

**INOVASI PELAYANAN PENJEMPUTAN PASIEN NGAMUK  
(PAYJEM PAS NGAMUK) DI RUMAH SAKIT JIWA DAERAH  
(RSJD) SURAKARTA**



**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas-Tugas dan Syarat-Syarat  
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

**Oleh:**

**Sefa Avinka Dewi**

**D0119109**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
2023**

## ABSTRAK

**Sefa Avinka Dewi. D0119109. Inovasi Pelayanan Penjemputan Pasien *Ngamuk* (PAYJEM PAS NGAMUK) di Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Surakarta. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sebelas Maret Surakarta. 2023. 97 Halaman.**

Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) terkadang mendapat perlakuan tidak manusiawi dikarenakan masyarakat tidak tahu cara mengajak berobat yang persuasif serta takut ancaman dari ODGJ. Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Surakarta lantas memunculkan PAYJEM PAS NGAMUK, inovasi pelayanan publik berbasis penjemputan ODGJ. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi Pelayanan Penjemputan Pasien *Ngamuk* (PAYJEM PAS NGAMUK) di Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Surakarta.

Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data, kemudian data dianalisis dengan teknik analisis data interaktif. Teori yang digunakan ialah teori tipologi inovasi sektor publik (Halvorsen et al, 2005).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi Pelayanan Penjemputan Pasien *Ngamuk* (PAYJEM PAS NGAMUK) di RSJD Surakarta adalah sebagai berikut. Tipologi pelayanan baru atau yang diperbaiki terlihat dari PAYJEM PAS NGAMUK telah memenuhi kebutuhan masyarakat dan memiliki dasar penciptaan. Inovasi proses terlihat dari terjadi pergantian cara pemesanan menjadi melalui sambungan telepon. Inovasi administratif dapat dilihat melalui adanya perubahan kebijakan persyaratan untuk memperoleh layanan ini serta adanya pemberian informasi melalui berbagai media. Inovasi sistem terlihat dengan adanya kerjasama pengembangan inovasi dengan pihak eksternal serta perubahan cara berinteraksi. Inovasi konseptual terlihat dari dengan adanya PAYJEM PAS NGAMUK membuat proses penanganan permohonan penjemputan ODGJ menjadi lebih terpusat, cepat, komprehensif, dan minim resiko cedera. Namun, dalam tipologi perubahan radikal pada rasionalitas PAYJEM PAS NGAMUK tidak dapat mengubah cara pandang pegawai menjadi lebih baik.

*Kata kunci: inovasi, inovasi pelayanan publik, RSJD Surakarta.*

## ABSTRACT

**Sefa Avinka Dewi. D0119109. The Innovation of Psychiatric Emergency Patient Pick Up Service (PAYJEM PAS NGAMUK) at Mental Hospital (RSJD) of Surakarta. Undergraduate Thesis. Department of Public Administration. Faculty of Social and Political Sciences. Universitas Sebelas Maret Surakarta. 2023. 97 Pages.**

People with Mental Disorders (ODGJ) sometimes get inhumane treatment because people don't know how to take them for treatment persuasively and are afraid of their threats. Mental Hospital (RSJD) of Surakarta then created PAYJEM PAS NGAMUK, a public service innovation based on picking up people with mental disorders. This study aims to know the innovation of psychiatric emergency patient pick-up service at Mental Hospital (RSJD) of Surakarta.

The method used is descriptive qualitative with observation, interviews, and documentation as data collection techniques, then the data is analyzed using interactive data analysis techniques. The theory used is the typology theory of public sector innovation (Halvorsen et al, 2005).

The results of the study show that the implementation of the innovation of psychiatric emergency patient pick-up service (PAYJEM PAS NGAMUK) at Mental Hospital (RSJD) of Surakarta are as follows. The typology of new or improved services can be seen from PAYJEM PAS NGAMUK that has fulfilled the needs of the community and has the basics of creation. Process innovation can be seen from the change in the method of ordering to over the phone. Administrative innovation can be seen through changes in policy requirements for obtaining this service and the provision of information through various medias. System innovation can be seen in the collaboration of innovation development with external parties and changes in the way of interacting. Conceptual innovation can be seen from the existence of PAYJEM PAS NGAMUK which makes the process of handling requests for ODJG pick-ups more centralized, fast, comprehensive, and with minimal risk of injury. However, in radical changes of rationality typology, PAYJEM PAS NGAMUK can not change the employees's point of view to be better.

*Keywords: innovation, public service innovation, RSJD Surakarta.*