

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK SI TERPA DAYA JIWA DI
RSJD DR. RM. SOEDJARWADI PROVINSI JAWA TENGAH**



SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

Nichen Ayu Sulistyorini

NIM. D0117073

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

Telah disetujui untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret

Surakarta, 22 Juni 2021

Pembimbing



Dra. Sudaryanti, M.Si

NIP. 195704261986012002

HALAMAN PENGESAHAN**SKRIPSI**

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret

Pada Hari : Jumat

Tanggal : 9 Juli 2021

Penguji Skripsi :

1. Ketua : Rino Ardhian Nugroho, S.Sos., M.T.I., Ph.D (.....)
NIP. 198005032005011003
2. Sekretaris : Tiyas Nur Haryani, S.Sos., M.Si (.....)
NIP. 198910022015042002
3. Penguji : Dra. Sudaryanti, M.Si (.....)
NIP. 195704261986012002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta,



Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si

NIP. 196108251986012001

**PERNYATAAN
ORISINALITAS SKRIPSI**

Yang bertanda-tangan di bawah ini saya:

Nama : Nichen Ayu Sulistyorini

NIM : D0117073

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan menyebut nama Tuhan Yang Maha Esa, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa skripsi saya berjudul: “Inovasi Pelayanan Publik Si Terpa Daya Jiwa di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah” adalah karya skripsi otentik karya saya sendiri, yang belum pernah diajukan oleh peneliti lain, baik untuk memperoleh gelar ke sarjanaan maupun di muat dalam artikel di Jurnal maupun Surat Kabar.

Seluruh kutipan, pendapat, opini dan tulisan yang ada dalam skripsi ini selain pendapat saya sendiri, mencantumkan sumbernya secara lengkap dan bertanggung jawab.

Apabila di kemudian hari, terbukti bahwa pernyataan saya ini tidak benar, dan karya Skripsi saya tidak otentik, maka saya bersedia menerima sanksi akademik apapun, sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Klaten, 19 Juni 2021



Nichen Ayu Sulistyorini

NIM. D0117073

MOTTO

“Nature never hurries. Atom by atom, little by little she achieves her work.”
(Ralph Waldo Emerson)

*“If you are on rocky wave, just feel the breeze and let your body go with the
flow.”*
(Seventeen, *Hit The Road Documentary*)

*“Anyone can lose their way, All you need is the courage to walk the unfamiliar
and daunting path again”*
(Seventeen, *Hit The Road Documentary*)

“Madam's spirits have been restored! The sun can once more shine!”
(Leigh Bardugo, *Shadow and Bone*)

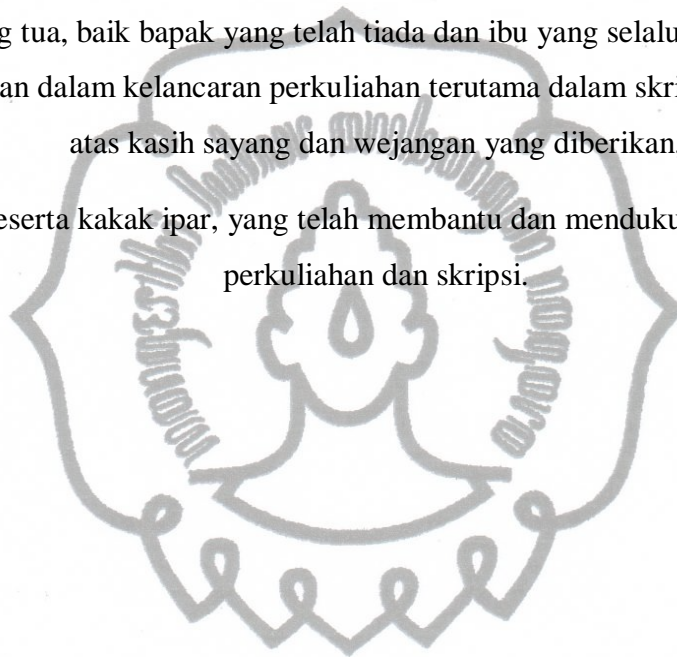
PERSEMBAHAN

Saya dedikasikan dan persembahkan karya skripsi ini untuk:

Diri saya sendiri,

Kedua orang tua, baik bapak yang telah tiada dan ibu yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam kelancaran perkuliahan terutama dalam skripsi. Terima kasih atas kasih sayang dan wejangan yang diberikan,

Kakak beserta kakak ipar, yang telah membantu dan mendukung saya dalam perkuliahan dan skripsi.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil 'alamin, penulis panjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan hidayah yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan dan menyajikan skripsi berjudul: “Inovasi Pelayanan Publik Si Terpa Daya Jiwa Di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah”. Penyusunan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar akademik dan menyelesaikan studi di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat mengatasi kesulitan dan hambatan yang ada. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi yakni kepada:

1. Dra. Sudaryanti, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang dengan sabar menyisihkan waktunya untuk membantu penulis dalam menuntaskan skripsi disela-sela kesibukan beliau. Terima kasih atas bimbingan, arahan, motivasi dan waktu yang telah dicurahkan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Dr. Asal Wahyuni Erlin Mulyadi, MPA., selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
3. Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret.
4. Rino Ardhian Nugroho, S.Sos., M.T.I., Ph.D., selaku ketua penguji atas solusi dan masukan yang diberikan.
5. Tiyas Nur Haryani, S.Sos., M.Si., selaku dosen penguji atas masukan dan solusi yang diberikan.
6. Para Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara atas ilmu yang diberikan selama perkuliahan.

7. Pihak RSJD dan pasien selaku informan yang telah memberikan bantuan dan informasi yang dibutuhkan peneliti demi kelancaran penelitian.
8. Ibu, Kakak, Kakak ipar, Keponakan dan Kucing kesayangan yang selalu mendukung, menjadi motivasi, dan menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi.
9. Mela, Safira, Ajuk, dan Rahma, Sahabat SMA yang mendukung dan memberi semangat penulis.
10. Teman-teman Ilmu Administrasi Negara A angkatan 2017.
11. Seluruh pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi, yang tidak sempat disebutkan satu-persatu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih dijumpai kekurangan dan keterbatasan. Melihat hal tersebut kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan dalam perbaikan penulisan skripsi ini sehingga dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

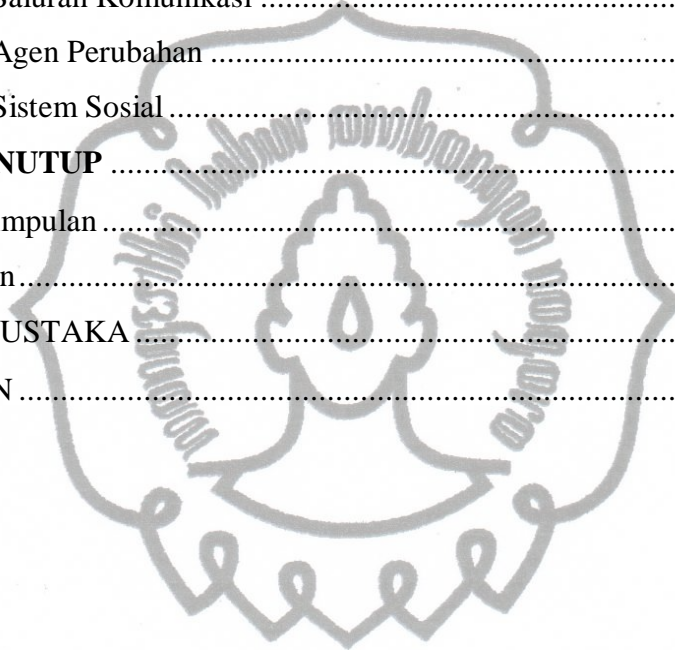
Klaten, 19 Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Tinjauan Pustaka	18
C. Kerangka Berpikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Lokasi Penelitian	35
C. Fokus Penelitian	35
D. Data dan Sumber Data.....	36
E. Teknik Penentuan Informan.....	37
F. Teknik Pengumpulan Data	38
G. Validitas Data.....	40

H. Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	44
B. Data Kepegawaian.....	47
C. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	48
1. Atribut Inovasi.....	49
2. Saluran Komunikasi	76
3. Agen Perubahan	78
4. Sistem Sosial	80
BAB V PENUTUP	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	96

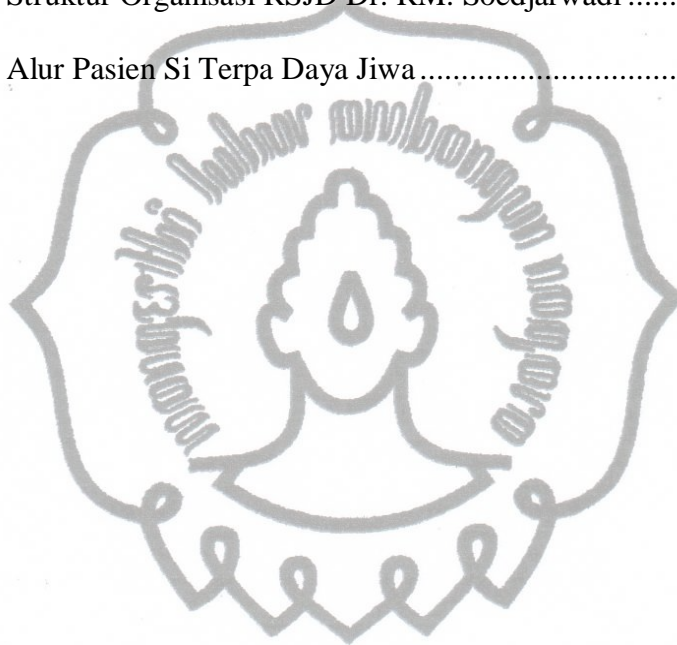


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Angka Readmisi Pasien Si Terpa Daya Jiwa	6
Tabel 2.1 Kajian Terdahulu	13
Tabel 4.1 Data Pegawai RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Berdasarkan Jenis Ketenagaan	47
Tabel 4.2 Data Pegawai RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Berdasarkan Golongan (PNS).....	47
Tabel 4.3 Data Pendapatan Pojok Produksi Tahun 2020.....	53
Tabel 4.4 Jumlah Kasus Pasung di Kabupaten Klaten Tahun 2017-2020	57
Tabel 4.5 Matriks Inovasi Pelayanan Publik Si Terpa Daya Jiwa Oleh RSJD Dr. RM. Soedjarwadi	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tipologi Inovasi Sektor Publik.....	22
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	33
Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif Miles & Huberman	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSJD Dr. RM. Soedjarwadi	45
Gambar 4.2 Alur Pasien Si Terpa Daya Jiwa.....	69



ABSTRAK

Nichen Ayu Sulistyorini. D0117073. 2021. “Inovasi Pelayanan Publik Si Terpa Daya Jiwa di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah”. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sebelas Maret, Surakarta.

RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah yang berkedudukan di Klaten mengembangkan sebuah inovasi pelayanan publik bernama Sistem Terapi Paripurna Melalui Pemberdayaan Orang Dengan Gangguan Jiwa (Si Terpa Daya Jiwa). Inovasi pelayanan publik ini bertujuan untuk memulihkan dan memberdayakan orang dengan gangguan jiwa. Hasil inovasi Si Terpa Daya Jiwa ditunjukkan dengan peningkatan kemampuan produktifitas, kemandirian, kesehatan fisik dan mental ODGJ. Inovasi ini sempat dijadikan percontohan oleh rumah sakit lain dalam bidang pelayanan kesehatan jiwa. Berdasarkan fenomena tersebut penelitian ini akan membahas dan mendeskripsikan inovasi Si Terpa Daya Jiwa. Dalam mendeskripsikan inovasi didasarkan pada penentu keberhasilan inovasi dari Rogers (2003), yang berisi atribut inovasi, saluran komunikasi, agen perubahan, dan sistem sosial.

Metode yang digunakan berupa deksriptif kualitatif dengan wawancara dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Teknik penentuan informan berupa *purposive sampling* dengan menggunakan triangulasi sumber pada validitas data. Model analisis dari Miles dan Huberman yang digunakan dalam teknik analisis data.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa inovasi pelayanan si terpa daya jiwa oleh RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah menunjukkan keberhasilan penyelenggaraan inovasi pelayanan kesehatan jiwa. Inovasi si terpa daya jiwa juga memberikan manfaat dan berhasil menyelesaikan masalah bagi ODGJ. Inovasi telah sesuai dengan nilai dan kebutuhan pengguna dan penyedia layanan. Selain itu inovasi si terpa daya jiwa mudah dipahami dan dijalankan ODGJ. Dalam penyebaran informasi terkait inovasi si terpa daya jiwa disebarkan dengan komunikasi tatap muka dan media massa elektronik. Namun ada kendala dalam penyelenggaraan program si terpa daya jiwa yakni pemasaran hasil karya ODGJ yang masih memerlukan bantuan rumah sakit.

Kata kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Si Terpa Daya Jiwa, ODGJ

ABSTRACT

Nichen Ayu Sulistyorini. D0117073. 2021. "Si Terpa Daya Jiwa Public Services Innovation in RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Central Java Province". Undergraduate Thesis. Department of Public Administration. Faculty of Social and Political Sciences. Sebelas Maret University, Surakarta.

RSJD Dr. RM. Soedjarwadi owned by Provincial Government of Central Java located in Klaten City developed an public services innovation called Holistic Therapeutic System by Empowerment of People with Mental Disorders (Si Terpa Daya Jiwa). This public services innovation aims to recover and empowering people with mental disorders. The results of Si Terpa Daya Jiwa innovation shows improvement in productivity ability, independency, physical and mental health on people with mental disorders. This innovation was even used as a pilot by other hospital in the field of mental health services. Based on the phenomenon, this research will discuss and describe Si Terpa Daya Jiwa innovation. In describing innovation is based on determining the success of innovation by Rogers (2003), that contains attribute of innovation, communication channel, agent of change, and social system.

The method used in this research is descriptive qualitative with interview and documentation as data collection technique. Informant determination technique is purposive sampling with source triangulation as data validity. Model analysis from Miles & Huberman that is used in data analysis technique.

The results of si terpa daya jiwa service inovaton showed the success of the implementation of mental health services innovation. Innovation provides benefit and successfully solves the problems of people with mental disorders. Innovation has been accordance with the values, users and service providers needs. In addition, the innovation is easy to understand and carried out by people with mental disorder. The dissemination of information is by face-to-face communication and electronic mass media. But there is obstacles in the implementation, that is the marketing of the products made by people with with mental disorder that still need hospital assistance.

Keywords: Public Services Innovation, Si Terpa Daya Jiwa, People With Mental Disorder