

**INOVASI LAYANAN VAKSINASI KELILING DESA MENCEGAH DAN MENGANTISIPASI
LONJAKAN COVID-19 (SI ELSA CENTIL) DALAM MENINGKATKAN LAYANAN
KESEHATAN DI PUSKESMAS KALIDAWIR KABUPATEN TULUNGAGUNG**

Inggil Wanudya Anarti

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya

inggil.18057@mhs.unesa.ac.id

Trenda Aktiva Oktariyanda

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya

trendaoktariyanda@unesa.ac.id

Abstrak

Lahirnya “Si Elsa Centil” merupakan inovasi layanan yang digagas oleh UPT Puskesmas Kalidawir Kabupaten Tulungagung untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan vaksinasi. Sehingga masyarakat tidak perlu antri panjang untuk mendapatkan vaksin, hal ini dapat mengurangi penyebaran virus *Covid-19*. Banyaknya dilema masyarakat terkait pelayanan vaksin di masa pandemi saat ini menjadi latar belakang masalah dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan adanya penolakan dari masyarakat untuk melakukan vaksinasi serta banyaknya masyarakat yang masih ragu dengan efek dari vaksin tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan sejauh mana inovasi Si Elsa Centil dapat meningkatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalidawir. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan mengumpulkan data, mereduksi data, menyajikan data, serta menarik kesimpulan. Fokus penelitian dianalisis menggunakan langkah langkah strategi inovasi digital menurut Nysten dan Holmstrom yang terdiri atas tiga dimensi, yaitu: produk, lingkungan; dan organisasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hadirnya inovasi Si Elsa Centil dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Kalidawir dengan cukup baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa UPT Puskesmas Kalidawir telah menyelesaikan tiga komponen strategi inovasi digital. Produk telah menawarkan inovasi yang memiliki manfaat tingkat tinggi untuk mempermudah pemberian layanan vaksinasi di wilayah kerja UPT Puskesmas Kalidawir. Dalam aspek lingkungan Inovasi Si Elsa Centil telah berhasil memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melaksanakan program vaksinasi. Dalam aspek organisasi, inovasi ini didukung oleh pihak Puskesmas yang sudah diberi pelatihan dan koordinasi Puskesmas dengan pihak-pihak lain.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan Kesehatan, Si Elsa Centil

Abstract

The appearance of “Si Elsa Centil” is a service innovation initiated by the UPT Puskesmas Kalidawir, Tulungagung Regency to make it easier for the community to get vaccination services. So that people do not have to queue long to get the vaccine, this can reduce the spread of the Covid-19 virus. The number of community dilemmas related to vaccine services during the current pandemic is the background to the problems in this research. This is due to the community's refusal to vaccinate and many people are still unsure about the effects of the vaccine. This study aims to describe the extent to which Si Elsa Centil's innovation can improve health services at the Kalidawir Health Center. In this study using a descriptive type of research with a qualitative approach. Data collection techniques consist of observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques are carried out by collecting data, reducing data, presenting data, and drawing conclusions. The focus of the research is analyzed using the steps of a digital innovation strategy according to Nysten and Holmstrom which consists of three dimensions, namely: product, environment; and organization. The results of this study indicate that the presence of Si Elsa Centil's innovation can improve the quality of service at the Kalidawir Health Center quite well. The results of this study indicate that the UPT Puskesmas Kalidawir has completed three components of a digital innovation strategy. The product has offered innovations that have a high level of benefits to facilitate the provision of vaccination services in the working area of the Kalidawir Health Center UPT. In the environmental aspect, Si Elsa Centil's innovation has succeeded in meeting the needs of the community in implementing the vaccination program. In the organizational aspect, this innovation is supported by the Puskesmas who have been given training and coordination of the Puskesmas with other parties.

Keywords: Public Service, Health Service Innovation, Si Elsa Centil

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh Instansi Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik kepada pihak yang menikmati manfaat dalam instansinya sesuai dengan tata cara dan aturan pokok yang telah ditetapkan (Meirinawati dan Indah, 2015). Memberikan layanan prima kepada masyarakat merupakan tujuan utama dalam menyelenggarakan kegiatan administrasi publik. Karena pada dasarnya pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan organisasi atau kelompok guna memberikan bantuan kepada masyarakat demi mencapai suatu tujuan tertentu (Hidayattullah, 2017). Pelayanan publik di Indonesia masih belum memuaskan harapan masyarakat, tidak sedikit pengguna layanan mengeluhkan pelayanan yang diterimanya. Hal ini disebabkan oleh prosedur birokrasi yang berbelit-belit, memberikan pelayanan lama, memiliki biaya mahal dan masih jauh dari prinsip *good governance*. Hal ini sejalan dengan yang dipaparkan oleh (Angelia, 2018) bahwa:

“Public services in Indonesia still do not meet public expectations” (Pelayanan publik di Indonesia masih belum memuaskan harapan masyarakat, karena hampir lebih dari 50% pengguna layanan publik mengeluhkan pelayanan yang diterimanya).

Pada konsep *Good Governance* merekomendasikan penyelenggaraan Pemerintahan yang menekankan kesetaraan antar Lembaga Negara. Hal ini juga diungkapkan oleh (Moonti, 2019) bahwa :

“Basically the concept of Good Governance provides recommendations on a government system that emphasizes equality between state institutions, both at the central and regional levels, the private sector and civil society” (Pada dasarnya konsep *Good Governance* memberikan rekomendasi tentang sistem Pemerintahan yang menekankan kesetaraan antara Lembaga Negara, baik di tingkat pusat maupun daerah, sektor swasta dan masyarakat sipil).

Paradigma *good governance* mengasumsikan bahwa Pemerintahan yang baik berorientasi pada masyarakat dan bukan lagi pada birokrat (Oktariyanda dan Rahaju, 2018). Dalam mengembangkan sistem *e-government* tidak hanya bergantung pada sumber daya yang tersedia, tetapi juga kemauan Pemerintah untuk mengembangkannya. Hal ini selaras dengan yang dipaparkan oleh (Aritonang, 2017) bahwa:

“Developing an e-government system is influenced by the internal and external environments”

(Mengembangkan sistem *e-government* dipengaruhi oleh lingkungan internal dan eksternal).

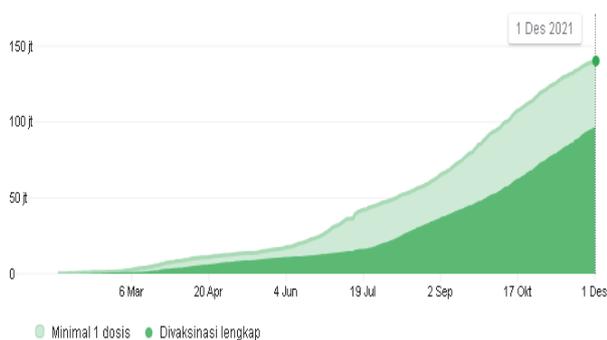
Pada dasarnya Pemerintah berkewajiban memberikan kemudahan bagi setiap masyarakat demi mendukung terciptanya kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik (Sodani, 2020). Buruknya pelayanan publik saat ini menjadi salah satu aspek penting untuk mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah (Mahsyar, 2011). Hal ini masih menjadi masalah utama karena pada dasarnya pelayanan publik merupakan pelayanan yang sangat dibutuhkan di setiap Negara yang ada.

Terlaksananya pelayanan kesehatan yang berkualitas untuk masyarakat merupakan hal yang harus diperhatikan oleh Pemerintah sebagai upaya pembangunan di bidang kesehatan (ourworldindata.org). Mengingat pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan bagi setiap warga Negara maka Pemerintah perlu berupaya untuk menghadirkan program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh (Rumengan et al., 2015). Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu hadirnya pelayanan kesehatan yang baik serta berkualitas, maka dari itu perlu adanya tuntutan kinerja yang tinggi dari penyedia layanan kesehatan agar masyarakat puas dengan layanan yang diterima mereka. Pelayanan publik dibidang kesehatan dapat ditingkatkan dengan berbagai cara, salah satunya dengan memperbaiki masalah pelayanan yang ada, serta mengembangkan inovasi pelayanan kesehatan untuk mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan yang mereka harapkan.

Menurut (Mindarti et al., 2018) inovasi adalah kegiatan yang mencakup seluruh proses menghasilkan dan menawarkan jasa maupun barang baik baru, lebih baik ataupun lebih murah dibandingkan dengan sebelumnya. Inovasi menjadi langkah penting yang perlu diambil oleh Pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik. Hal ini selaras dengan fenomena Pandemi *Covid-19* yang berlangsung dari tahun 2020 hingga 2021 saat ini. Mengakibatkan munculnya berbagai masalah seperti, sulitnya akses penyedia layanan untuk memberikan pelayanan prima bagi masyarakat. Hal ini menyebabkan terhambatnya pemberian pelayanan publik bagi masyarakat, yang berimbas pada kurang optimalnya kualitas pelayanan yang di terima oleh masyarakat. Adanya pandemi *Covid-19* memberikan dampak besar terhadap beberapa aspek mulai dari kesehatan, pendidikan, ekonomi, politik, hingga pusat pelayanan masyarakat yang

biasanya digunakan untuk melayani segala kebutuhan masyarakat. Mengingat berbagai masalah yang muncul sebagai imbas dari adanya Pandemi *Covid-19*, perlu adanya suatu inovasi layanan sebagai langkah untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan masalah yang mengikutinya.

Pada saat ini Indonesia dihadapkan dengan pemberlakuan penerapan *new normal*. Penerapan ini diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 Tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian *Covid-19* di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi. Hadirnya kebijakan ini tentu saja menimbulkan pro dan kontra bagi masyarakat. Banyak yang menilai dengan hadirnya penerapan ini akan mempercepat penyebaran *Covid-19*, namun dilain sisi banyak masyarakat yang merasa terbantu dengan kebijakan ini, karena mereka bisa dapat kembali bekerja untuk mendapatkan penghasilan. Untuk menghadapi penerapan *new normal* maka tentu saja masyarakat harus memiliki tingkat imunitas agar mereka tidak tertular virus *Covid-19*, maka dari itu Pemerintah menghimbau masyarakat untuk melakukan vaksinasi agar mereka memiliki imunitas untuk menghadapi pemberlakuan *new normal* saat ini. Program vaksinasi adalah kunci untuk menurunkan tingkat penyebaran *Covid-19* di Indonesia, karena dapat mengurangi angka morbiditas dan mortalitas dan membentuk kekebalan tubuh terhadap virus *Covid-19* (Nugroho dan Hidayat, 2021). Vaksin yang diberikan kepada masyarakat tentunya, telah melewati beberapa pengujian ketat, hingga dipastikan aman, bermutu dan tentunya berkhasiat.



Grafik 1. Jumlah Masyarakat Indonesia Penerima Vaksin per Desember 2021

Sumber : *ourworldindata.org* (2021)

Dari data diatas dapat dilihat bahwa masih banyak masyarakat yang belum melakukan vaksinasi, pada vaksinasi dosis satu terdapat 140.205.046 jiwa yang telah melakukan vaksin, jumlah ini terhitung 51,3% dari total populasi di Indonesia. Pada vaksin tahap dua hanya 35,3%

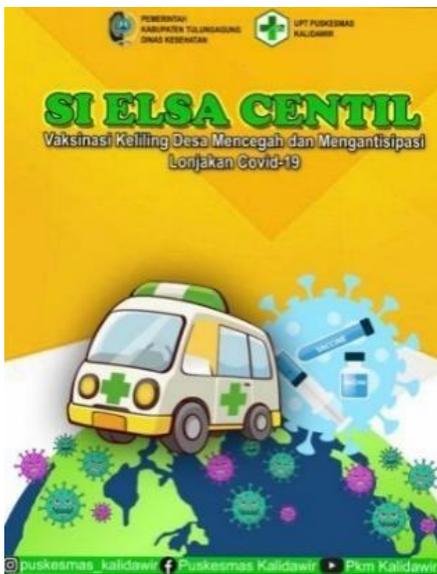
masyarakat yang telah melakukan vaksin tahap dua (*ourworldindata.org*). Kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya vaksinasi menjadikan masalah dalam pemerataan vaksin. Selain itu antrian panjang untuk mendapatkan vaksin menjadikan sebagian masyarakat malas untuk melakukan vaksin. Pemerintah Indonesia mengupayakan vaksinasi dapat dilakukan secara merata agar masyarakat memiliki tingkat imunitas tinggi sehingga mampu menyesuaikan diri di masa *new normal* saat ini. Upaya yang dilakukan agar pelaksanaan vaksinasi dapat merata, Pemerintah memberikan peraturan pada segala jenis layanan sudah tervaksin. Hal tersebut diantaranya seperti naik kereta api, masuk pusat perbelanjaan, dan masih banyak lagi, sehingga dari peraturan tersebut Pemerintah mengharapkan pemerataan vaksinasi di Indonesia dapat tercapai

Di Kabupaten Tulungagung program vaksinasi berjalan dengan cukup baik. Tetapi tidak sedikit masyarakat Tulungagung yang masih meragukan vaksinasi. Maka dari itu perlu adanya sosialisasi secara menyeluruh agar pelaksanaan vaksinasi dapat terlaksana dengan baik. Selain itu perlu adanya inovasi yang dapat membantu terlaksananya vaksinasi dengan baik. Menurut PMK Nomor 10 Tahun 2021 Puskesmas sebagai pelaksana vaksinasi *Covid-19* di tingkat Kabupaten, salah satunya Puskesmas yang menjadi pelaksana vaksinasi adalah Puskesmas Kalidawir Kabupaten Tulungagung. Pada Puskesmas Kalidawir masih terdapat beberapa kendala dalam pemerataan vaksinasi karena adanya penolakan dari masyarakat untuk melakukan vaksinasi, banyak masyarakat yang masih ragu dengan efek dari vaksin tersebut (UPT Puskesmas Kalidawir). Selain itu adanya kecenderungan masyarakat untuk memilih vaksin merek tertentu, juga menculnya peningkatan kasus *Drop Out* Dosis dua yaitu sebesar 2,87% atau 127 orang dari 4.410 penerima dosis satu di Puskesmas Kalidawir. Dari masalah tersebut pihak Puskesmas berupaya mencari solusi agar program vaksinasi dapat terlaksana dengan baik. Perlu adanya sebuah inovasi untuk mengatasi masalah tersebut. Di era serba digital seperti saat ini, sangat mudah sekali untuk melakukan penyebaran informasi, maka perlu adanya sebuah inovasi digital yang mudah di pahami dan tentunya mudah untuk di aplikasikan oleh masyarakat dari berbagai kalangan. Hal ini juga disampaikan oleh (Barrett et al., 2015) bahwa:

“Given the importance of digital innovation for service innovation in the modern economy” (Mengingat pentingnya inovasi digital untuk inovasi layanan dalam ekonomi modern).

Pada puskesmas Kalidawir telah mengembangkan inovasi Si Elsa Centil, dengan hadirnya inovasi ini masyarakat dapat melakukan vaksinasi *Covid-19* dengan jarak yang lebih dekat dari rumah dan mereka dapat

mendaftar, serta mengakses informasi vaksinasi dimanapun dan kapanpun. Hadirnya inovasi ini membantu para tenaga kesehatan untuk meningkatkan capaian vaksinasi *Covid-19* dan memudahkan melakukan pemantauan dan pelaporan KIPI di masyarakat. Layanan ini sangat tepat diaplikasikan untuk meningkatkan pelayanan vaksin. Keberadaan inovasi digital ini diyakini dapat menambah minat masyarakat dalam melakukan vaksinasi, selain itu masyarakat akan merasa aman jika mereka dapat berkonsultasi langsung dengan tenaga kesehatan jika mereka mengalami gejala setelah vaksin. Dengan adanya inovasi ini tenaga kesehatan juga lebih mudah untuk memberikan sosialisasi dan edukasi tentang pentingnya vaksinasi. Mereka dapat melakukan edukasi secara virtual dengan masyarakat tanpa mereka harus berhadapan langsung.



Gambar 1. Si Elsa Centil

Sumber: Data Si Elsa Centil UPT Puskesmas Kalidawir (2021)

Inovasi Si Elsa Centil pertama kali dilaksanakan di desa Karangtalun mulai bulan Juni 2021. Dengan hadirnya inovasi ini dinilai sangat membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan vaksinasi. Melalui inovasi ini masyarakat dapat tetap berkonsultasi tanpa harus datang ke Puskesmas. Dalam inovasi Si Elsa Centil terdapat tiga layanan yaitu Bara Api (*barcode* sebagai sarana aksesibilitas penerima vaksin), Divea (daftar vaksin *via website* dan *WhatsApp*) dan Sultan Kipi (konsultasi kesehatan kipi). Inovasi ini sangat mudah di gunakan, mereka dapat mengakses link <https://linkfly.to/DIVEAVAKSIN01> yang tertera di bio *instagram* Puskesmas Kalidawir (@puskesmas_kalidawir) untuk mendaftar pelaksanaan vaksin. Mereka dapat memilih lokasi vaksinasi yang mereka inginkan. Dengan inovasi ini masyarakat dapat terhubung langsung dengan Bidan Desa dan Perangkat Desa yang ditugaskan. Selain itu

masyarakat juga dapat melakukan pengaduan tentang sertifikat vaksin, karena banyak dai beberapa masyarakat yang mengeluhkan tentang sertifikat vaksin yang tidak kunjung keluar dan masih terdapat kesalahan dalam penulisan. Dengan inovasi ini masyarakat dapat melakukan pengaduan langsung kepada pihak Puskesmas secara online.

Berdasarkan uraian dan identifikasi permasalahan diatas maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut, Bagaimanakah penerapan inovasi layanan Si Elsa Centil di wilayah kerja UPT Puskesmas Kalidawir dan sejauh mana inovasi Si Elsa Centil dapat memberikan manfaat bagi masyarakat Kabupaten Tulungagung khususnya di Kecamatan Kalidawir. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui penerapan inovasi layanan Si Elsa Centil di wilayah kerja UPT Puskesmas Kalidawir dan mengetahui sejauh mana inovasi Si Elsa Centil dapat meningkatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalidawir. Berdasarkan hal itu, judul penelitian yang diambil ialah “Inovasi Layanan Vaksinasi Keliling Desa Mencegah Dan Mengantisipasi Lonjakan *Covid-19* (Si Elsa Centil) Dalam Meningkatkan Layanan Kesehatan Di Puskesmas Kalidawir Kabupaten Tulungagung”.

METODE

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode kualitatif lebih berdasarkan pada sifat fenomenologis yang mengutamakan penghayatan (*verstehen*). Metode penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh objek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, dalam konteks tertentu melalui deskripsi bahasa dan bentuk bahasa. Secara alami dan menggunakan berbagai metode alami (Ghufron dan Oktariyanda, 2021). Penelitian kualitatif menghasilkan data bersifat deskriptif yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Purposive Sampling, yang bertujuan untuk menentukan sebuah penelitian yang memang membutuhkan kriteria-kriteria tertentu dan diambil sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik analisis data digunakan ialah dengan mereduksi data, melakukan penyajian data dan penarikan kesimpulan. Subyek penelitian yang dianggap memiliki informasi akurat terkait penelitian ini adalah Ibu Putri Sasmita Wati, S.KM selaku ketua tim pelaksana program vaksinasi. Teknik pemeriksaan keabsahan data ialah dengan membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen serta membandingkan data dari hasil pengamatan dengan data hasil wawancara

Penelitian ini melakukan wawancara dan observasi dan dokumentasi langsung ke UPT Puskesmas Kalidawir yang

terletak di Jl. Melati No.2, Kalidawir, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur. Fokus penelitian dianalisis menggunakan langkah-langkah strategi inovasi digital menurut Nylen dan Holmstrom yang terdiri atas tiga dimensi, yaitu :

1. Produk

Suatu produk layanan dapat di terima baik atau bahkan dapat memiliki kualitas yang tinggi ketika produk tersebut telah sesuai dengan harapan masyarakat. Namun suatu produk juga dapat dikatakan memiliki kualitas rendah apabila produk tersebut tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Produk yang berkualitas dapat diartikan sebagai suatu produk yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Nylen dan Holmstrom menjelaskan bahwa di dalam dimensi produk terdapat dua aspek sebagai berikut:

a. Pengalaman pengguna (*user experience*)

“Digital products and services must offer a high level of usability, have a carefully designed aesthetic, and evoke engagement” (Produk dan layanan digital harus menawarkan tingkat kegunaan yang tinggi, memiliki sifat estetika yang dirancang dengan cermat, dan membangkitkan keterlibatan). Dalam aspek ini produk inovasi UPT Puskesmas Kalidawir menawarkan inovasi yang memiliki manfaat tingkat tinggi untuk mempermudah pemberian layanan vaksinasi di wilayah kerja UPT Puskesmas Kalidawir.

b. Proposi nilai (*value proposition*)

“Digital innovation involves an articulated value proposition; that is, customer segmentation includes pricing and strategic positioning of product portfolios, dynamic product unit bundling, and carefully negotiated commissions to channel owners” (Inovasi digital melibatkan proposisi nilai yang diartikulasikan meliputi, segmentasi pengguna termasuk penetapan harga dan posisi strategis portofolio produk, bundling unit produk yang dinamis, serta komisi yang dinegosiasikan dengan hati-hati kepada penyedia layanan). Dalam aspek ini inovasi Si Elsa Centil memiliki nilai tambah kepada masyarakat dan tenaga kesehatan.

2. Lingkungan

“To identify innovation opportunities, companies need to scan their digital environment” (Untuk mengidentifikasi peluang inovasi, perusahaan perlu memindai lingkungan digital mereka). Dalam penerapan inovasi Si Elsa Centil mengutamakan aspek *digital evolution scanning* dimana dalam hal ini perlu diketahui bagaimana cara untuk mengidentifikasi peluang dalam suatu inovasi, memindai lingkungan

digital. Dalam hal ini melibatkan pengumpulan informasi tentang perangkat digital baru, saluran, dan perilaku pengguna terkait.

3. Organisasi.

Dalam dimensi produk meliputi dua aspek utama yaitu :

a. Keterampilan (*skills*)

“In order to reap the benefits of digital innovation, firms need to acquire new skills both internally and externally while establishing new digital roles” (Untuk menuai manfaat dari inovasi digital, perusahaan perlu memperoleh keterampilan baru baik secara internal maupun eksternal sambil membangun peran digital baru). Dimana dalam hal ini untuk mendapatkan manfaat dari inovasi digital, penyedia layanan perlu memperoleh keterampilan baru baik secara internal maupun eksternal serta membangun peran digital baru. Dalam melaksanakannya, penyedia layanan harus mempromosikan pembelajaran berkelanjutan dari sifat unik teknologi digital untuk mempertahankan tim inovasi yang dinamis.

b. Improvisasi (*improvisation*)

“The flexibility and low cost of digital technology provide a higher level of improvisation” (Kelenturan dan biaya rendah teknologi digital memberikan tingkat improvisasi yang lebih tinggi). Dalam aspek improvisasi suatu inovasi digital yang memiliki kelenturan dan biaya rendah memberi tingkat improvisasi yang lebih tinggi. Akibatnya, penyedia layanan perlu memastikan bahwa mereka menyediakan anggota organisasi dengan ruang improvisasi yang di mana struktur dan fleksibilitas seimbang sedemikian rupa sehingga kendala memaksimalkan kreativitas, waktu khusus diberikan, dan upaya improvisasi dikoordinasikan untuk menangani tumpang tindih dan pemborosan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini menggunakan teori dari (Nylen dan Holmstrom, 2015) tentang strategi inovasi digital yang terdiri atas tiga dimensi, yaitu (1) produk, yang meliputi aspek pengalaman pengguna dan proposi nilai; (2) lingkungan, meliputi aspek pemindaian *evolusi digital*; dan (3) organisasi, yang meliputi ketrampilan dan improvisasi. Berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah dilakukan maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Produk

Kepuasan pelanggan tergantung pada persepsi mereka terhadap kinerja produk atau jasa dalam memenuhi harapan. Kepuasan pelanggan akan

tercapai ketika mereka telah menggunakan suatu produk atau jasa dan hal yang mereka inginkan dapat terpenuhi bahkan melebihi harapannya (Antanegoro et al., 2017). Maka dari itu suatu produk dapat dikatakan berkualitas baik jika sesuai dengan harapan pelanggan, bermanfaat serta diciptakan dengan baik (Vipriyanti dan Meirinawati, 2021). Menurut (Sudarya, 2007) Hubungan timbal balik yang terjadi antara penyedia layanan dan pengguna layanan pada dasarnya saling membutuhkan. Kondisi saling membutuhkan seharusnya menjadi nilai tambah yang dimiliki bersama demi mencapai tujuan yang ingin dicapai. Suatu produk inovasi harus menawarkan kegunaan tingkat tinggi, memiliki sifat estetika yang dirancang dengan cermat, dan membangkitkan keterlibatan

Produk inovasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah produk layanan Si Elsa Centil. Inovasi ini dikembangkan oleh UPT Puskesmas Kalidawir, yang terletak di Desa Kalidawir Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung. Inovasi Si Elsa Centil merupakan sebuah program inovasi yang muncul dari hasil survey pelaksanaan vaksinasi *Covid-19* di Puskesmas Kalidawir. Inovasi ini mulai berjalan sejak bulan Juni 2021 dan aktif bekerjasama dengan tiga pilar tingkat Kecamatan dan tingkat Desa sehingga diharapkan dapat meningkatkan capaian vaksinasi *Covid-19* di wilayah Puskesmas Kalidawir. Dalam inovasi Si Elsa Centil terdapat tiga layanan yaitu

a. Bara Api

Layanan Bara Api merupakan salah satu layanan yang dikembangkan dalam inovasi Si Elsa Centil. Layanan Bara Api merupakan singkatan dari *barcode* sebagai sarana aksesibilitas penerima vaksin. Layanan ini berfungsi untuk memberikan media edukasi kesehatan kepada masyarakat. Bara api memiliki tampilan seperti *barcode*, jika masyarakat yang membutuhkan informasi terkait kesehatan, *Covid-19* ataupun tentang vaksinasi *Covid-19* dapat langsung mengakses layanan ini.



Gambar 2. Tampilan Barcode Bara Api
Sumber: Data Si Elsa Centil UPT Puskesmas Kalidawir (2021)

Cara mengaplikasikan Bara Api sangat mudah, masyarakat hanya tinggal mengscan *barcode* Bara Api yang terletak di *instagram* Puskesmas Kalidawir @puskesmas_kalidawir atau dapat melalui link <https://bit.ly/baraapi> lalu masyarakat akan terhubung ke googledrive di dalam terdapat beberapa folder yang didalamnya terdapat pamflet informasi tentang kesehatan



Gambar 3. Tampilan Google Drive Bara Api
Sumber: Data Si Elsa Centil UPT Puskesmas Kalidawir (2021)

Masyarakat bisa memilih dan mendownload informasi kesehatan yang mereka butuhkan yang terdapat di Google Drive Bara Api. Dalam

layanan ini terdapat informasi kesehatan seperti pentingnya vaksinasi, gejala setelah vaksin, bahaya merokok dan masih banyak informasi lainnya lainnya.



Gambar 4. Salah Satu Poster Tentang KIPI
Sumber: Data Si Elsa Centil UPT Puskesmas Kalidawir (2021)

Dengan hadirnya layanan Bara Api dapat membantu masyarakat untuk memperoleh berbagai macam informasi kesehatan yang mereka butuhkan dengan mudah. Dengan itu mereka akan mengetahui hal hal apa saja yang perlu mereka lakukan jika mereka mengalami gejala tersebut.

b. Divea

Layanan Divea merupakan layanan pendaftaran vaksinasi online *via website* dan *WhatsApp* yang dikembangkan oleh UPT Puskesmas Kalidawir. Dengan dikembangkannya layanan ini dinilai dapat meningkatkan capaian vaksinasi *Covid-19* serta dapat memudahkan tenaga kesehatan untuk melakukan pemantauan dan pelaporan KIPI di masyarakat. Divea dapat diakses melalui link yang tertera di bio *instagram* Puskesmas Kalidawir @puskesmas_kalidawir <https://linkfly.to/DIVEAVAKSIN01>. Layanan Divea bekerjasama dengan perangkat desa dari sembilan Desa di wilayah kerja UPT Puskesmas Kalidawir. Perangkat desa bertugas menerima dan merekap pendaftaran warga yang mendaftar melalui aplikasi *WhatsApp*. Nama-nama calon penerima vaksin kemudian diurutkan sesuai tanggal pendaftaran dan kelompok pendaftar, seperti masyarakat umum, lansia, ibu hamil dan

menyusui, serta pendaftar usia remaja di masing-masing desa. Selain perangkat desa, Divea juga didukung oleh peran serta bidan desa. Puskesmas Kalidawir memiliki sembilan bidan desa yang aktif dan dekat dengan masyarakat sekitar. Sehingga hal ini dapat menjadi peluang untuk menjangkau minat warga untuk mencari informasi maupun mendaftar sebagai calon penerima vaksin *Covid-19* di UPT Puskesmas Kalidawir.



Gambar 5. Tampilan Awal Divea
Sumber: Data Si Elsa Centil UPT Puskesmas Kalidawir (2021)

Hadinya layanan Divea dapat mempermudah masyarakat mendapatkan vaksinasi di tempat yang lebih dekat dari rumah. Cara menggunakan layanan ini sangat mudah. Masyarakat hanya tinggal mengakses link yang tertera di bio *instagram* Puskemas Kalidawir, lalu mereka di suguhkan tampilan seperti diatas. Masyarakat dapat memilih untuk melakukan vaksinasi di Desa mana, misal mereka ingin melakukan vaksin di Desa Joho, mereka dapat memilih pilihan Bidan Desa Joho atau Perangkat Desa Joho. Lalu mereka akan langsung di hubungkan ke *WhatsApp* Bidan Desa Joho atau Perangkat Desa Joho yang ditugaskan. Lalu mereka dapat melakukan registrasi pendaftaran vaksinasi. Petugas akan mencatat data data dari masyarakat yang mendaftar, calon penerima vaksin yang telah terdaftar di Perangkat Desa dan Bidan Desa kemudian dikumpulkan dan dikordinasikan dengan kordinator imunisasi di puskesmas. Setelah daftar nama calon penerima vaksin sudah disetujui, kemudian perangkat desa membuatkan

undangan kepada warga, dan puskesmas membuat poster pengumuman yang di upload di sosial media puskesmas.

Untuk pendaftaran melalui *website*, masyarakat dapat mengakses *link website* dapat di akses melalui google maupun profil *instagram* puskesmas. Pendaftaran melalui *website* akan dilakukan tiga hari sebelum kegiatan. Pendaftar yang telah masuk kemudian akan diseleksi oleh admin *website* sesuai indikator sasaran prioritas penerima vaksin yaitu, warga kabupaten Tulungagung, berusia minimal 18 tahun, dan atau masyarakat diluar Tulungagung namun dosis satu didapatkan dari kabupaten Tulungagung. Nama masyarakat yang telah terpilih akan dicantumkan dalam media poster dan dipublikasikan di media sosial puskesmas Kalidawir. Sehingga masyarakat yang datang ke puskesmas Kalidawir hanya masyarakat yang telah mendapatkan undangan dari perangkat desa dan yang namanya terpilih dan berada di pengumuman poster media sosial puskesmas Kalidawir.

Layanan ini sangat memudahkan masyarakat dalam pelaksanaan vaksinasi, mereka juga tidak perlu antri bergerombol untuk melakukan pendaftaran vaksin. Hal ini dapat mengurangi resiko tertularnya virus *Covid-19*. Hal ini disampaikan oleh Ibu Putri Sasmita Wati, S.KM selaku ketua tim pelaksana program vaksinasi bahwa:

“Sebelum adanya inovasi ini masyarakat berdesakan untuk mendapatkan nomor antrian. Karena ini protokol kesehatan tidak berjalan dengan baik, hal ini disebabkan karena mereka memilih berebut untuk mendapatkan vaksin. Sehingga menyebabkan kontak fisik seperti bersentuhan, tidak menjaga jarak dan lain hal. Maka dari itu munculah inovasi Si Elsa Centil untuk membantu pelayanan vaksinasi *Covid-19* di wilayah kerja Puskesmas Kalidawir” (Wawancara, 27 Desember 2021).

Selain memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran vaksin, layanan Divea juga memudahkan masyarakat untuk melakukan pengaduan tentang sertivikat vaksin. Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh Ibu Istiqomah selaku masyarakat yang melakukan program vaksinasi di UPT Puskesmas Kalidawir bahwa:

“Iya benar mbak, program ini sangat membantu dalam melakukan pengaduan

sertivikat vaksin, kemarin suami saya mengalami permasalahan dalam penulisan nama disertivikat, kemudian saya melakukan pengaduan melalui Divea dan mendapatkan respon cepat dari petugas” (Wawancara, 30 Desember 2021).

Tidak sedikit dari masyarakat yang mengeluhkan sertivikat vaksin yang tak kunjung keluar ataupun sertivikat yang terdapat kesalahan dalam penulisan. Dengan melalui layana Divea masyarakat hanya perlu memilih pilihan “pengaduan sertivikat” pada tampilan Divea. Mereka akan otomatis terhubung ke grub *WhatsApp* yang didalamnya terdapat petugas Puskesmas yang akan membantu dalam pengaduan tentang sertivikat vaksin.

c. Sultan Kipi

Sultan kipi merupakan singkatan dari konsultasi kesehatan kipi pada Dokter. Kipi adalah gejala yang dirasakan beberapa orang setelah mendapatkan suntikan vaksin, seperti demam, menggigil, dan tubuh pegal. Hadirnya layanan Sultan Kipi dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan konsultasi dengan Dokter jika mereka merasakan gejala kipi setelah vaksin. Dengan hadirnya layanan Sultan Kipi yang diharapkan dapat mengurangi kecemasan calon penerima vaksin maupun masyarakat yang telah menerima vaksin *Covid-19* di UPT Puskesmas Kalidawir. Layanan ini dilaksanakan oleh Dokter umum di Puskesmas Kalidawir. Masyarakat dapat mengakses nomor *WhatsApp* Dokter yang tertera di poster dan profil media sosial milik puskesmas Kalidawir.

Dokter penanggung jawab akan menerima konsul permasalahan KIPI yang dialami masyarakat, dan merekomendasikan tindakan yang perlu diambil. Hadirnya layanan sultas kipi dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan konsultasi dengan Dokter jika mereka merasakan gejala kipi setelah vaksin. Cara melakukan konsultasi mengenai kipi sangat mudah sekali. Masyarakat bisa mengirimkan pertanyaan melalui pesan *WhatsApp* di nomor Dokter Idza ataupun mention di *instagram* Puskesmas @puskesmas_kalidawir. Dokter idza dan petugas puskesmas dapat melayani pengaduan kipi masyarakat pada pukul 15.00-20.00. Dengan hadirnya layanan ini masyarakat dapat berkonsultasi mengenai kipi dari rumah tanpa harus datang ke Puskesmas.

Berdasarkan aspek *value proposition*, inovasi Si Elsa Centil memiliki nilai tambah kepada masyarakat dan tenaga kesehatan. Melalui hasil wawancara dengan pegawai, hadirnya inovasi Si Elsa Centil mampu memudahkan pegawai memperoleh data data pendaftar vaksin, selain itu dengan hadirnya inovasi ini tenaga kesehatan dapat dengan mudah memantau dan melakukan pelaporan kipi di masyarakat. Sebelum hadirnya inovasi ini UPT Puskesmas Kalidawir mengalami beberapa kendala dalam meningkatkan vaksinasi, karena masih banyak masyarakat yang belum mendapat informasi dengan jelas tentang pentingnya vaksinasi, tidak sedikit dari masyarakat yang memiliki anggapan bahwa vaksin itu tidak bermanfaat. Proses pendaftaran vaksin yang memiliki antri panjang membuat masyarakat malas untuk antri. Dan mereka juga takut dengan gejala setelah vaksin atau kipi. Dengan hadirnya inovasi ini mampu menjawab kendala-kendala yang dihadapi UPT Puskesmas Kalidawir. Keunggulan dari inovasi ini ialah dapat meningkatkan capaian vaksinasi di wilayah puskesmas Kalidawir.



Grafik 2. Capaian Vaksinasi Di Wilayah Puskesmas Kalidawir Setelah Adanya Inovasi Si Elsa Centil
Sumber: Data Si Elsa Centil UPT Puskesmas Kalidawir (2021)

Grafik diatas merupakan peningkatan capaian vaksinasi setelah pelaksanaan Si Elsa Centil di UPT Puskesmas Kalidawir. Sejak bulan Juni hingga Agustus menghasilkan peningkatan pendaftaran dosis satu sebanyak 19,71% dan menurunkan *Drop out* dosis dua sebanyak 20,66% di UPT Puskesmas Kalidawir. Maka dari itu pihak Puskesmas akan terus berupaya melakukan peningkatan inovasi Si Elsa Centil untuk mengoptimalkan pelayanan vaksinasi di UPT Puskesmas Kalidawir.

2. Lingkungan

Aspek utama dalam dimensi lingkungan ialah aspek *digital evolution scanning*. Aspek *digital evolution scanning* ialah kemampuan produk dalam mengupayakan identifikasi serta mengoptimalkan peluang inovasi pada seluruh penggunaan pada pengguna baru. Dalam aspek ini mencakup dimensi yang berada di luar poduk digital akan tetapi tetap berpengaruh terhadap eksistensi produk. Dalam hal ini maka diperlukan pengumpulan informasi tentang perangkat digital baru, saluran baru, dan perilaku pengguna terkait.

Inovasi Si Elsa Centil hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melaksanakan program vaksinasi. Kualitas pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila mampu memberikan pelayanan yang baik dengan dapat meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi publik (Setyowati dan Meirinawati, 2021). Inovasi ini merupakan sebuah solusi dari kendala-kendala saat pelaksanaan vaksinasi *Covid-19* di UPT Puskesmas Kalidawir. Pelaksanaan vaksinasi *Covid-19* masih terasa baru dimasyarakat, maka dari itu pihak Puskesmas Kalidawir perlu memfasilitasi kebutuhan edukasi terkait *Covid-19* dan vaksin *Covid-19* agar masyarakat mendapatkan informasi dari sumber yang tepat. Selain itu Puskesmas Kalidawir juga melakukan vaksinasi *Covid-19* keliling Desa dimana pendaftarannya dapat melalui *WhatsApp* Bidan Desa dan Perangkat Desa maupun melalui *website* milik Puskesmas. Hal ini dikarenakan sebagian wilayah Puskesmas Kalidawir adalah wilayah pegunungan. Selain itu, untuk lebih meyakinkan masyarakat tentang keamanan dan kehalalan vaksin *Covid-19*, Puskesmas Kalidawir juga mempersiapkan dokter untuk melayani konsultasi saat pelaksanaan vaksin maupun melalui *WhatsApp* apabila sewaktu- waktu merasakan KIPi. Sehingga diharapkan dapat meningkatkan capaian vaksin dan mempercepat penanganan KIPi dimasyarakat.

Inovasi Si Elsa Centil di pergunakan untuk seluruh masyarakat Kabupaten Tulungagung, khususnya Kecamatan Kalidawir. Hal ini ditujukan agar masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan vaksin demi meningkatkan capaian vaksinasi *Covid-19* di wilayah Puskesmas Kalidawir. Dalam menciptakan inovasi Si Elsa Centil pihak Puskesmas menerima segala betuk ktitik dan saran untuk terus meningkatkan kualitas layanan . Hal ini disampaikan oleh Ibu Putri Sasmita Wati, S.KM selaku ketua tim pelaksana program vaksinasi bahwa:

“Dalam pelaksanaan inovasi ini pihak Puskesmas menerima kritik maupun saran, demi

memperbaiki kualitas layanan. Kritik dan saran tersebut dapat disampaikan melalui *mention* di *Instagram* @puskesmas_kalidawir” (Wawancara, 27 Desember 2021).

Keunggulan inovasi Si Elsa Centil jika dibandingkan dengan sebelum adanya inovasi ini ialah masyarakat merasa lebih nyaman dan aman karena sekatang mereka dapat melakukan konsultasi online dengan Dokter jika sewaktu waktu mereka mengalami kipi setelah melakukan vaksinasi. Selain itu dengan inovasi ini dapat meningkatkan minat masyarakat dalam melakukan vaksinasi, karena mereka tidak perlu antri panjang dalam pendaftaran vaksinasi. Adanya informasi kesehatan yang dikemas secara menarik dapat menambah minat masyarakat untuk membaca agar mereka dapat mengetahui hal hal apa yang harus dilakukan jika mereka mengalami gejala kipi dan gejala lainnya.

Dalam pelaksanaan Progam Inovasi Si Elsa Centil terdapat beberapa kendala dalam penerapannya. Hal ini disampaikan oleh Ibu Putri Sasmita Wati, S.KM selaku ketua tim pelaksana program vaksinasi bahwa:

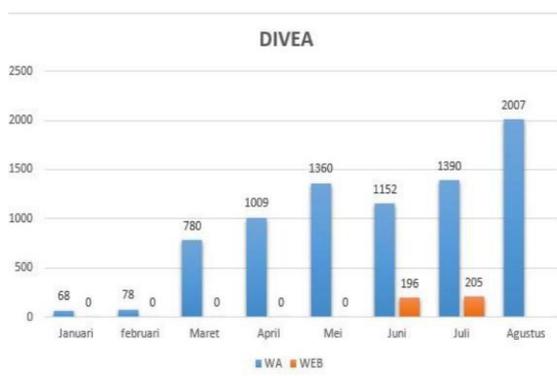
“Kendala utama yang terjadi ialah masih kurangnya SDM di wilayah kerja Puskesmas Kalidawir. Rata rata masyarakat masih belum seluruhnya mengenal teknologi digital terutama masyarakat berusia 40 tahun keatas” (Wawancara, 27 Desember 2021).

Dari data yang diperoleh sebagian besar pendaftar vaksin yang tercatat ialah masyarakat yang berusia muda. Maka dari itu perlu adanya sosialisasi berkelanjutan agar masyarakat dapat memaksimalkan penggunaan layanan ini. Kendala lain dalam pelaksanaan program ini ialah kurangnya petugas kesehatan yang menjadi admin dalam pelaksanaan inovasi layanan ini, hal ini menyebabkan lamanya pembalasan pesan *WhatsApp*. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan dari suatu inovasi digital (Deshmukh dan Vrat, 2006). Penyedia layanan perlu meningkatkan kualitas layanan agar dapat memperoleh kepuasan masyarakat untuk menerima suatu layanan. Menurut (Oktaviana dan Niswah, 2021) Suatu pelayanan merupakan segala sesuatu yang memiliki level abstrak serta memiliki cara yang berbeda dalam hal operasionalitas dan interpretasinya. Karena pada dasarnya pelayanan memiliki tujuan penawaran kepada setiap pelanggan.

Inovasi Si Elsa Centil saat ini hanya diterapkan di wilayah UPT Puskesmas Kalidawir. Hal ini karena inovasi ini masih tergolong baru, dan masih perlu adanya perbaikan dalam penerapannya. Inovasi ini mudah di replikasi dan berkelanjutan. Pelaksanaan

layanan Divea *via webite* di UPT Puskesmas Kalidawir pertama kali dilaksanakan di Desa Karangtalun mulai bulan Juni sebagai pilot *project* pelaksanaan Divea di masyarakat. Penerapan layanan selanjutnya seperti Bara Api dan Sultan Kipi dilaksanakan di seluruh Desa di wilayah kerja Puskesmas Kalidawir. Pelaksanaan inovasi ini tentunya bekerja sama dengan rumah tiga pilar tingkat Kecamatan dan Desa.

Inovasi ini sangat memudahkan masyarakat dalam pelaksanaan vaksinasi, akan tetapi masih banyak masyarakat yang belum mengerti ssepenuhnya tentang inovasi ini. Hal ini karena kurangnya sosialisasi secara menyeluruh tentang pelaksanaan inovasi ini. Seperti dalam pelaksanaan layanan Divea masih minim pengguna yang menggunakan layanan *via website*.



Grafik 3. Pengguna Layanan Divea

Sumber: Data Si Elsa Centil UPT Puskesmas Kalidawir (2021)

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa pengguna layanan Divea masih sedikit yang menggunakan layanan melalui *website*. Dari bulan Januari hingga Agustus total pengguna layanan Divea sebanyak 8245 jiwa. Dari jumlah tersebut hanya sekitar 401 jiwa yang menggunakan layanan melalui *website*. Jumlah ini kurang seimbang dengan pengguna Divea melalui *WhatsApp*. Dari grafik tersebut petugas Puskesmas dapat mengetahui bahwa masyarakat kurang meminati layanan Divea melalui *website*, maka dari itu pihak Puskesmas dapat lebih mengembangkan layanan Divea melalui *website* untuk menarik minat masyarakat untuk menggunakan layanan tersebut.

3. Organisasi

Di dalam dimensi organisasi terdapat struktur yang menampung pengelolaan produk digital yang meliputi aspek ketrampilan dan improvisasi. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, terdapat

beberapa faktor yang perlu diperhatikan. Hal ini akan memiliki pengaruh yang cukup luas, khususnya pada budaya organisasi secara menyeluruh (Riskika dan Meirinawati, 2020). Inovasi Si Elsa Centil merupakan salah satu upaya dari peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Kalidawir. Inovasi ini mulai diperkenalkan kepada masyarakat pada bulan April. Hal ini disampaikan oleh Ibu Putri Sasmita Wati, S.KM selaku ketua tim pelaksana program vaksinasi bahwa:

“Inovasi ini di perkenalkan kepada masyarakat pada bulan April melalui kegiatan sosialisasi, sosialisasi ini dilakukan di meja observasi saat masyarakat selesai melakukan vaksi. Petugas Puskesmas melakukan penyuluhan terkait manfaat serta tata cara penggunaan inovasi Si Elsa Centil. Selain sosialisasi secara langsung petugas juga melaksanakan sosialisasi melalui media sosial seperti *instagram* dan *facebook*” (Wawancara, 27 Desember 2021).

Untuk pengaplikasian inovasi Si Elsa Centil hampir seluruh petugas mampu untuk mengaplikasikannya, karena layanan ini sangat mudah diaplikasikan. Inovasi ini mulai diaplikasikan pada bulan Juni di Desa Karangtalun, dan memperoleh respon positif dari masyarakat Desa Karangtalun. Dalam pembentukan Si Elsa Centil dilakukan oleh Tim Pelaksana Program Si Elsa Centil. Tim tersebut terdiri dari Kepala Puskesmas Kalidawir, Perancang Program Si Elsa Centil dan di bantu beberapa staff petugas Puskesmas lainnya. Tim ini dipilih melalui pemilihan petugas berdasarkan kemampuan teknologi informasi, yang di pilih langsung oleh Kepala Puskesmas Kalidawir, jadi tidak seluruh pegawai Puskesmas menjadi penanggung jawab inovasi ini. Dalam pembuatan Si Elsa Centil terdapat beberapa pihak terkait, yaitu :

- a. Kepala UPT Puskesmas Kalidawir
- b. Kepala Kecamatan Kalidawir
- c. Kepala Desa Wilayah Kerja UPT Puskesmas Kalidawir
- d. Tim Mutu UPT Puskesmas Kalidawir
- e. Dokter UPT Puskesmas Kalidawir
- f. Perawat dan Bidan UPT Puskesmas Kalidawir
- g. Promosi Kesehatan UPT Puskesmas Kalidawir
- h. Tiga Pilar tingkat Kecamatan
- i. Tiga Pilar tingkat Desa

Dalam pelaksanaannya inovasi Si Elsa Centil melakukan tiga tahapan evaluasi sebagai berikut:

- a. Evaluasi tahap pertama dilaksanakan oleh tim pelaksana vaksinasi *Covid-19* dan tiga pilar tingkat Desa dan kecamatan. Evaluasi ini

dilaksanakan setelah perencanaan kegiatan dan sebelum implementasi di lapangan. Kegiatan evaluasi tahap satu ini bertujuan untuk membentuk komitmen bersama sehingga dapat memaksimalkan pelaksanaan inovasi Si Elsa Centil di masyarakat.

- b. Evaluasi tahap kedua dilaksanakan oleh tim pelaksana vaksinasi *Covid-19* bersama tim mutu UPT Puskesmas Kalidawir beserta tiga pilar tingkat Kecamatan dan Desa. Hasil evaluasi tahap kedua ini adalah membahas capaian pelaksanaan vaksinasi bulanan per Desa dan adanya optimalisasi pelaksanaan konsultasi KIPI secara offline sehingga dapat lebih mengurangi kecemasan masyarakat calon penerima vaksin.
- c. Evaluasi tahap ketiga dilaksanakan oleh tim pelaksana vaksinasi *Covid-19* bersama tim mutu UPT Puskesmas Kalidawir beserta tiga pilar tingkat Kecamatan dan Desa. Hasil evaluasi tahap ketiga ini adalah membahas tingkat capaian vaksinasi *Covid-19*, per Desa serta untuk menghasilkan keberlanjutan program inovasi Si Elsa Centil. Evaluasi tahap tiga ini dilaksanakan setelah satu tahun pelaksanaan inovasi Si Elsa Centil.

Hadirnya inovasi Si Elsa Centil memberikan banyak kemudahan bagi pihak Puskesmas dan Masyarakat. Hal ini berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan pegawai Puskesmas Kalidawir. Mereka menjelaskan bahwa dalam proses pelayanan kesehatan jauh lebih efektif dan efisien. Selain itu juga adanya kemudahan dalam pelaporan kipi. Sebelum adanya inovasi tersebut, pelaporan data kipi pasien dilakukan secara manual.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, inovasi layanan Si Elsa Centil di UPT Puskesmas Kalidawir Kabupaten Tulungagung sudah cukup baik. Dengan hadirnya inovasi ini sangat memudahkan masyarakat dalam melakukan vaksinasi *Covid-19* dengan jarak lebih dekat dari rumah serta mempermudah pendaftaran vaksin, konsultasi KIPI dan mengakses informasi vaksinasi dimanapun dan kapanpun. Selain mempermudah masyarakat inovasi ini juga mempermudah pegawai Puskesmas untuk meningkatkan capaian vaksinasi *Covid-19* dan melakukan pemantauan serta pelaporan KIPI di masyarakat. Dari hasil wawancara dengan petugas Puskesmas. Setelah pelaksanaan Si Elsa Centil di UPT Puskesmas Kalidawir sejak bulan Juni hingga Agustus menghasilkan peningkatan pendaftaran dosis satu dan menurunkan *Drop Out* dosis dua di UPT Puskesmas Kalidawir. Masyarakat

juga merasa sangat terbantu dengan hadirnya inovasi ini karena antrian menjadi lebih pendek dan tertib serta adanya pengembangan dalam pelaporan kipi.

Kendala utama yang dihadapi oleh petugas dalam pelaksanaan vaksin yaitu banyak dari masyarakat yang masih tidak berminat untuk melakukan vaksin, hal ini disebabkan oleh beberapa masyarakat masih takut terkena kipi pasca melakukan vaksin, masyarakat juga malas untuk antri dalam melakukan pendaftaran serta pelaksanaan vaksin dan tidak sedikit dari masyarakat yang masih menunggu merk vaksin tertentu. Selain itu juga terdapat kendala seperti kurangnya informasi yang diterima masyarakat tentang pelaksanaan vaksin, karena wilayah Kecamatan Kalidawir tersebar di beberapa wilayah pegunungan menyebabkan masyarakat malas untuk melakukan vaksin karena jarak tempuh yang cukup jauh. Dari permasalahan tersebut UPT Puskesmas Kalidawir mengembangkan inovasi layanan Si Elsa Centil untuk meningkatkan capaian vaksinasi *Covid-19* di wilayah kerja UPT Puskesmas Kalidawir. Dalam inovasi Si Elsa Centil, peneliti masih menemukan adanya beberapa kekurangan terkait penggunaan layanan. Banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya inovasi ini, perlunya sosialisasi pengenalan inovasi layanan untuk mempromosikan inovasi ini. Selain itu perlu adanya sosialisasi terkait tata cara penggunaan inovasi layanan ini. Tidak sedikit dari masyarakat yang masih bingung terkait bagaimana cara penggunaan layanan ini. Hal ini bertujuan untuk memaksimalkan penggunaan layanan ini.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

- Perlu diperhatikannya optimalisasi pemanfaatan seluruh layanan di inovasi Si Elsa Centil.
- Perlunya promosi pengenalan inovasi Si Elsa Centil secara menyeluruh di setiap desa serta Perlunya sosialisasi tentang tata cara pelaksanaan program Si Elsa Centil agar masyarakat agar banyak masyarakat yang mengetahui dan dapat memanfaatkan layanan ini dengan sebaik mungkin.
- Perlu dilakukan pelatihan untuk memperkuat komitmen dan pengetahuan para pegawai pengguna inovasi Si Elsa Centil agar para pegawai tersebut dapat berbagi ilmu dengan rekan-rekan lainnya dalam penggunaan
- Perlu penambahan anggota tim pelaksana program Si Elsa Centil agar proses dalam pendataan masyarakat penerima vaksin dapat dilaksanakan dengan cepat dan berjalan dengan maksimal
- Pengembangan Tim Teknologi Informasi agar dapat membuka ide ide dalam perbaikan dan pengembangan dalam inovasi Si Elsa Centil yang lebih baik dimasa mendatang.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada orang-orang yang bersangkutan di penelitian ini, antara lain:

- Tuhan Yang Maha Esa
- Kedua orang tua yang selalu memberikan doa dan semangat.
- Dosen Jurusan Administrasi Publik FISH Universitas Negeri Surabaya.
- Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP.,M.AP sebagai dosen pembimbing.
- Dra. Meirinawati, M.AP. dan Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. sebagai dosen penilai.
- Pihak dari UPT Puskesmas Kalidawir khususnya Ibu Putri Sasmita Wati, S.KM yang sudah membantu dalam memberikan informasi maupun data yang peneliti butuhkan.
- Teman-teman angkatan 2018, khususnya sahabat-sahabat yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Angelia, S. H. R. and I. (2018). Analysis of The Implementation of Local Public Service Agency in Hospital. *International Journal of Community Medicine and Public Health*, 5(12), 529–534. <https://doi.org/10.5220/0007517205290534>
- Aritonang, D. M. (2017). The Impact of E-Government System on Public Service Quality in Indonesia. *European Scientific Journal, ESJ*, 13(35), 99. <https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n35p99>
- Barrett, M., Davidson, E., Prabhu, J., and Vargo, S. L. (2015). Service Innovation In The Digital Age: Key Contributions And Future Directions. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 39(1), 135–154.
- Deshmukh, N. S. and S. G., and Prem Vrat. (2006). Service quality models. *International Journal of Quality and Reliability Management Service*, 22(9).
- Ghufron, A. R. Z., dan Oktariyanda, T. A. (2021). Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Oke Singirkan Diare Dengan Observasi Pangan Aman, Mencuci Tangan Pakai Sabun Dan Air Minum Aman (Posko Paman) Oleh Unit Pelaksana Teknis (Upt) Puskesmas Wates Kota Mojokerto. *Publika*, 9(2), 295–308.
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42. <https://doi.org/10.26576/profesi.135>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.2>

- Mindarti, L. I., Ilmu, J., Publik, A., Administrasi, F. I., Brawijaya, U., Pratista, A., dan Juniar, A. (2018). (Studi pada Puskesmas Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang). *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 19–27.
- Moonti, R. M. (2019). Regional Autonomy in Realizing Good Governance. *Substantive Justice International Journal of Law*, 2(1), 43–53. <https://doi.org/10.33096/substantivejustice.v2i1.31>
- Nugroho, S. A., dan Hidayat, I. N. (2021). Efektivitas Dan Keamanan Vaksin Covid-19. *Jurnal Keperawatan*, 9, 47.
- Meirinawati, dan Indah, P. (2015). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen’S Charter. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–54.
- Nylen, D., and Holmstrom, J. (2015). Digital innovation strategy: A framework for diagnosing and improving digital product and service innovation. *Business Horizons*, 58(1), 57–67. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2014.09.001>
- Oktariyanda, T. A., and Rahaju, T. (2018). E-government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service. *Journal of Physics: Conference Series*, 953(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161>
- Sodani, M. P. (2020). Inovasi Pelayanan Elektronik Sistem Kesehatan Lamongan (E-SIKLA) dalam Meningkatkan Layanan Kesehatan di Puskesmas Kedungpring Kabupaten Lamongan. *Publika*, 8(4), 1–11.
- Vipriyanti, S., & Meirinawati, M. (2021). Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan Untuk Meningkatkan Pendapatan Retribusi Parkir Di Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban. *Publika*, 227–240. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n2.p227-240>
- Oktaviana, G., dan Niswah, F. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Corner Di ITC (International Trade Centre) Kota Surabaya. *Publika*, 9(2), 69–82.
- Riskika, A. Y. D., dan Meirinawati, M. (2020). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Layanan Simpatik Di Kabupaten Kediri: Studi Kasus Izin Mendirikan Bangunan. *Publika*, 1–10. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/download/35607/31668>
- Rumengan, D. S. S., Umboh, J. M. L., dan Kandou, G. D. (2015). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jikmu Suplemen*, 5(1), 88–100. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2014.11.019>
- Sudarya, Y. (2007). *Service Quality Satisfaction dalam Layanan Pendidikan: Kajian Teoretis*. 8.
- Kemenkes RI. (2020). KMK Nomor Hk.01.07/Menkes/328/2020 Tentang Panduan Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Di Tempat Kerja. Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2019, 1–39.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 1–73.
- RI, K. (2021). PMK No 10 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Vaksinasi dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Permenkes RI, 2019, 33.
- Our World In Data. (2021). Coronavirus (Covid-19) Vaccinations. Ourworldindata.Org. <https://ourworldindata.org/covidvaccinations?country=IDN#citation>

