

**POLA INOVASI PELAYANAN DALAM PENCEGAHAN KORUPSI  
DI RSUD KOTA YOGYAKARTA**

**Daris Yulianto**

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) “AAN” Yogyakarta

Email: [darisaan79@gmail.com](mailto:darisaan79@gmail.com)

**Abstract**

*Innovation is an idea, thought, breakthrough in order to carry out renewal in the practice and implementation process of an institution or government, so that it has added value. An idea, thought, a breakthrough can be said as an innovation if it has elements of renewal, benefits, can be adopted/replicated, sustainable and does not conflict with the applicable laws and regulations. In 2014 the Ministry of Administrative Reform and Bureaucratic Reform issued a book on Indonesia's Top 99 Public Service Innovations. One of the books, RSUD Kota Yogyakarta entered and ranked 7th. The theme of Innovation that was raised was very interesting, namely Service Innovation in Prevention of Corruption in Yogyakarta City Hospital. Seeing this, the researchers were motivated to examine more about how the pattern and implementation of Service Innovation in Prevention of Corruption in Yogyakarta City Hospital. The pattern of service innovation in the prevention of corruption in the Yogyakarta City Public Hospital has a blend of individual motivation and organizational culture. The implementation of innovation activities is also driven by extrinsic factors which arise from outside the individual, such as the presence of managerial control in the form of policies that require innovation. Organizational Culture in Yogyakarta City Hospital shows that innovation is born with a bottom-up or top-down culture. In RSUD Kota Yogyakarta, innovation activities born from top-down can be seen from the ideas or ideas of the leadership or chairman of the institution. Bottom-up organizational culture, seen in the pre-innovation activities, is customer meeting activities involving many elements of hospital service users, such as patients or related institutions. Researcher's suggestion is to improve the development process, this is the key to preventing corruption, especially in the health sector, then familiarizing with the reporting model of activities that can create opportunities for corruption in the Yogyakarta City Hospital.*

**Keyword:** *Service Innovation; Corruption Prevention.*

## Pendahuluan

Indonesia harus mempunyai strategi untuk meningkatkan daya saing bangsa guna mengejar ketertinggalan dari negara-negara lain. Salah satu strategi tersebut adalah inovasi di sektor publik. Berdasarkan kajian, kemauan berinovasi (*willingness to innovate*) dan kemampuan berinovasi (*ability to innovate*) di Indonesia khususnya pada lingkungan birokrasi dirasakan masih rendah. Inovasi masih merupakan hal yang aneh, tidak disukai, mengganggu *status quo*, bahkan cenderung dihindari.

Data terbaru dari forum *Global Innovation Index* (GII) tahun 2017, menunjukkan posisi ranking Indonesia dalam bidang inovasi masih sangat buruk, yaitu pada posisi 87 dari seluruh dunia dengan nilai 30.10. Jika menilik data empat tahun sebelumnya, posisi Indonesia belum menggembirakan. Berdasarkan hasil penilaian GII pada tahun 2012, Indonesia berada pada peringkat 100 dunia dari 142 negara yang dinilai, untuk tingkat Asia Tenggara dan Oseania, Indonesia mendapat peringkat 14. Pada tahun 2013, Indonesia dinilai mengalami peningkatan menjadi peringkat 85 dunia atau naik peringkat sebesar 15 dan untuk tingkat Asia Tenggara dan Oseania, Indonesia mendapat peringkat 13. Pada tahun 2014, Indonesia mengalami penurunan kembali menjadi peringkat 87 atau turun peringkat sebesar 2 tingkat, akan tetapi meningkat pada tingkat Asia Tenggara dan Oseania, menjadi peringkat 12. Pada tahun 2015, Indonesia kembali mengalami penurunan hingga 10 tingkat menjadi peringkat 97. Pada tahun 2016, Indonesia ada di peringkat 88 dengan nilai 29.07. Analisis dan penilaian GII ini menunjukkan bahwa Indonesia masih tertinggal dalam melakukan inovasi dari semua aspek/bidang yang merupakan indikator penilaian GII. Ranking Penilaian GII tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 1. Peringkat Indonesia Tahun 2012-2017 oleh Global Innovation Index (GII)**

| Tahun | Peringkat Dunia | Peringkat Asia Tenggara dan Oceania | Nilai GII |
|-------|-----------------|-------------------------------------|-----------|
| 2012  | 100             | 14                                  | 28,1      |
| 2013  | 85              | 13                                  | 32        |
| 2014  | 87              | 12                                  | 31,81     |
| 2015  | 97              | 14                                  | 29,79     |
| 2016  | 88              | 14                                  | 29,07     |
| 2017  | 87              | 14                                  | 30,10     |

Sumber: *Global Innovation Index (GII) 2012-2017*

Berikut ini adalah data tentang inovasi pada cakupan administrasi negara di Indonesia pada laman Lembaga Administrasi Negara (<http://inovasi.lan.go.id/>). *Pertama*, data statistik inovasi menurut tahun. Pada tahun inisiasi, jumlah inovasi pada statistik terlihat pada tahun 2013 berjumlah 7, pada tahun 2014 berjumlah 44 dan pada tahun 2015 berjumlah 2. *Kedua*, data statistik inovasi menurut jenis. Inovasi pada jenis proses mencapai 21 buah inovasi, metode terdapat 48 buah inovasi, produk 14 inovasi, konseptual 11 buah, teknologi 26 buah, struktur organisasi 9 buah, hubungan 5 buah dan sumber daya manusia 6 buah inovasi. *Ketiga*, data statistik inovasi menurut kelompok. Pada inovasi berdasarkan kelompok dapat terlihat bahwa kelompok kementerian/lembaga berjumlah 28 inovasi, provinsi/kabupaten kota berjumlah 111 inovasi, sedangkan BUMN/BUMD, swasta, LSM/NGO dan masyarakat menurut data ini tidak ditemukan inovasi.

Percepatan reformasi khususnya reformasi birokrasi, yang tentunya di dalamnya ada reformasi administrasi negara, perlu dilakukan. Kunci utama percepatan ini adalah menumbuhkan inovasi dalam penyelenggaraan administrasi negara. Inovasi-inovasi sangat dibutuhkan dalam berbagai bidang kajian administrasi negara, seperti tata pemerintahan, kelembagaan dan sumber daya aparatur, maupun pelayanan publik.

Berbagai inovasi administrasi negara di pemerintah mulai digerakkan, seperti yang ada di Kota Yogyakarta, Kabupaten Jembrana, Provinsi Gorontalo, Kabupaten Sragen, Kota Surakarta, Kota Surabaya, dan Kota Pekalongan. Berbagai inovasi ini sudah mulai diinventarisir oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) melalui Deputi Inovasi Administrasi Negara (DIAN) dan secara spesifik pada bidang tata pemerintahan melalui Pusat Inovasi Tata Pemerintahan (INTAN). Melalui rintisan ini diharapkan akan tersedianya *database* tentang inovasi administrasi negara secara nasional yang bisa diakses oleh semua pihak terutama kementerian, pemerintah daerah, lembaga-lembaga negara, BUMN/ BUMD, swasta, LSM dalam dan luar negeri, serta masyarakat secara umum. Dengan begitu, pihak-pihak terkait dapat memanfaatkan inovasi tersebut untuk diadopsi di daerah lain dalam upaya pencapaian kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan buku *Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia Tahun 2014*, yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, RSUD Kota Yogyakarta menduduki peringkat ketujuh. Tema Inovasi yang diangkat sangat menarik, yaitu Inovasi Pelayanan dalam Pencegahan Korupsi RSUD Kota Yogyakarta. Masalah dalam pencegahan korupsi sangat banyak, seperti isu tentang peningkatan kapasitas dan akuntabilitas aparatur, transparansi dalam pemberian pelayanan berupa jenis pelayanan

dokter yang akan memberikan pelayanan atau tenaga medis yang akan memberikan pelayanan, jam buka pendaftaran, buka pelayanan, alur pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur pelayanan, tarif pelayanan, serta kemudahan dan kepastian dalam memberikan pelayanan.

Penelitian tentang inovasi pelayanan terkait pencegahan korupsi RSUD Kota Yogyakarta ini perlu dilakukan untuk melihat bagaimana pola inovasi, serta bagaimana pelaksanaan inovasi. Dari penelitian ini, diharapkan muncul pola inovasi pelayanan dalam pencegahan korupsi yang memiliki unsur kebaharuan, manfaat, dapat diadopsi/replikasi, berkelanjutan serta tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berbagai diskusi kajian, inovasi dibutuhkan untuk mendapatkan solusi terbaik dari berbagai permasalahan yang dihadapi, baik oleh masyarakat, pelaku usaha, maupun pemerintah sehingga inovasi dapat masuk dalam berbagai aspek dan segi kehidupan, baik secara individu, organisasi atau bahkan negara. Pada kajian ilmu administrasi negara, inovasi dibutuhkan oleh penyelenggara negara/pemerintahan. Sudah selayaknya inovasi administrasi negara mendapatkan perhatian karena menjadi salah satu kunci strategis untuk percepatan keberhasilan pembangunan, menyelesaikan masalah bangsa dan tercapainya kesejahteraan bangsa. Pertanyaan menarik pada penelitian ini adalah bagaimana pola inovasi pelayanan dalam pencegahan korupsi RSUD Kota Yogyakarta, serta bagaimana pelaksanaan inovasi, manfaat dan capaian atas diterapkan inovasi tersebut.

### **Pola Inovasi Kebijakan Pelayanan**

Pola merupakan bentuk atau model (atau lebih abstrak, suatu set peraturan) yang bisa digunakan untuk membuat atau untuk menghasilkan sesuatu atau bagian dari sesuatu, khususnya jika sesuatu yang ditimbulkan cukup mempunyai suatu yang sejenis untuk pola dasar yang dapat ditunjukkan atau terlihat, dengan sesuatu itu dikatakan memamerkan pola. Pola yang paling sederhana didasarkan pada repetisi, yaitu beberapa tiruan satu kerangka digabungkan tanpa modifikasi.

Inovasi Administrasi Negara adalah ide, gagasan, pemikiran, terobosan dalam rangka melakukan pembaharuan dalam praktik dan proses penyelenggaraan pemerintahan sehingga memiliki nilai tambah dalam aspek ataupun proses administrasi negara. Suatu ide, gagasan, pemikiran, terobosan dapat dikatakan sebagai inovasi jika memiliki unsur kebaharuan, manfaat, dapat diadopsi/replikasi, berkelanjutan serta tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Definisi ini sejalan dengan definisi yang terdapat dalam

direktori inovasi administrasi negara. Ada juga ahli yang mendefinisikan inovasi administrasi negara sebagai proses memikirkan dan mengimplementasikan kebijakan penyelenggaraan kepentingan publik yang original, penting, dan berdampak (HIAN, 2014:18).

Ada beberapa pola inovasi. Glor (2001:1) mengidentifikasi pola inovasi kebijakan berdasarkan tiga pendekatan:

1. Motivasi individu: ekstrinsik atau intrinsik. Motivasi intrinsik muncul dari dalam individu, misalnya komitmen terhadap sebuah program karena adanya identifikasi pribadi dengannya. Motivasi ekstrinsik timbul dari luar individu, misalnya kontrol manajerial atau beberapa bentuk hadiah atau insentif dari luar. Motivasi intrinsik memungkinkan tingkat yang lebih tinggi untuk mencari masalah dan pemecahan masalah dibandingkan dengan motivasi ekstrinsik.
2. Budaya organisasi: budaya *bottom-up* atau budaya *top-down*. Budaya *bottom-up* ditandai dengan: diberdayakannya hubungan; desentralisasi; kelonggaran organisasi (kelebihan kapasitas); profesional; penekanan pada interpersonal dan pola komunikasi; staf didorong untuk memiliki dan mengolah jaringan eksterior; memberikan informasi kepada staf (walaupun hal ini tidak ditunjukkan dengan jelas); pengakuan organisasi sebagai sistem sosial berdasarkan konflik; politik dan ketegangan yang melekat antara individu, departemen dan organisasi; organisasi mendukung staf dan memperhatikan gagasan mereka; serta menciptakan strategi dan menerapkan gagasan tersebut. Budaya *top-down* ditandai dengan: hubungan hierarkis dan fokus pada struktur kontrol atau wewenang; sentralisasi dan formalisasi; budaya peran dan kekuasaan; penekanan pada pola komunikasi formal; dan staf didorong untuk "menggunakan saluran" komunikasi formal untuk melakukan sesuatu.
3. Tantangan: Tantangan ini pada dasarnya memiliki dua aspek, resiko minor dan resiko mayor yang memiliki keuntungan relatif. Tantangan minor/kecil antara lain adalah: Resiko rendah terhadap individu dan/atau organisasi dan manajemen dalam hal status, peluang, harga diri, waktu, tenaga kerja dan psikis; resiko pribadi yang rendah, sedikit kehilangan kekuasaan, uang, status dan rasa hormat; resiko publik yang rendah, melibatkan kegagalan, konsekuensi karir, perhatian publik dan/atau perhatian media negatif, membawa perubahan yang rendah; komitmen yang dirasakan rendah untuk perubahan lebih lanjut; tidak ada atau sedikit perubahan dalam kekuasaan dan hubungan kekuasaan di dalam pemerintah; tingginya keuntungan relatif dari inovasi. Tantangan mayor atau utama meliputi: Risiko tinggi terhadap individu dan/atau

organisasi dan manajemen dalam hal status, peluang, harga diri, waktu, tenaga kerja dan psikis; resiko pribadi yang tinggi, yang melibatkan hilangnya kekuasaan, uang, status dan rasa hormat; resiko publik, melibatkan kegagalan, konsekuensi karier, perhatian publik dan/atau perhatian media negatif; tinggi/besarnya perubahan, komitmen yang dirasakan tinggi untuk perubahan lebih lanjut dan ancaman perubahan yang tinggi; tingginya ancaman, perubahan strategis, atau perubahan dalam hubungan kekuasaan di dalam pemerintah atau kelompok di luar pemerintah; rendah keuntungan relatif dari inovasi.

### **Pencegahan Korupsi**

Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) sejak tahun 2002, telah menerbitkan 5 (lima) buku Pedoman Upaya Pencegahan dan Penanggulangan Korupsi, yaitu di bidang pengelolaan APBN/APBD, BUMN/BUMD, perbankan, kepegawaian, sumber daya alam (SDA), dan pelayanan masyarakat. Dengan diterbitkannya buku ini, aparatur pemerintah dapat menggunakan buku pedoman ini dan mengembangkannya sesuai kondisi lingkungan tugas masing-masing sehingga mereka dapat mencegah dan menanggulangi kasus-kasus KKN secara efektif dan efisien.

Korupsi sudah dianggap sebagai penyakit moral, bahkan ada kecenderungan korupsi kini semakin berkembang dengan penyebab multifaktor. Oleh karena itu, penanganannya perlu dilakukan secara sungguh-sungguh dan sistematis, dengan menerapkan strategi yang komprehensif—secara preventif, detektif, represif, simultan dan berkelanjutan dengan melibatkan semua unsur terkait, baik unsur-unsur lembaga tertinggi dan tinggi negara maupun masyarakat luas. (BPKP, 2002).

### **Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta**

Visi dan misi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta sesuai dokumen Perencanaan Strategis (Renstra/RSB) RSUD Kota Yogyakarta Tahun 2017-2022 adalah “Terwujudnya Rumah Sakit Rujukan Regional yang Prima Berbasis Keselamatan Pasien dan Wahana Pendidikan Berkompeten”, sedangkan misinya adalah “Mewujudkan Pelayanan RS Sesuai Standar, Berbasis Keselamatan Pasien, dan RS sebagai Wahana Pendidikan, Penelitian, Pelatihan, dan Pengembangan.”

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena dinilai dapat melihat, mengetahui dan sekaligus melukiskan keadaan sebenarnya secara rinci dan jelas. Hal ini menjadi pertimbangan bahwa metode ini bisa melihat masalah dan tujuan penelitian seperti disampaikan pada bab sebelumnya.

Tipe penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Hal ini dimaksudkan agar memberikan gambaran pola sesungguhnya mengenai suatu inovasi/fenomena yang lebih jelas dan terperinci. Fokus adalah pada masalah yang diangkat sehingga diharapkan memberikan pemahaman dan pengertian yang jelas tentang sesuatu hal yang diteliti.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Kedudukan Rumah Sakit Umum Daerah**

Rumah sakit, sebagai salah satu dari sarana kesehatan, merupakan rujukan pelayanan kesehatan dengan fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi pasien (Depkes RI, 2004). Hal itu didasarkan pada Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 423/KEP/2007 tentang Status Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta. Pada tanggal 13 Februari 2015, RSUD Kota Yogyakarta (RS Jogja) ditetapkan sebagai Rumah Sakit Rujukan Regional untuk wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan Surat Keputusan Dirjen Bina Upaya Kesehatan Kementerian Kesehatan Nomor HK.02.03/I/0363/2015.

### **Sumber Daya Keuangan**

Jumlah kunjungan pasien rawat jalan tahun 2016 dan 2017 apabila dilihat dari cara bayar pasien, kunjungan dengan cara bayar pengajuan klaim BPJS Kesehatan (JKN) masih mendominasi. Kunjungan dengan cara bayar BPJS Kesehatan (JKN) pada tahun 2017 mendominasi dengan persentase sebesar 70,14%, sedangkan untuk pasien umum sebesar 25,22%, dan sisanya merupakan pasien Non-JKN.

Pencapaian Kinerja Keuangan RSUD Kota Yogyakarta yang telah ditetapkan untuk menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan BLUD diberikan fleksibilitas berupa keleluasaan untuk menjalankan praktik-praktik bisnis yang sehat dalam rangka meningkatkan pelayanan. Fleksibilitas yang diberikan tersebut antara lain pengelolaan penerimaan pendapatan yang langsung dapat digunakan untuk membiayai kebutuhan operasional rumah sakit.

**Tabel 2. Perbandingan Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Cara Pembayaran Tahun 2016 dan 2017**

| No. | Cara Bayar     | Tahun 2017 | Tahun 2016 |
|-----|----------------|------------|------------|
| 1   | Umum           | 29715      | 31905      |
| 2   | JKN            | 84901      | 85684      |
| 3   | APBD/ Jamkesda | 5736       | 8044       |
| 4   | Jamkesos       | 603        | 813        |
| 5   | Kerjasama      | 54         | 55         |
| 6   | Dispensasi     | 0          | 0          |
| 7   | Hallo Dokter   | 4          | 6          |
| 8   | Inhealth       | 31         | 19         |
|     | <b>Total</b>   | 121044     | 126526     |

Sumber: LKIP RSUD Kota Yogyakarta.

**Tabel 3. Perbandingan Jumlah Kunjungan Pasien UGD Berdasarkan Cara Pembayaran Tahun 2016 dan 2017**

| No. | Cara Bayar     | Tahun 2017 | Tahun 2016 |
|-----|----------------|------------|------------|
| 1   | Umum           | 10455      | 9935       |
| 2   | JKN            | 13790      | 13103      |
| 3   | APBD/ Jamkesda | 2216       | 2493       |
| 4   | Jamkesos       | 192        | 151        |
| 5   | Kerjasama      | 47         | 13         |
| 6   | Dispensasi     | 0          | 0          |
| 7   | Hallo Dokter   | 0          | 0          |
| 8   | Inhealth       | 1          | 2          |
|     | <b>Total</b>   | 26701      | 25697      |

Sumber: LKIP RSUD Kota Yogyakarta.

**Tabel 4. Perbandingan Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Cara Pembayaran Tahun 2016 dan 2017**

| No. | Cara Bayar     | Tahun 2017 | Tahun 2016 |
|-----|----------------|------------|------------|
| 1   | Umum           | 1046       | 1012       |
| 2   | JKN            | 7604       | 6424       |
| 3   | APBD/ Jamkesda | 817        | 1062       |
| 4   | Jamkesos       | 128        | 156        |
| 5   | Kerjasama      | 31         | 20         |
| 6   | Dispensasi     | 0          | 0          |
| 7   | * Hallo Dokter | 0          | 0          |
| 8   | * Inhealth     | 0          | 0          |
|     | <b>Total</b>   | 9626       | 8674       |

Sumber: LKIP RSUD Kota Yogyakarta.



Berdasarkan pada data kunjungan pasien dan cara bayar, maka kinerja penerimaan pendapatan cenderung dipengaruhi oleh pembayaran klaim pasien BPJS Kesehatan (JKN), sedangkan pembayaran dari pasien umum maupun penjaminan lainnya cenderung mengalami penurunan. Hal ini disebabkan oleh adanya ketentuan peraturan perundangan terkait Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang mengamanatkan bahwa seluruh penduduk di wilayah RI harus mengikuti program jaminan kesehatan nasional maupun jaminan ketenagakerjaan terhitung sejak tahun 2014.

Selama tahun 2017, RSUD Kota Yogyakarta dalam melaksanakan kegiatannya dibiayai dari dana yang bersumber pada:

- a. Dana APBD, untuk pembiayaan gaji pegawai negeri sipil (DAU) dan tenaga bantu (naban) serta untuk belanja modal terutama peralatan medis dan sarana prasarana rumah sakit. Dana APBN yang disalurkan langsung ke rumah sakit dalam mekanisme DAK Bidang Kesehatan; disalurkan melalui mekanisme APBD dan dalam koordinasi Pemerintah Kota Yogyakarta.
- b. Pendapatan BLUD, yaitu penerimaan fungsional rumah sakit sebagai imbalan atas jasa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat; baik masyarakat umum ataupun melalui Asuransi Kesehatan (BPJS dan asuransi lainnya). Pendapatan BLUD juga mencakup hasil kerjasama dengan pihak lain serta lain-lain pendapatan yang sah.

**Tabel 5. Pendapatan & Belanja (Swadana/BLUD)**

| Tahun | Pendapatan     |                   |               | Belanja Rutin<br>(swadana/BLUD) |                |               |
|-------|----------------|-------------------|---------------|---------------------------------|----------------|---------------|
|       | Anggaran       | Realisasi         | %             | Anggaran                        | Realisasi      | %             |
| 2010  | 31.773.400.000 | 33.870.754.998    | <b>106,60</b> | 35.294.570.000                  | 33.274.908.296 | <b>94,28</b>  |
| 2011  | 33.203.130.000 | 35.320.671.555    | <b>106,38</b> | 33.465.112.900                  | 32.453.499.861 | <b>96,98</b>  |
| 2012  | 39.639.642.000 | 48.917.047.602    | <b>123,40</b> | 41.615.450.220                  | 41.306.178.957 | <b>99,26</b>  |
| 2013  | 51.402.600.000 | 55.297.744.494    | <b>107,58</b> | 70.115.196.247                  | 66.105.736.468 | <b>94,28</b>  |
| 2014  | 50.372.600.000 | 68.756.394.536    | <b>136,50</b> | 54.139.949.900                  | 52.851.584.676 | <b>97,62</b>  |
| 2015  | 66.666.600.000 | 62.677.342.335    | <b>94,02</b>  | 101.983.519.052                 | 89.410.560.886 | <b>87,67</b>  |
| 2016  | 63.330.000.000 | 70.382.007.117    | <b>111,14</b> | 71.913.700.500                  | 77.897.613.292 | <b>108,32</b> |
| 2017  | 72.704.905.674 | 75.880.836.454,94 | <b>104,37</b> | 73.773.000.000                  | 82.280.336.317 | <b>111,53</b> |

Sumber: LKIP RSUD Kota Yogyakarta.

Realisasi Pendapatan selama tahun 2017 sampai dengan bulan Desember 2017 adalah Rp.75.880.836.454,94 sehingga melebihi target Pendapatan tahun 2017 hingga 104,37%. Berkenaan hal tersebut, kebutuhan operasional dalam tahun 2017 juga dapat direalisasikan melebihi dari anggaran belanja karena fleksibilitas keuangan yang dimiliki RSUD Kota Yogyakarta sebagai BLUD.

Realisasi pendapatan dalam tabel tersebut hanya mencakup pendapatan yang telah diterima oleh RSUD Kota Yogyakarta melalui Bendahara Penerimaan (*cash basis*), sehingga apabila digabung dengan hasil pendapatan *accrual* yang mencakup piutang klaim, maka pendapatan selaras dengan kinerja.

### **Sumber Daya Informasi**

Mengingat pentingnya informasi pada saat ini, RSUD Kota Yogyakarta telah mempunyai SIM-RS yang berbasis komputer sejak tahun 2004. SIM-RS di RSUD Kota Yogyakarta yang sedang diimplementasikan ini dibangun dengan menggunakan sistem jaringan *Local Area Network* (LAN), dengan menggunakan pengelolaan database SQL server 2005, bahasa pemrograman aplikasi memakai *power builder*, dan ditambah dengan pemrograman aplikasi web menggunakan bahasa pemrograman *coldfusion*. Ada dua buah server. Satu buah server adalah untuk aplikasi SIMRS dan menyimpan database.

Sejak tahun 2010, aplikasi SIM-RS sudah mengalami banyak kemajuan, di antaranya adalah dengan pengembangan menu untuk sistem informasi akuntansi, perbaikan pelaporan sistem informasi kesehatan, dan *bridging* data untuk pasien Jamkesmas. Persentase akurasi data dan validitas data menunjukkan peningkatan yang cukup berarti. Sampai saat ini, aplikasi SIM-RS diupayakan terus menerus untuk digunakan secara maksimal.

### **Inovasi Pelayanan dalam Pencegahan Korupsi RSUD Kota Yogyakarta**

Inovasi dalam bidang kesehatan merupakan ide, gagasan, pemikiran, terobosan dalam rangka melakukan pembaharuan dalam praktik dan proses penyelenggaraan pemerintahan, sehingga memiliki nilai tambah dalam aspek ataupun proses pelayanan kesehatan. Inovasi di bidang kesehatan sangat diperlukan karena semenjak berlakunya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), potensi adanya korupsi dalam layanan kesehatan semakin terlihat. Korupsi layanan kesehatan berpotensi merugikan dana kesehatan negara dan menurunkan mutu layanan kesehatan.

Pemberantasan korupsi marak dilakukan di berbagai institusi termasuk di RSUD Kota Yogyakarta. Sejak diberlakukannya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) awal 2014, Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) mulai aktif melakukan kajian untuk menilai potensi korupsi di bidang kesehatan. Pada tahun 2014, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengeluarkan buku *Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia*. Dalam buku ini, RSUD Kota Yogyakarta menduduki peringkat ketujuh. Tema Inovasi yang diangkat sangat menarik yaitu Inovasi Pelayanan dalam Pencegahan Korupsi RSUD Kota Yogyakarta.

Dari hasil penelusuran data, terdapat banyak inovasi yang dijalankan di RSUD Kota Yogyakarta, antara lain:

*Pertama*, E-Tiket Gizi. E-Tiket makan pasien rawat inap masih ditulis tangan sehingga pem-billing-an lambat dan berpotensi terjadi salah tulis, yang berakibat salah menu yang dapat membahayakan pasien. Oleh karena itu, diperlukan aplikasi pelabelan menu makanan di instalasi gizi.

*Kedua*, Sistem Informasi Administrasi Dokumen (SIMADOK). Isi dan riwayat dokumen berbentuk elektronik mudah dibuka dan ditelusuri, yang sebelumnya sulit dilakukan pada dokumen kertas. Dokumen elektronik memungkinkan pembagian informasi (*information sharing*) yang efektif, serta dapat memberikan kontribusi pada penyebaran informasi.

*Ketiga*, Elektronik Mutu Pasien (E-MuP). Selama ini pengumpulan indikator mutu masih dilakukan secara manual sehingga memerlukan waktu yang lama. Dengan adanya E-MuP, pengumpulan data mutu secara elektronik menjadi terbantu sehingga akan menghemat banyak waktu.

*Keempat*, E-Resep (Elektronik Resep), yaitu sistem komputerisasi penulisan resep obat sehingga dapat menjamin ketepatan pemberian obat dan dapat mengurangi kesalahan pembacaan resep. Manfaat inovasi ini adalah ketepatan pasien mendapat obat sesuai resep dokter dan mengurangi waktu tunggu pelayanan obat.

*Kelima*, E-Document, yaitu aplikasi bantuan secara elektronik dalam menyimpan, mencari, mendistribusikan dokumen. Contoh kegunaannya adalah petugas pelayanan ingin memastikan SOP (standar prosedur operasional) suatu layanan atau ingin melihat kebijakannya, maka petugas tersebut tinggal melihat melalui sistem tanpa harus bersentuhan dan mencari dokumen fisiknya.

Gambar 1. Brosur Pendaftaran Online

Mau periksa di klinik tanpa ribet daftarnya ???  
Whatsapp-in aja "DARLING MASJO"

## DAFTAR ONLINE & BOOKING RUMAH SAKIT JOGJA

Whatsapp ke nomor :

**082 3311 00 900**  
atau  
**081 5757 40 904**

**FORMAT WHATSAPP :**  
DAFTAR\_NOMOR REKAM MEDIS\_NAMA PASIEN\_TANGGAL LAHIR\_KODE KLINIK\*\_KLINIK PAGI/SORE\_TANGGAL PERIKSA\_KODE JAMINAN\*\*

**\* DAFTAR KODE KLINIK**

| NAMA KLINIK                          | KODE KLINIK |
|--------------------------------------|-------------|
| KLINIK ANAK                          | ANAK        |
| KLINIK OBSGYN                        | OBSGYN      |
| KLINIK PENYAKIT DALAM                | DALAM       |
| KLINIK PENY. DALAM ENDOKRIN          | ENDOKRIN    |
| KLINIK SYARAF                        | SYARAF      |
| KLINIK BEDAH                         | BEDAH       |
| KLINIK BEDAH ONKOLOGI                | ONKOLOGI    |
| KLINIK ORTHOPEDI                     | ORTHOPEDI   |
| KLINIK UROLOGI                       | UROLOGI     |
| KLINIK KULIT & PENYAKIT KELAMIN      | KULIT       |
| KLINIK MATA                          | MATA        |
| KLINIK TELINGA, HIDUNG & TENGGOROKAN | THT         |
| KLINIK RESPIRATORIUM                 | JIWA        |
| KLINIK JANTUNG & PEMBULUH DARAH      | JANTUNG     |
| KLINIK Gigi & MULUT                  | GIGI        |
| KLINIK AKUPUNKTUR MEDIS              | AKUPUNKTUR  |
| KLINIK REHABILITASI MEDIK            | REHAB MEDIK |
| KLINIK MAWAR (TUBERKULOSIS)          | MAWAR       |
| KLINIK MELATI (HIV/AIDS)             | MELATI      |

**\*\* KODE JAMINAN :**  
UMUM : PASIEN UMUM  
JAMINAN : PASIEN BERJAMINAN  
(BPJS / ASKES) / KIS, JAMKESOS, JAMKESDA)  
ASURANSI : PASIEN JAMINAN LAIN  
(PERUSAHAAN YANG TELAH BEKERJASAMA)

**Ketentuan :**

1. Khusus pasien yang sudah memiliki Nomor Rekam Medis (Pasien Lama).
2. Pendaftaran via whatsapp hanya untuk Rawat Jalan.
3. Pendaftaran dilakukan 1 (satu) hari sebelum tanggal periksa.
4. Pendaftaran melalui Whatsapp di nomor 082 3311 00 900 atau nomor 081 5757 40 904.
5. Pendaftaran dianggap **VALID** apabila sudah mendapatkan konfirmasi balasan berupa Nomor Antrian Klinik.
6. Pasien yang melakukan pendaftaran via whatsapp diharapkan **datang tepat waktu** (30 menit sebelum jadwal klinik dimulai), pada tanggal periksa yang telah ditentukan).
7. Verifikasi pendaftaran via whatsapp dengan cetak nomor antrian di loket 7 atau Loket 8 dengan menunjukkan bukti balasan whatsapp yang telah diterima.
8. Pasien berjaminan wajib membawa syarat berupa surat rujukan, kartu jaminan, kartu identitas (asli + fotokopi masing-masing 1 lembar). Selanjutnya petugas pendaftaran akan melakukan verifikasi berkas klaim.

**Jam pendaftaran klinik via Whatsapp\* :**  
Senin - Kamis pukul 08.00 s/d 14.00 WIB  
Jumat - Sabtu pukul 08.00 s/d 11.00 WIB  
\* Diluar jam tersebut tidak akan dilayani.  
\* Minggu & Libur Nasional tidak melayani pendaftaran via whatsapp.

**RS JOGJA**

Jl. Wirosabab No.1 Yogyakarta 55162 (0274) 371195  
@rsud@jogjakota.go.id www.rumahsakitjogja.jogjakota.go.id  
f Rumah Sakit Jogja i Rumah Sakit Jogja

**SMS Keluhan Pelanggan**  
0815 78 600 900

Leaf.020/HKPP/RS.JOGJA/VI/2017

*Keenam*, Darling MasJo, yaitu pendaftaran pasien klinik rawat jalan dengan menggunakan aplikasi Whatsapp sehingga pasien dapat mendaftar periksa klinik rawat jalan tanpa harus mengantri lama di RS, pasien dapat mendaftar melalui Whatsapp di *handphone* masing-masing. Hal ini dilakukan agar pasien tidak perlu mengantri lama dan juga untuk mengurangi antrian panjang pendaftaran pasien klinik rawat jalan.

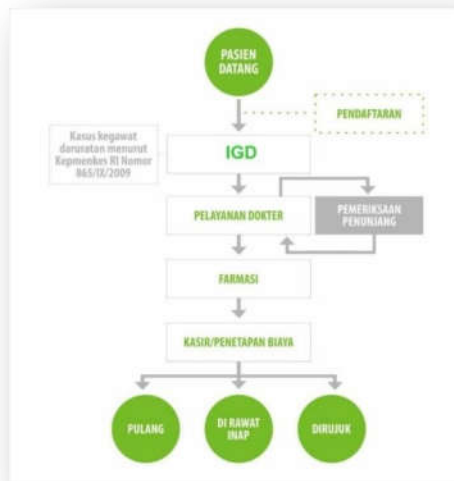
*Ketujuh*, SIMKUNEN (Sistem Informasi Manajemen Sirkulasi Linen), yaitu aplikasi manajemen linen yang bertujuan untuk menyediakan data sirkulasi linen yang adapat diakses oleh unit pengguna, memberi gambaran ketersediaan linen, melacak keberadaan linen dan membantu perencanaan pengadaan linen, pengelolaan linen sentral yang efisien. Aplikasi ini diharapkan dapat menjadi aplikasi pengelolaan linen lebih efisien dengan bantuan data yang akuntabel.

Dalam menjalankan berbagai inovasi dalam rangka pencegahan korupsi, pimpinan RSUD membuat perjanjian kinerja dengan Pemerintah Kota Yogyakarta supaya tercipta kegiatan yang efektif, transparan dan akuntabel. RSUD Kota Yogyakarta juga meningkatkan pelayanan berupa sosialisasi beberapa alur pelayanan yang ditempel secara manual di RSUD

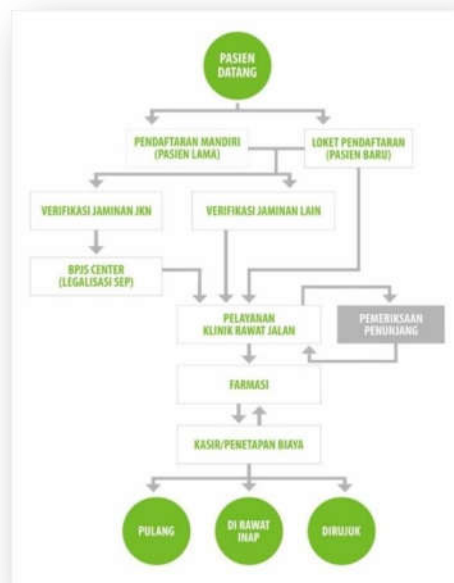
Kota Yogyakarta atau dicantumkan di laman web resmi RSUD Kota Yogyakarta. Alamat url: <http://rumahsakitjogja.jogjakota.go.id>.

Sebagai contoh inovasi pelayanan dalam mengurangi peluang korupsi, RSUD Kota Yogyakarta membuat banyak alur pelayanan tersebut antara lain diagram alur pelayanan IGD/IRD (Instalasi Gawat Darurat/Instalasi Rawat Darurat) sehingga pasien dapat melihat dan mengerti proses pelayanan terhadap kegawatdarutan.

**Gambar 2. Alur Pelayanan IRD**



**Gambar 3. Alur Pelayanan Rawat Jalan dengan Jaminan**



Dari berbagai inovasi yang sudah digulirkan di RSUD Kota Yogyakarta, masyarakat masih membutuhkan pendampingan dalam pelayanan. Masyarakat membutuhkan pendampingan dalam registrasi di anjungan mandiri sehingga penerapan inovasi berbasis teknologi ini masih belum maksimal.

Hal ini menunjukkan bahwa inovasi membutuhkan masa transisi dalam pelaksanaannya. Ada proses dalam pelaksanaannya sehingga penerapan inovasi diperlukan masa *burning* (pengujian) sebagai *feedback* terhadap pelaksanaan suatu kegiatan.

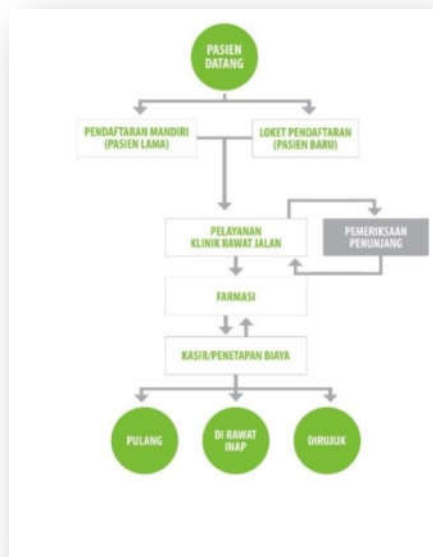
Seperti disampaikan oleh drg. Hj. RR. Tuty Setyowati, MM. yang dikutip dalam berita web Indonesiaberinovasi.com, masalah utama dalam pencegahan korupsi harus meningkatkan kapasitas, kinerja, dan akuntabilitas aparatur serta peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Transparansi dalam pemberian pelayanan berupa jenis pelayanan,
2. Dokter yang akan memberikan pelayanan atau tenaga medis yang akan memberikan pelayanan,
3. Jam buka pendaftaran, buka pelayanan,
4. Alur pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur pelayanan, dan
5. Tarif pelayanan, kemudahan dan kepastian dalam memberikan pelayanan.

Inovasi dalam pencegahan korupsi tersebut diturunkan pada penciptaan kegiatan atau aturan yang mendukung peningkatan pelayanan publik, dengan dirumuskan berbagai standar pelayanan, seperti Standar Pelayanan Administrasi Pulang IGD Pasien, Administrasi Pulang Rawat Jalan, Foto Thorax Pasien Rawat Jalan, Jam Visite Dokter Spesialis, Pemberian Makanan Kepada Pasien Rawat Inap, Standar Layanan Hasil Lab, dan Standar Layanan Surat Kematian.

Dalam memberikan pelayanan, dokter yang akan bertugas atau tenaga medis yang akan memberikan pelayanan sudah terjadwal secara baik dan transparan. Hal ini menunjukkan kegiatan inovasi yang dapat meminimalisir korupsi. Demikian juga pada alur pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur pelayanan disusun dengan melihat kegiatan yang sudah berlangsung dan selalu diperbaharui melalui pertemuan dengan pelanggan.

**Gambar 4. Alur Pelayanan Klinik Rawat Jalan Umum**



**Gambar 5. Pertemuan Pelanggan RSUD Kota Yogyakarta**



Pertemuan rutin dengan pelanggan dilaksanakan secara rutin. Hal ini dimaksudkan agar ada umpan balik dari pelanggan (pasien atau instansi terkait dengan RSUD Kota Yogyakarta) untuk perbaikan pelaksanaan kegiatan inovasi.

Dari uraian tersebut, inovasi pelayanan dalam pencegahan korupsi di RSUD Kota Yogyakarta mengarah pada kemudahan dan kepastian dalam memberikan pelayanan. Berbagai prestasi yang diraih selama Tahun 2017 antara lain:

1. Tanggal 3 November 2017, RSUD Kota Yogyakarta mendapat Anugrah Indonesia Hospital Service Award 2017 oleh Pusat Penghargaan Indonesia.



**Gambar 6. Anugrah Indonesia *Hospital Service Award***



2. Tanggal 20 April 2017, RSUD Kota Yogyakarta mendapat Sertifikat RS Pendidikan sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan No. HK.02.02/I/1122/2017 tentang Penetapan RSUD Kota Yogyakarta sebagai RS Pendidikan.
3. RSUD Kota Yogyakarta berhasil menyandang peringkat ketiga, Kategori A; dalam Hasil Evaluasi Pelayanan Publik dan MenPAN RB se-Indonesia.
4. RSUD Kota Yogyakarta menduduki peringkat ketiga Pelayanan Publik Role Model, yang dinilai telah memberikan pelayanan publik dengan predikat sangat baik pada tahun 2017.

### **Pola Inovasi Pelayanan dalam Pencegahan Korupsi RSUD Kota Yogyakarta**

Pola inovasi pelayanan dalam pencegahan korupsi merupakan suatu hal yang menarik untuk dikaji, yakni inovasi yang dapat membawa dampak positif bagi negara dan masyarakat. Glor (2001:1) mengidentifikasi pola inovasi kebijakan berdasarkan tiga pendekatan, yaitu motivasi individu, budaya organisasi, tantangan. RSUD Kota Yogyakarta memiliki karakter yang menarik dalam menciptakan pola inovasi dalam pencegahan korupsi. Banyak inovasi lahir dari pimpinan pada waktu itu, drg. Hj. Tuty Setyowati, MM. Dari seorang individu melahirkan inovasi, dari sebuah komitmen terhadap program karena adanya identifikasi pribadi yang inovatif.

Kegiatan inovasi juga didorong faktor ekstrinsik, yang timbul dari luar individu, seperti terdapatnya kontrol dari manajerial dalam bentuk kebijakan yang mengharuskan ada inovasi. Dampak inovasi ini memunculkan beberapa bentuk penghargaan dari institusi lain



sehingga upaya inovasi ini telah menghasilkan banyak penghargaan. Peran seorang individu yang memiliki konsep inovator melatarbekangi munculnya inovasi telah dapat membawa hasil sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam pola inovasi ini terdapat unsur motivasi individu.

Budaya organisasi RSUD Kota Yogyakarta telah menciptakan banyak kegiatan inovasi sebagai bentuk pencegahan korupsi dalam pelayanan. Inovasi ini lahir dari budaya *bottom-up* atau *top-down*. Di RSUD Kota Yogyakarta kegiatan inovasi lahir dari *top-down* terlihat dari ide atau gagasan dari pimpinan atau ketua lembaga. Inovasi ini kemudian dapat diciptakan dan diterapkan dalam kegiatan pelayanan kesehatan. Budaya organisasi *bottom-up* terlihat pada kegiatan prainovasi, yaitu kegiatan temu pelanggan yang melibatkan banyak elemen pengguna layanan rumah sakit, seperti pasien atau instansi terkait. Pelanggan akan menyampaikan usulan, ide, gagasan, saran dan keluhan yang kemudian diterjemahkan oleh RSUD Kota Yogyakarta dalam bentuk kegiatan inovasi. Hal ini secara tidak langsung memberdayakan hubungan antara pelanggan dan RSUD Kota Yogyakarta. Proses membuat inovasi ini melibatkan staf sehingga mereka didorong untuk memiliki dan mengolah kegiatan tersebut. Inisiator memberikan informasi kepada staf tentang inovasi tersebut. Hal tersebut memunculkan dukungan dari semua pihak atas gagasan atau ide yang diwujudkan dalam inovasi.

Pola tantangan dalam teori Glor tidak terdapat dalam proses inovasi di RSUD Kota Yogyakarta, khususnya pada pencegahan korupsi. Hal ini ditunjukkan dengan teori Glor memunculkan resiko minor dan mayor yang memiliki keuntungan relatif. Tantangan minor/kecil antara lain adalah: Resiko rendah terhadap individu dan/atau organisasi dan manajemen dalam hal status, peluang, harga diri, waktu, tenaga kerja dan psikis, sedangkan tantangan mayor atau utama meliputi: Resiko tinggi terhadap individu dan/atau organisasi dan manajemen dalam hal status, peluang, harga diri, waktu, tenaga kerja dan psikis.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pola inovasi pelayanan dalam pencegahan korupsi RSUD Kota Yogyakarta mempunyai pola perpaduan antara motivasi individu dan budaya organisasi. Keduanya sangat dominan dalam memunculkan berbagai inovasi yang mengarah pada pencegahan korupsi di RSUD Kota Yogyakarta.

### **Kesimpulan dan Saran**

Pola inovasi pelayanan dalam pencegahan korupsi RSUD Kota Yogyakarta mempunyai pola perpaduan antara motivasi individu dan budaya organisasi. Motivasi individu adalah drg.

Hj. Tuty Setyowati, MM. Dari seorang individu melahirkan inovasi, dari sebuah komitmen terhadap sebuah program karena adanya identifikasi pribadi yang inovatif. Pelaksanaan kegiatan inovasi juga didorong faktor ekstrinsik, yaitu timbul dari luar individu, seperti terdapatnya kontrol dari manajerial dalam bentuk kebijakan yang mengharuskan adanya inovasi. Budaya Organisasi di RSUD Kota Yogyakarta yang terlihat bahwa inovasi lahir dengan budaya *bottom-up* atau *top-down*. Di RSUD Kota Yogyakarta kegiatan inovasi lahir dari *top-down* terlihat dari ide atau gagasan dari pimpinan atau ketua lembaga. Inovasi ini kemudian dapat diciptakan dan diterapkan dalam kegiatan pelayanan kesehatan. Budaya organisasi *bottom-up* terlihat pada kegiatan prainovasi, yaitu kegiatan temu pelanggan yang melibatkan banyak elemen pengguna layanan rumah sakit, seperti pasien atau instansi terkait. Pelanggan akan menyampaikan usulan, ide, gagasan, saran dan keluhan yang kemudian diterjemahkan oleh RSUD Kota Yogyakarta dalam bentuk kegiatan inovasi.

Pola inovasi pelayanan dalam pencegahan korupsi di RSUD Kota Yogyakarta penting untuk disebarluaskan bagi para pimpinan institusi, khususnya institusi bidang kesehatan. Hal ini dapat memunculkan banyak konsep inovasi lainnya, sehingga peningkatan pelayanan sebagaimana amanah pemerintah dapat tercapai secara optimal. Beberapa saran yang bisa ditawarkan antara lain:

1. Proses pembangunan kesadaran perlu ditingkatkan. Hal ini merupakan kunci dalam pencegahan terjadinya korupsi, khususnya di bidang kesehatan. Membangun kesadaran terhadap pentingnya pelaksanaan inovasi di RSUD Kota Yogyakarta merupakan upaya dalam pencegahan berkembangnya korupsi. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2015 tentang Pencegahan Kecurangan (*Fraud*) dalam Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan pada Sistem Jaminan Sosial Nasional, pembangunan kesadaran dapat dilakukan oleh dinas kesehatan kabupaten/ kota dengan pembinaan dan pengawasan dengan melalui program-program edukasi dan sosialisasi.
2. Membiasakan model pelaporan terhadap kegiatan yang dapat menimbulkan peluang korupsi di lingkungan RSUD Kota Yogyakarta. Model pelaporan dapat mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2015.

## Daftar Pustaka

### Referensi:

Arief, Barda Nawawi. 2008. *Bunga Rampai Kebijakan Hukum Pidana*. Jakarta: Kencana.

Glor, Eleanor. 2001. "Innovation Patterns", dalam *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, 6 (3), article 2.

Moleong, J Lexy. 2009, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakaya.

Nawawi, Arief, Barda. 1998. *Beberapa Aspek Kebijakan Penegakan dan Pengembangan Hukum Pidana*. Bandung: Citra Aditya Bakti

O'Sullivan, David dan Lawrence Dooley. 2009. *Applying Innovation*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Pope, Jeremy. 2003. *Strategi Memberantas Korupsi: Elemen Sistem Integritas Nasional, Buku Panduan Transparency Internasional 2002*. Jakarta: Yayasan Obor.

Raadschelders, Jos C.N. 2012. *Public Administration: The Interdisciplinary Study of Government*. New York: Oxford University Press.

Sururi, Ahmad. 2017. "Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance", dalam *Spirit Publik* Volume 12, Nomor 2.

Tim Pusat Inovasi Tata Pemerintahan Lembaga Administrasi Negara. 2014. *Handbook Inovasi Administrasi Negara (HIAN)*. Jakarta: Pusat INTAN-DIAN-LAN.

### Internet:

<http://inovasi.lan.go.id>

"Pencegahan Korupsi dalam Pelayanan Publik", dalam

<http://indonesiaberinovasi.com/read/2015/03/351/pencegahan-korupsi-dalam-pelayanan-publik>, diakses pada 2 Desember 2018 pukul 08.09 WIB.

### Peraturan:

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2015 tentang Pencegahan Kecurangan (Fraud) Dalam Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Pada Sistem Jaminan Sosial Nasional