

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena kasih dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Kesehatan Soerojo @ Home di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Kota Magelang”**. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada program studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran. Penulis menyadari masih banyak terdapat berbagai kekurangan dan kelemahan dalam membuat skripsi, namun semua itu dapat diatasi karena bantuan yang sangat tulus dari berbagai pihak. Terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Puji syukur peneliti panjatkan kepada Illahi Rabbi Allah SWT yang senantiasa mencurahkan rahmat, hidayah dan kasihnya yang tak pernah usai kepada semua hamba-Nya, juga senantiasa memberikan kesehatan dan kemudahan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
2. Prof. Dr. Rina Indrastuti, S.E. selaku Rektor Universitas Padjadjaran.
3. Prof. Dr. R. Widya Setiabudi Sumadinata, S.IP., S.Si., M.T., M.Si. (han). selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran.
4. Ibu Dr. Elisa Susanti, S.IP., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu bermanfaat bagi penulis dan bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini. Terima

kasih atas nasihat yang selalu Ibu berikan, semoga Ibu Elisa senantiasa sehat, bahagia, dan selalu berada dalam lindungan Allah SWT.

5. Dr. Asep Sumaryana, M.Si. selaku Kepala Departemen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran.
6. Dr. Nina Karlina, S.IP., M.Si. selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran dan selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk mendampingi dan membimbing penulis selama proses penyusunan skripsi, senantiasa memberikan arahan, masukan, serta saran yang sangat membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Dr. Candradewini.,S.IP., M.Si., Dr. Sawitri Budi Utami, S.IP., M.Si., dan Hilman Abdul Halim, S.IP., M.AP. selaku Dosen Penguji pada Sidang Skripsi yang telah memberikan masukan berupa saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan penelitian dan penulisan naskah skripsi saya.
8. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmunya kepada penulis sehingga ilmu yang telah diajarkan dapat bermanfaat dikemudian hari.
9. Bapak dan Ibu staf Program Studi Administrasi Publik serta seluruh jajaran karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran yang telah membantu penulis dalam mengurus keperluan akademik dan administratif.

10. Ungkapan terima kasih dan penghargaan yang sangat spesial penulis haturkan dengan rendah hati dan rasa hormat kepada kedua orang tua penulis, Ayahanda Budi Sustiyono, S.Kep., Ns. dan Ibunda Siwi Widyastuti, Amk. serta adik tercinta yang selalu mendukung dan memberi masukan kepada penulis dalam setiap kegiatan, kasih sayang dan doa untuk penulis setiap saat sehingga penulis mampu melewati hari-hari selama menyusun skripsi dengan baik.
11. Kepala Instalasi Rawat Jalan, Kepala Sub Instalasi pelayanan Homecare, serta staff Soerojo @ Home yang telah memberikan bantuan kepada penulis untuk mendapatkan informasi mengenai proses inovasi Soerojo @ Home yang mendukung penyelesaian skripsi ini.
12. Teman-teman “alumni bukber”, Marthania, Yomanda, Putri, Nisa, dan Krisna yang selalu ada di samping penulis serta memberikan motivasi kepada penulis.
13. Teman-teman Mahasiswa Administrasi Publik angkatan 2019, khususnya kawan-kawan seperjuangan nana, anna, lia, fika, alifi, dan jecklin yang selalu memberikan support dan motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi.
14. Teman-teman “yellow lily”, Elma, Rhea, Hiromi, Tira dan Kara yang telah menemani penulis dari awal masa perkuliahan di Jatinangor. Terima kasih telah bersedia mendengarkan cerita, mengingatkan kesalahan, serta mewarnai hari-hari penulis selama di Jatinangor.

15. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga kebaikan dan bantuan yang diberikan kepada peneliti mendapat imbalan dari Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan pandangan dan manfaat bagi semua pihak.

Jatinangor, Juli 2023

Penulis

Hanamastuti Maynda Azizah

NPM. 170110190060

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	15
1.3.1 Maksud Penelitian	15
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Kegunaan Penelitian	15
1.4.1 Kegunaan Akademis.....	15
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	15
BAB II.....	17
TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Tinjauan Teoritis.....	17
2.1.1 Kajian Inovasi Pelayanan Publik dalam Ilmu Administrasi Publik	17
2.1.2 Konsep Inovasi	19
2.1.3 Konsep Pelayanan Publik.....	20
2.1.4 Konsep Pelayanan Kesehatan.....	25
2.1.5 Konsep Inovasi Pelayanan Kesehatan	26

2.2	Kerangka Pemikiran	33
2.3	Proposisi.....	35
BAB III.....		37
METODE PENELITIAN.....		37
3.1	Objek Penelitian	37
3.1.1	Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Kota Magelang.....	37
3.2	Metode Penelitian	38
3.2.1	Metode dan Pendekatan Penelitian.....	38
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.2.3	Teknik Penentuan Informan.....	40
3.2.4	Teknik Analisis Data	43
3.2.5	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	44
3.2.6	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	45
BAB IV		47
HASIL DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Penyajian Umum	48
4.2	Hasil Penelitian Proses Inovasi Pelayanan Kesehatan Soerojo @ Home di RSJ Prof. Dr. Soerojo Kota Magelang	57
BAb V		96
SIMPULAN DAN SARAN		96
5.1	Simpulan	96
5.2	Saran	97
5.2.1	Saran Praktis.....	98
5.2.2	Saran Akademis.....	99
DAFTAR PUSTAKA		100
LAMPIRAN		103

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Pasien Soerojo @ <i>Home</i> berdasarkan Wilayah Kota Magelang Tahun 2022.....	4
Tabel 1. 2 Capaian Kinerja layanan Soerojo @ Home RSJ Prof. Dr. Soerojo Tahun 2020-2021.....	7
Tabel 1. 3 Jumlah Pasien Soerojo @ Home tahun 2022 berdasarkan	8
Tabel 1. 4 Jumlah Kunjungan Pasien Soerojo @ <i>Home</i> Tahun 2022 (Jiwa).....	9
Tabel 3. 1 Daftar Informan.....	41
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	46
Tabel 4. 1 Kondisi Pasien Pengguna Layanan Soerojo @ Home	75
Tabel 4. 2 Jumlah Tenaga Kesehatan Soerojo @ Home	80

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	35
------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Analisis Data Model Interaktif.....	43
Gambar 4. 1 Lambang Kota Magelang	49
Gambar 4. 2 Peta Kota Magelang	51
Gambar 4. 3 Alur Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakir Prof. Dr. Soerojo Kota Magelang (Sumber : Website Soerojo Hospital, 2023)	54
Gambar 4. 4 Alur Pelayanan Soerojo @ Home	56
Gambar 4. 5 Ruangan Homebase Sementara Soerojo @ Home	82
Gambar 4. 6 Peralatan Kesehatan Soerojo @ Home.....	83
Gambar 4. 7 Kendaraan Mobilisasi Soerojo @ Home	84
Gambar 4. 8 Pamflet Layanan Soerojo @ Home.....	87
Gambar 4. 9 Akun Instagram Layanan Soerojo @ Home dan RSJ Prof. Dr. Soerojo Kota Magelang	91
Gambar 4. 10 Akun Youtube soerojo @ Home.....	92
Gambar 4. 11 Akun TikTok Soerojo @ Home.....	92
Gambar 4. 12 Pamflet Promosi Siaran	93