantage*)
Keuntungan relatif adalah sejauhmana sebuah inovasi dirasa lebih menguntungkan dan baik dari ide, program, maupun produk yang digantikan. Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan lebih dibanding inovasi sebelumnya. Semakin tinggi atau besar keuntungan relatif yang dirasakan, maka semakin cepat juga inovasi akan berhasil dan diterima masyarakat.

2. Kesesuaian (*Compability*)
Kesesuaian adalah sejauhmana inovasi dirasa tetap atau sesuai dengan nilai, pengalaman lalu, serta hajat potensial dari pengadopsi. Jika ide tidak sesuai nilai ataupun norma pasti tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat. Ketidaksesuaian inovasi tersebut memerlukan penyesuaian sistem nilai yang baru dan tentu saja membutuhkan proses yang relatif lama. Dimensi kesesuaian akan dijelaskan dengan kesesuaian inovasi dengan nilai, kesesuaian inovasi dengan pengalaman lalu, dan kesesuaian inovasi dengan kebutuhan pengadopsi dan penggunaannya
 3. Kerumitan (*Complexity*)
Kerumitan adalah tingkat kesukaran dalam memahami dan menggunakan inovasi. Sebagian inovasi mudah dimengerti oleh sebagian besar masyarakat, sisanya lebih kompleks dan diadopsi lebih lama. Ide-ide baru atau terkini yang lebih sederhana akan mudah dimengerti serta lebih cepat teradopsi dibanding yang memerlukan pengembangan keteterampilan dan pemahaman.
 4. Kemungkinan dicoba (*Triability*)
Kemungkinan dicoba adalah sejauhmana inovasi mampu diujicobakan kepada konsumen atau pengguna pada suatu produk yang ditawarkan. Inovasi mampu diterima jika sudah teruji serta terbukti memiliki keuntungan ataupun nilai lebih dibanding inovasi lama semata, sehingga inovasi perlu melampaui batas uji publik dalam menguji kualitas inovasinya. Semua pihak pun mempunyai kesempatan yang sama dalam menguji kualitas inovasi tersebut.
 5. Kemudahan diamati (*Observability*)
Kemudahan diamati adalah sejauhmana hasil inovasi nampak oleh orang lain. Makin mudah seseorang mengamati hasil dari inovasi, makin ingin mereka mengadopsinya. Sebuah inovasi perlu diperhatikan baik dari bagaimana ia beroperasi serta memberikan sesuatu yang lebih baik sehingga mampu merangsang diskusi ide baru dari orang-orang kepada pengadopsi. Oleh sebab itu, Dimensi kemudahan untuk diamati akan diteliti berdasarkan pada manfaat inovasi yang dapat dilihat dengan jelas dan inovasi mudah untuk dikomunikasikan.
- b. Saluran komunikasi
- Saluran komunikasi merupakan perpindahan pesan atau informasi dari satu individu ke individu lain. Sifat dari hubungan pertukaran pesan atau informasi dari individu-individu ini dapat menentukan kondisi dimana sebuah sumber dapat atau tidak dapat mengirimkan inovasi ke penerima, dan efek dari pertukaran tersebut. Saluran komunikasi yang ada di masyarakat dapat menyebarkan informasi inovasi kepada masyarakat. Untuk dapat menyebarkan sebuah produk baru dengan segera dan dengan cakupan luas maka dibutuhkan jaringan interpersonal dan media massa.

c. Agen yang mengupayakan perubahan

Dalam penerimaan dan penggunaan suatu inovasi diperlukan pelibatan agen perusahaan dalam memengaruhi konsumen dan pengguna layanan. Agen perubahan berupaya untuk memperkenalkan, mempengaruhi, dan menghubungkan inovasi kepada target perubahan. Linnel dalam (Bussey, 2000) mengatakan bahwa pemberi fasilitas atau fasilitator harus menyediakan dukungan dan aktivitas lanjutan yang selalu diikuti demi mengembangkan inovasi.

d. Sistem sosial

Sistem sosial didefinisikan sebagai sekumpulan bagian yang saling terkait dan terlibat dalam pemecahan masalah bersama. Struktur sosial dan komunikasi dari fasilitas sistem dapat menentukan atau menghalangi sebuah penyebaran dan penerimaan inovasi. Sistem sosial merupakan sebuah batas dimana sebuah inovasi dapat disebar dan diterima masyarakat. Pada masyarakat modern respon penerimaan suatu produk baru (inovasi) lebih mudah terlaksana dan perubahan akan disambut dengan positif.

Metode

Metode penelitian yang dipakai adalah deskriptif kualitatif. Menurut Nugrahani (2014) Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami kondisi sebuah konteks dengan melakukan arahan berupa deskripsi yang rinci dan mendalam tentang kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan. Moleong (2007) mengatakan bahwa penelitian deskriptif lebih memusatkan pada kata dan gambar dibanding angka. Penelitian ini dilakukan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah yang berkedudukan di Klaten. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara sebagai data primer, observasi dan dokumentasi sebagai data sekunder. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria informan yang mengetahui secara mendalam inovasi Si Terpa Daya Jiwa. Masturoh & Anggita (2018) mengatakan bahwa dalam penelitian kualitatif jumlah informan tidak ditentukan tetapi berdasarkan pada kecukupan data yang didapatkan, meskipun informan hanya berjumlah satu atau dua orang saja, jika sudah menguasai topik penelitian dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan maka proses pengumpulan data dapat dihentikan. Oleh sebab itu,

informan yang dipilih adalah dari tim inovasi Si Terpa Daya Jiwa atau dari bagian Rehabilitasi dan Psikososial dengan jumlah tiga orang. Validitas data yang dipakai adalah triangulasi sumber dengan melakukan pengecekan data yang telah didapatkan dari berbagai sumber. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan metode analisis interaktif dari Miles & Huberman dengan melakukan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/ verifikasi.

Hasil dan Pembahasan

Sebagai sebuah Rumah Sakit Jiwa Daerah milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, RSJD Dr. RM. Soedjarwadi berusaha untuk memberikan pelayanan kesehatan jiwa terbaik bagi semua lapisan masyarakat. Di dalam memberikan pelayanan kesehatan jiwa RSJD Dr. RM Soedjarwadi mengembangkan sebuah program inovatif. Program inovatif tersebut bernama Si Terpa Daya Jiwa atau Sistem Terapi Paripurna Melalui Pemberdayaan Orang Dengan Gangguan Jiwa. Inovasi si terpa daya jiwa ini berusaha untuk mengatasi permasalahan pada ODGJ, seperti rawat inap terus menerus (readmisi), kekambuhan pasien, pandangan negatif dari masyarakat bahkan keluarga, serta menurun bahkan lenyapnya daya produksi baik sewaktu sakit ataupun sehat. Dengan diadakannya inovasi si terpa daya jiwa diharapkan dapat menurunkan angka atau gejala kekambuhan, menurunkan stigma negatif, dan meningkatkan kemampuan produktivitas dari ODGJ. Dalam melihat inovasi pelayanan si terpa daya jiwa, maka digunakan teori faktor/ elemen penentu keberhasilan inovasi dari Rogers (2003) dalam (Hutagalung & Hermawan, 2018) yang terdiri dari atribut/ karakteristik inovasi, saluran komunikasi, agen perubahan, dan sistem sosial. Berikut penjelasan inovasi si terpa daya jiwa:

1. Atribut Inovasi

a. Keuntungan Relatif

Keuntungan relatif adalah sejauhmana sebuah inovasi dirasa lebih menguntungkan dan baik dari ide, program, maupun produk yang digantikan. Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan lebih dibanding inovasi sebelumnya. Keuntungan relatif diukur dari performa kerja, tingkat produktivitas, efektivitas, dan manfaat.

1.) Performa kerja

Performa kerja dari penyedia layanan inovasi si terpa daya jiwa sudah optimal. Sudah optimal karena memberikan pelayanan yang terbaik, jadi bukan hanya dilakukan pelayanan di rumah sakit saja tetapi juga diluar rumah sakit dengan terus dilakukan *monitoring* pada kegiatan pasien si terpa. Sudah optimal juga karena kinerja karyawan di dalam memberikan pelayanan program si terpa daya jiwa ditunjang dengan sumber daya manusia yang mumpuni, metode yang disesuaikan dengan minat bakat pasien, dan sumber daya keuangan yang mencukupi. Serta karena program si terpa daya jiwa kedepannya semakin bertambah maka perlu dilakukan peningkatan dan penyelesaian kendala.

2.) Tingkat produktivitas

Tingkat produktivitas dari pengguna layanan atau pasien inovasi si terpa daya jiwa meningkat. Sebelum mengikut program si terpa daya jiwa pasien ODGJ tidak memiliki kegiatan terstruktur dan kerap kali setelah dinyatakan sembuh lalu menunjukkan gejala kekambuhan tetapi setelah

mengikuti program si terpa daya jiwa pasien memiliki kegiatan produktif yang bernilai nilai jual. Dengan adanya kegiatan berproduktivitas itu membuat gejala kekambuhan pada pasien menurun karena dari kegiatan yang tidak berarti seperti merenung dan menyendiri dialihkan menjadi suatu kegiatan terstruktur. Kemudian dengan dilakukannya *daycare* dan *monitoring* saat kunjungan rumah inilah yang membuat peningkatan jumlah produksi hasil karya ODGJ yang otomatis terjadi peningkatan pendapatan ODGJ karena ODGJ semakin mahir untuk menghasilkan hasil karya.

3.) Efektivitas

Inovasi si terpa daya jiwa telah efektif dilaksanakan karena dapat mengatasi permasalahan pada orang dengan gangguan jiwa. Baik dapat menurunkan angka kekambuhan pasien, meningkatkan pelayanan RSJD untuk pasien, meningkatkan kemampuan produktivitas, serta menurunkan stigma negatif di masyarakat. Selain itu dalam pelaksanaan program si terpa daya jiwa ini juga meningkatkan jejaring kerjasama, koordinasi, dan partisipasi dari masyarakat serta pemerintah desa.

4.) Manfaat

Dengan adanya inovasi ini, pasien si terpa daya jiwa atau orang dengan gangguan jiwa dapat melakukan kegiatan produktivitas yang menghasilkan uang dan terjadi pertukaran pengetahuan. Selain itu, dapat menurunkan angka dan gejala kekambuhan dari pasien si terpa daya jiwa, lalu dapat meningkatkan kemampuan sosialisasi ODGJ sehingga stigma dan pengucilan berkurang. Kemudian RSJD Dr. RM. Soedjarwadi dapat memunculkan sebuah inovasi pelayanan yang tidak terpaku pada pelayanan di rumah sakit saja tetapi pelayanan yang diintegrasikan dengan komunitas di masyarakat sehingga dengan adanya perubahan dan perbaikan ini meningkatkan kepuasan pasien dan masyarakat.

a. Kesesuaian

Kesesuaian adalah sejauhmana inovasi dirasa tetap atau sesuai dengan nilai, pengalaman lalu, serta hajat potensial dari pengadopsi. Jika ide tidak sesuai nilai ataupun norma pasti tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat.

1.) Kesesuaian dengan nilai

Umumnya suatu inovasi pelayanan publik yang diciptakan oleh instansi pemerintahan harus memiliki dasar hukum atau regulasi yang mengatur. Oleh sebab itu, regulasi merupakan dasar pelaksanaan suatu inovasi pelayanan publik. Program si terpa daya jiwa ini berlandaskan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Selain telah berdasarkan UU terdapat juga komitmen RSJD dalam menetapkan inovasi

tersebut menjadi sebuah kebijakan yang tertuang dalam Peraturan Direktur RSJD Dr. RM. Soedjarwadi No. 66 Tahun 2016 dan SK pelaksana si terpa daya jiwa. Selain itu, Program si terpa daya jiwa juga telah disesuaikan dengan nilai dan norma di lingkungan masyarakatnya. Mengingat konsep pemberdayaan masyarakat dalam program ini.

2.) Kesesuaian dengan pengalaman lalu

Inovasi si terpa daya jiwa tidak berdasarkan pada inovasi sebelumnya tetapi lebih ke pengembangan rehab dan psikososial dan RSJD Dr. RM. Soedjarwadi dalam memfasilitasi gallery hasil karya rehabilitan. Dari hasil karya rehabilitan dan untuk mengatasi permasalahan ODGJ maka dikembangkan sebuah inovasi si terpa daya jiwa yang ditunjang dengan pojok produksi. Dulunya konsumen dari gallery hasil karya rehabilitan itu hanya dari internal rumah sakit saja tetapi setelah dikembangkan menjadi sebuah inovasi hasil karya pasien si terpa daya jiwa dapat dipasarkan di luar rumah sakit dan menghasilkan uang.

3.) Kesesuaian dengan kebutuhan

Dari sisi penyedia layanan inovasi ini sangat dibutuhkan karena penyelenggaraan pelayanan kesehatan jiwa dapat mengatasi masalah kekambuhan ODGJ dan produktivitas. Inovasi si terpa daya jiwa ini juga dibutuhkan pasien si terpa daya jiwa karena dapat membantu memperbaiki stigma sosial di masyarakat. Dengan ODGJ mengikuti program si terpa daya jiwa dapat menurunkan stigma negatif dari masyarakat sehingga pasien si terpa dapat diterima dan bersosialisasi di masyarakat. Dengan menurunnya stigma dapat menurunkan gejala kekambuhan dari odgj. Selain itu dalam pelaksanaan program si terpa juga telah disesuaikan dengan minat dan bakat dari pasien sehingga lebih mudah dipahami dan dijalankan pasien.

b. Kerumitan

Kerumitan adalah tingkat kesukaran dalam memahami dan menggunakan inovasi. Sebagian inovasi mudah dimengerti oleh sebagian besar masyarakat, sisanya lebih kompleks dan diadopsi lebih lama. Dalam dimensi ini akan membahas perihal kerumitan inovasi si terpa daya jiwa. Inovasi si terpa daya jiwa ini mudah dipahami dan dijalankan karena telah diintegrasikan dengan kegiatan sehari-hari dan disesuaikan dengan minat dan bakat pasien. Namun masih ditemui kendala dalam awal pelaksanaannya, seperti ODGJ yang memilih tinggal sendiri padahal si terpa memerlukan adanya suatu pendampingan, manajemen rumah sakit, pemasaran hasil karya ODGJ yang masih dibantu rumah sakit, dan sekarang terjadi pandemi covid.

c. Kemungkinan Diujicobakan

Kemungkinan dicoba adalah sejauhmana inovasi mampu diujicobakan kepada konsumen atau pengguna pada suatu produk yang ditawarkan. Inovasi mampu diterima jika sudah teruji serta terbukti memiliki keuntungan ataupun nilai lebih dibanding inovasi lama semata, sehingga inovasi perlu melampaui batas uji publik dalam menguji kualitas inovasinya. inovasi si terpa daya jiwa langsung diterapkan atau dilaksanakan kepada pasien si terpa daya jiwa tanpa dilakukan ujicoba terlebih dahulu dan ternyata inovasi si terpa daya jiwa mampu diterima oleh ODGJ atau pasien si terpa daya jiwa. Namun, dalam pelaksanaan inovasi ini penyedia layanan mengemukakan bahwa inovasi si terpa daya jiwa memerlukan berbagai tahapan dalam proses pelaksanaannya sehingga dapat bermanfaat untuk mengurangi angka kekambuhan dan meningkatkan kegiatan produktivitas dari ODGJ.

d. Kemudahan Diamati

Kemudahan diamati adalah sejauhmana hasil inovasi nampak oleh orang lain. Makin mudah seseorang mengamati hasil dari inovasi, makin ingin mereka mengadopsinya. Dengan atribut ini inovasi dapat dikatakan sebagai upaya terkini dalam menggantikan cara lama mengerjakan ataupun menghasilkan sesuatu.

1.) Mudah diamati

Program si terpa daya jiwa ini dapat dengan mudah menunjukkan berbagai keuntungan atau manfaat yang didapatkan karena hasil dari program si terpa daya jiwa menghasilkan sebuah produk yang memiliki nilai jual. Di samping itu, juga dapat menurunkan angka kekambuhan, mengurangi stigma, meningkatkan kemampuan bersosialisasi di lingkungan masyarakatnya, dan membuat ODGJ lebih mandiri dan berani.

2.) Mudah dikomunikasikan

Untuk informasi mengenai inovasi si terpa daya jiwa itu mudah dikomunikasikan kepada masyarakat sekitar atau pasien. Namun dalam penyampaian informasinya tidak bisa disebarkan secara luas di masyarakat, memerlukan proses atau tahapan yang berulang, dan kondisi pandemi yang tidak leluasa dilakukan *monitoring*.

2. Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi merupakan perpindahan pesan atau informasi dari satu individu ke individu lain. Dengan saluran komunikasi sebuah inovasi dapat menyebar ke masyarakat. Dalam menyebarkan inovasi tersebut saluran komunikasi dapat melalui jaringan interpersonal dan media massa. Jaringan interpersonal melibatkan dua atau lebih individu dalam pertukaran secara tatap muka sedangkan media massa mengirimkan pertukaran informasi melalui sebuah media. saluran komunikasi dalam inovasi si terpa daya jiwa dilakukan melalui tatap muka dan melalui media massa. RSJD Dr. RM. Soedjarwadi melakukan

penyampaian informasi terkait si terpa daya jiwa melalui kegiatan pertemuan dengan pihak desa dan keluarga sehingga terjadi koordinasi, kerjasama dan partisipasi dari desa, lalu disampaikan lewat penyuluhan atau promosi kesehatan, *workshop*, dan seminar. Disamping itu RSJD Dr. RM. Soedjarwadi juga menyebarkan informasi ke masyarakat luas dengan memanfaatkan media elektronik. Penyebaran informasi tersebut melalui *Instagram*, *twitter*, *FB*, *website* RSJD, *youtube*, bahkan grup WA.

3. Agen Perubahan

Agen perubahan adalah seseorang yang dapat mempengaruhi pengguna layanan atau konsumen untuk menerapkan sebuah inovasi. Agen perubahan berupaya untuk memperkenalkan, mempengaruhi, dan menghubungkan inovasi kepada target perubahan. agen perubahan dalam inovasi si terpa daya jiwa berasal dari seluruh civitas RSJD Dr. RM. Soedjarwadi dan tim inovasi si terpa daya jiwa. Seluruh civitas rumah sakit ini memberikan pelayanan, menyampaikan dan mensosialisasikan program si terpa daya jiwa kepada masyarakat maupun pasien. Penyampaian informasi kepada keluarga, masyarakat, maupun pada pasien pasti memberikan pemahaman mengenai program si terpa daya jiwa sehingga mereka dapat menerima dan ikut turut serta membantu program si terpa daya jiwa. Dengan adanya bantuan dari seluruh civitas rumah sakit ini membuahkan hasil dalam penurunan angka kekambuhan, penurunan stigma, dan peningkatan tingkat produktivitas dari pasien si terpa daya jiwa.

4. Sistem Sosial

Sistem sosial merupakan sebuah batas dimana sebuah inovasi dapat disebar dan diterima masyarakat. Pada masyarakat modern respon penerimaan suatu produk baru (inovasi) lebih mudah terlaksana dan perubahan akan disambut dengan positif. Perlu diingat bahwa inovasi terjadi dalam lingkungan sistem sosial dikarenakan sistem struktur sosial yang turut ikut serta terlibat mempengaruhi inovasi. sistem sosial atau masyarakat dalam inovasi si terpa daya jiwa mampu menerima dan menunjukkan sikap yang positif. Si terpa daya jiwa dapat diterima di masyarakat karena meningkatkan kemampuan produktivitas dan menurunkan angka kekambuhan ODGJ. Oleh sebab itu, ODGJ di lingkungannya sudah tidak menjadi beban lagi. Selain menerima dan menunjukkan sikap yang positif, norma dan nilai di masyarakat juga memperbolehkan adanya inovasi si terpa daya jiwa. Norma dan nilai diperbolehkan karena sudah sesuai dengan konsep pemberdayaan masyarakat yang gotong royong dan saling membantu. Oleh sebab itu, respon masyarakat sekitar sangat antusias mendukung dan menerima inovasi si terpa daya jiwa karena dapat mengatasi masalah ODGJ di lingkungan mereka.

Penutup

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti, dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi pelayanan si terpa daya jiwa oleh RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah telah diterima oleh masyarakat dan menunjukkan keberhasilan penyelenggaraan inovasi pelayanan kesehatan jiwa. Inovasi si terpa daya jiwa juga memberikan manfaat dan berhasil menyelesaikan masalah bagi ODGJ sehingga tujuan dari program dapat tercapai. Inovasi telah sesuai dengan nilai dan kebutuhan pengguna dan penyedia layanan. Selain itu inovasi si terpa daya jiwa mudah dipahami dan dijalankan ODGJ, walaupun inovasi ini langsung diterapkan ternyata dapat diterima pasien dan masyarakat. Seluruh civitas RSJD Dr. RM. Soedjarwadi juga mengupayakan pelayanan kesehatan jiwa yang optimal dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, menyampaikan dan mensosialisasikan si terpa daya jiwa kepada ODGJ dan masyarakat. Dalam penyebaran informasi terkait inovasi si terpa daya jiwa disebar dengan komunikasi tatap muka dan media massa elektronik. Namun ada beberapa kendala dalam awal penyelenggaraan program si terpa daya jiwa, seperti ODGJ yang memilih tinggal sendiri padahal program ini memerlukan pendampingan, manajemen rumah sakit, pemasaran hasil karya ODGJ yang masih dibantu rumah sakit, dan sekarang terjadi pandemi covid yang tidak leluasa dilakukan kegiatan monitoring. Dengan demikian, penulis menyarankan:

1. Dalam melakukan kegiatan *monitoring* program si terpa daya jiwa pada saat pandemi sebaiknya kegiatan tidak hanya dilakukan secara luring tetapi juga secara daring karena ada kalanya kondisi sekitar pasien tidak dimungkinkan dilakukan kegiatan *monitoring* sehingga dapat memanfaatkan aplikasi seperti *zoom*, *google meet*, dan WA dengan kerjasama dari pemerintah desa, masyarakat sekitar, maupun keluarga.
2. Pada penelitian terkait layanan si terpa daya jiwa oleh RSJD Dr. RM. Soedjarwadi sebaiknya kedepannya dilakukan perluasan penelitian karena pada penelitian ini hanya melihat dari segi inovasi saja dan diharapkan memperluas cakupan informan terutama pengguna layanan sehingga dapat memperkuat hasil penelitian.

Referensi

- Atthahara, Haura. 2018. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*. Vol. 3, No. 1, hh. 66–77.
- Bussey, J. M., Dormody, T. J., & VanLeeuwen, D. 2000. Some Factors Predicting the Adoption of Technology Education in New Mexico Public Schools. *Journal of Technology Education*. Vol. 12, No. 1, hh. 4-17.
- Dewi, D. K. 2015. Strategi Pemerintah Kabupaten Ponorogo dalam Penanganan Penderita Kesehatan Jiwa. *Jurnal Transformative*. Vol. 1 No. 2, hh. 176-188.
- Hutagalung, S. S., & Hermawan, D. 2018. *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Deepublish.

- Indonesia Berinovasi. 2019. "Si Terpa Daya Jiwa Solusi Bagi Penderita Gangguan Jiwa". 15 April 2020 <https://indonesiaberinovasi.com/article/read/si-terpa-daya-jiwa-solusi-bagi-penderita-gangguan-jiwa>.
- Kementerian Kesehatan RI. 2013. *Riset Kesehatan Dasar 2013*. Jakarta: Balitbang Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan RI. 2019. *Laporan Nasional Riskesdas 2018*. Jakarta: Balitbang Kemenkes RI.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2018. *TOP 40 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. 2010. *Services Marketing*. New Jersey: Pearson Education.
- Maryam, N. S. 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, Vol. VI No. 1, hh. 1-18.
- Masturoh, I., & Anggita, N. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Moleong, L. J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muluk, M. K. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Nugrahani, F. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Solo: Cakra Books.
- Prastiwi, E. N. 2018. "Prestasi RSJD Soedjarwadi Dapat Pujian dari Ganjar". 8 Agustus 2020 <https://www.gesuri.id/pemerintahan/prestasi-rsjd-soedjarwadi-dapat-pujian-dari-ganjar-b1T2wZdcK>.
- Ritchie, H., & Roser, M. 2018. "Mental Health". 14 April 2020 <https://ourworldindata.org/mental-health>.
- Rogers, E. M. 2003. *Diffusion of Innovations (Fifth Edition)*. New York: Free Press.
- Wijayanti, S. W. 2008. Inovasi pada Sektor Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 4 No. 4, hh. 39-52.