

INOVASI PELAYANAN KESEHATAN BAGI GAKIN

**(Studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kabupaten Kulon Progo
sebagai Pelaksana Inovasi Kebijakan Pelayanan Ruang Inap Tanpa Kelas
bagi Keluarga Miskin (GAKIN) Tahun 2012-2014)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Ilmu Pemerintahan Kepada Fakultas Ilmu Soisal dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

MILA WULANDARI

20110520011

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2015

LEMBAR PENGESAHAN

SKripsi

Dengan Judul :

INOVASI PELAYANAN KESEHATAN BAGI GAKIN

(Studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kabupaten Kulon Progo sebagai Pelaksana Inovasi Kebijakan Pelayanan Ruang Inap Tanpa Kelas bagi Keluarga Miskin (GAKIN) Tahun 2012-2014)

Oleh :

MILA WULANDARI

NIM. 20110520011

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji Program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :

Hari/Tanggal : Jumat, 21 Agustus 2015
Tempat : Ruang Sidang Skripsi Jurusan Ilmu Pemerintahan
Pukul : 08.00 - 09.00 WIB

SUSUNAN TIM PENGUJI :

Ketua Tim Penguji

Dr. Suranto, M.Pol.

Penguji I

Penguji II

Dr. Dyah Mutiarin, M.Si.

Tunjung Sulaksono, S.IP. M.Si

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Mila Wulandari

Nomor Mahasiswa : 20110520011

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: ***“INOVASI PELAYANAN KESEHATAN BAGI GAKIN (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kabupaten Kulon Progo sebagai Pelaksana Inovasi Kebijakan Pelayanan Ruang Inap Tanpa Kelas bagi Keluarga Miskin (GAKIN) Tahun 2012-2014)”*** adalah hasil dan bukan plagiat baik secara utuh maupun sebagian serta belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi atau lembaga manapun. Dan tidak ada pendapat karya orang lain yang pernah ditulis kecuali sebagai acuan dan disebut dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 4 Agustus 2015

Penulis,

Mila Wulandari

20110520011

MOTTO

“SLALU IKHAS, SABAR DAN BERSYUKUR”

(Papa dan Mama)

Man Jadda WaJadda

“Siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan berhasil”

“Jika kita mempunyai keinginan yang kuat dari dalam hati, maka seluruh alam semesta akan bahu membahu mewujudkannya”

(Ir. Soekarno)

***“Berdo’a lah dalam keadaan apapun insa Allah,
Allah senantiasa meridhoi jalan kita”***

(Mila Wulandari)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbilalamin, puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, kelancaran dan kesabaran kepadaku dalam proses menyelesaikan karya sederhana ini, yang ku persembahkan untuk:

Kepada yang maha satu, Allah SWT yang tidak akan pernah terganti kuasanya. Terima kasih ya Allah telah memberikan kemudahan, kelancaran, kesehatan, dan jalan serta ridho kepada hamba dalam menyelesaikan studi dan diakhiri dengan karya sederhana ini. Yang maha pengasih lagi maha penyayang dan slalu mendengarkan kata dalam bait do'a-do'a dan sujud hambamu ini. Dan tak lupa kuhaturkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Ku persembahkan karya sederhana ini dengan seluruh rasa cinta, kasih dan sayangku kepada kedua orang tuaku. Untuk Papaku Soemardhie. DS dan Mamaku Nenny yang telah sabar dan ikhlas mencurahkan kasih dan sayangnya, yang selalu mengajarkan keikhlasan, kesabaran dan bersyukur. Semua ini untuk papa dan mama..
Lala' sayang papa dan mama...

Ku persembahkan juga untuk mas dan tetehku tersayang. Mas, Wawan, Mas Yulist, Mas Yogie, Mas Uji', dan Teteh Ina' yang selalu memberikan kasih sayang, do'a, kebersamaan, dan semangat kepada adik bungsunya ini.

Terima kasih untuk kakak ipar Mba Melly, Mba Rini, Mba Muly, Mas Huda yang sudah memberikan keponaka-keponakan yang lucu dan menjadi semangat dari rasa jenuh. Untuk keponakan tante Indah, Bagus, Bilqist, Riyu, Najwa, Izzan, Arsy, Shayla dan Shaqile yang udah jadi penyemangat dan suka jailin tante.

Makasih juga untuk kucingku tersayang Momo yang sudah menemani selama ada di kota Istimewa ini, dan memberi anak-anak yang lucu Nino dan Jolly sebagai penawar kebosanan sepulang kuliah

Ku ucapkan terima kasih kepada Bapak Mulyanto dan Mama Lilis yang sudah menjadi orang tua selama menuntut ilmu di Yogyakarta. Dan memberikan pelajaran dan kesan yang sangat berharga. Dan juga kepada Bunda dan Ayah Rizky, sudah memperbolehkan menikmakti makanan khas kantinya.

Untuk yang pernah singgah, terima kasih sudah memberi warna dan pengalaman yang sangat berharga, meluangkan dan mengorbankan waktu, tenaga, pikiran, dan pundaknya untukku. Terima kasih selama ini sudah bersabar dan bersama berbagi tangis, tertawa, kecewa, bahagia, sedih, keringat, luka, dan rasa sakit hati, ini caraku menikmati hidup bersamamu

Seluruh dosen-dosen dan staf di jurusan Ilmu Pemerintahan, Ibu Ning, Pak Wisnu, Pak Wahid dan Pak Katon yang sudah menjadi ayah ibu ku sendiri dan slalu meberikan pelayanan yang sangat baik. Dan terima kasih banyak kepada dosen pembimbingku yang menakutkan tapi sangat baik hati Dr. Suranto, M.Pol yang telah sabar dan baik dalam membimbing dan meluangkan waktunya.

Terima kasih kuucapkan kepada mentor terbaikku, Kaleh dan Fajar, dan teman berdiskusiku Muhammad Fauzan yang telah sabar dan meluangkan waktu dan fikriannya dalam membimbing pembuatan karya sederhana ini..

Ku ucapkan terima kasih kepada my soul, sahabat, saudara, kakak, dan adikku Chintya Dwi Novita, S.Pd, Viandina Puspita, SE, dan Nadya Ayuningtias, Amd. Keb yang slalu mendengarkan ceritaku, tangisku, kegundahan hatiku dan menjadi penyejukku didalam keadaan apapun. Akhirnya sebagai penutup menjadi sarjana. Aku sayang kalian..

Ku ucapkan terima kasih sahabat seperjuanganku, kakak dan adik ku selama di kota Istimewa ini, Mira Janu Yustisi, S.IP, Tri Anggraini Gofar, S.IP, Masdiyan Putri, S.IP, yang sudah lebih dulu jadi sarjana dan Amalina, Sarah Naufal Lutfia yang masih berjuang memakai toga. Terima kasih atas bantuan, do'a, dukungan, dan semangat serta kebersamaan dan arti persahabatan kita yang konyol ini. Aku sayang kalian...

Terima kasih juga ku ucapkan kepada adik-adikku tersayang Alip, Margo, Juju, Nelson, Singgih, Aceng, Dani dan Anggi yang slalu menjadi keluarga kecilku dan semangat berjuang. Cepet nyusul, jangan jadi kuli terus...

Terima kasih untuk sahabat-sajabat Kost Texas, Kaleh, Dimas Gentong, Robi obbi, Usman, Edo, Yoga DF, Imam Walton, Frenda, Hamdani, Wido, dan Dinda Boogel yang slalu bisa buat ketawa, nyaman, apa adanya, mengajari arti kebersamaan dan berjuang..

Terima kasih untuk mba, abang dan masku, Bang Poltak, Mas Rajiv, Bang Nando, Bang Fikar, Mas Eko, Mas Fajrin, Mas Sakir, Mas Taufik, Bang Sidiq, Bang Berry, mba ummi yang selalu mengajarkan arti kesetiakawanan dan berjuang bersama..

Terima kasih juga kepada KOMAP UMY yang sudah mengizinkanku berproses, belajar lebih dari sekedar organisasi dan sudah menjadi rumah dan keluargaku. Terima kasih kepada BPH Demisioner Hajar Sutadi, Kaleh, Edo, Laely yang sudah setia menemani dan berjuang bersama menyelesaikan tugas di KOMAP UMY. Dan untuk semua pengurus dan anggota KOMAP UMY, salam SUPER!!!

Tak lupa kuucapkan terima kasih kepada HMI MPO yang mengajarkan berjuang demi kemaslahatan umat. Untuk kanda Rahim, Kanda Azka, Kanda Ikmal, Kanda Alvin, Kanda Yusri, dan teman-teman seperjuangan yang sudah bersama berproses.
YAKUSA !!!

Tak kan terlupa kepada teman-teman Ilmu Pemerintahan UMY 2011, terima kasih sudah menjadi semangat dalam menuntut ilmu di kota istimewa ini. Alin, Febri, Mba Nad, Bella, Jelly, geng parkir, Mala, Dilla, Kiki Nabela, Kiki, Hesti, Lutfi, Nurita, dan lainnya yang tak bisa ku sebutkan satu persatu, terima kasih untuk semuanya..

Terima kasih kepada teman-teman KOREL-JO yang bersama-sama berjuang di kota istimewa ini. Vidia, Egin, Exter, Risti, Nisa, Wiwid, Okky, Ajie Ndut, Adji Dom, Elco, Hanif, Panji, Rodi, Alfi, Rama, Sony, Kak Dimas, Kak Eko, kak Hendra, Kak Gepuk, Kak Adi, dan Kak Lamhot, dan semua yang tidak bisa disebut satu persatu, makasih lah jadi kawan gilo dan kawan berjuang selamo ado disiko. Sukses untuk kito!

Terima kasih juga untuk teman-teman KKN 25 dan Karang Taruna Srikayanagn, Kulon Progo yang sudah memberikan warna baru dan kebersamaan singkat yang berharga. Septi, Riska, Melissa, Ina, Putri, Azam, Panji, Ilham, Haqqi, Ibnu, Hanjaya, Hasan, Cahyo, mas Zainal, mas Ega, mas Kawul, dan lainnya, sukses untuk kita semua..

Terima kasih untuk semua teman-teman SMA ku Dinda, Tia, Istiqomah, Juju, dan mba De yang sudah memberi semangat walau jauh. Serta semua teman-teman Alumni SMA Negeri 1 Curup 2011 dan alumni SMP Negeri 1 Curup 2008, aku bangga mengenal kalian..

Seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan karya sederhana ini, Kantor Perizinan DIY, Kantor Perizinan Kulon Progo, RSUD Wates Kulon Progo sebagai tempatku penelitian..

Dan kepada almamaterku tercinta aku bangga menjadi bagian generasi penerus muda mendunia..

Dan terima kasih untuk teristimewa, kalian yang udah membaca karya sederhana ini. Jangan takut sama skripsi, skripsi itu asik, unik, menarik..

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang : “INOVASI PELAYANAN KESEHATAN BAGI GAKIN (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kabupaten Kulon Progo sebagai Pelaksana Inovasi Kebijakan Pelayanan Ruang Inap Tanpa Kelas bagi Keluarga Miskin (GAKIN) Tahun 2012-2014)”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Program Studi Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Suranto, M.Pol., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIPOL UMY sekaligus dosen pembimbing yang telah sabar memberikan motivasi, bimbingan, arahan, dan petunjuk kepada penulis mulai dari penyusunan proposal skripsi sampai dengan akhir penyusunan skripsi.
2. Papa dan mama tercinta yang telah ikhlas atas kasih sayang, didikan, do'a dan kasih sayang yang tiada henti dicurahkan selama ini yang tidak terhingga kepada penulis.
3. Ali Muhammad, S.IP, MA., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan semangat dan berbagi ilmu bersama
5. Dr. Dyah Mutiarin, M.Si. dan Tunung Sulaksono, S.IP., M.Si selaku dewan penguji skripsi yang telah bersedia menguji serta memberikan saran dan juga masukan dalam perbaikan isi dari skripsi ini.
6. Seluruh dosen pengajar, staf dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, khususnya Program Studi Ilmu Pemerintahan.

7. Rini Chomsijati, M. Si selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Anggaran RSUD Wates, kabupaten Kulon Progo yang telah membantu dan memberikan arahan selama pengumpulan data di lapangan
8. Dr. Johannes Witarto selaku Wakil Direktur Pelayanan yang telah memberikan informasi dan pengalaman selama menjadi perancang Inovasi Kebijakan bagi Gakin di RSUD Wates Kabupaten Kulon Progo
9. Staf dan Pegawai RSUD Wates, Kabupaten Kulon Progo yang telah membantu selama proses penelitian di RSUD Wates, Kabupaten Kulon Progo
10. Mas dan teteh ku (Mas wawan, Yulist, Yogie Uji' dan teteh Ina') atas perhatian dan do'a serta kasih sayang dan kebersamaannya selama ini
11. Sahabat-sahabat tercinta kos Texas: Kaleh, Dimas Gentong, Robi, Usman, Edo, Yoga DF, Dinda Boogel, Imam walton, Hamdani, Frenda, Wido, dan Edo Partner. Dan yang tersayang Nadya, Chintya, Vian, Rara, Diyan Cudok, Tiyik, Myra, Ina, atas bantuan, doa, dukungan semangat serta kebersamaannya selama ini, terima kasih sahabat.
12. Kaleh dan Fajar, yang sudah mau sharing dan berbagi ilmu, berbagi motivasi dan nasehat juga, terima kasih banyak.
13. Adik-adikku Alip, Margo, Juju, Nelson, Singgih, Aceng, Dani, dan Anggi yang selalu menjadi keluarga kecilku dan semangat berjuang
14. Dan untuk organisasi yang mengizinkanku untuk belajar, KOMAP UMY dan HMI MPO. Terima kasih telah menjadi keluarga dan rumah tempat belajar.
15. Mama Lis dan Bapak Mulyanto yang selama ini menjadi ibu dan ayah pengganti selama belajar di UMY dan slalu memberikan suport dan do'anya
16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu baik langsung maupun tidak langsung.
17. Almamaterku tercinta, aku bangga menjadi bagian dari generasi penerus "Muda Mendunia"

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan penulisan skripsi dimasa yang akan datang. Semoga hasil dari penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya pada program studi Ilmu Pemerintahan dan secara umum bagi pembaca.

Yogyakarta, 4 Agustus 2015

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Halaman Motto	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Sinopsis	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Kerangka Teori	8
1. Inovasi	8
2. Pelayanan Publik	24
3. New Publik Service (NPS)	32
F. Definisi Konseptual	38
G. Definisi Operasional	38
H. Kerangka Berfikir	40
I. Metode Penelitian	40

1. Jenis penelitian	40
2. Jenis Data	41
3. Unit analisa	43
4. Teknik Pengumpulan Data	43
5. Teknik Analisa Data	44
BAB II DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN	46
A. Profil Kabupaten Kulonprogo	46
1. Kondisi Umum Kabupaten Kulonprogo	46
a. Letak Geografis	46
b. Topografi	47
c. Wilayah dan Prasarana	48
2. Visi dan Misi Kabupaten Kulonprogo	49
a. Visi	49
b. Misi	51
B. Profil RSUD Wates Kabupaten Kulonprogo	52
1. Sejarah RSUD Wates	52
2. Visi, Misi dan Budaya Kerja	54
3. Tujuan	55
4. Kedudukan	55
5. Tugas RSUD	56
6. Fungsi RSUD	56
7. Organisasi dan Tata Kerja	56
C. Deskripsi Inovasi Kebijakan Pelayanan Rawat Inap Tanpa Kelas bagi Gakin di RSUD Wates Kabupaten Kulon Progo	58
D. Payung Hukum Pelaksanaan Inovasi Kebijakan Pelayanan Rawat Inap Tanpa Kelas bagi gakin di RSUD Wates Kabupaten Kulon Progo	60
BAB III ANALISIS INOVASI KEBIJAKAN PELAYANAN RUANG INAP TANPA KELAS BAGI GAKIN DI RSUD WATES TAHUN 2012-2014	62
A. Inovasi Kebijakan	63

1. Latar Belakang Inovasi Kebijakan Pelayanan Rawat Inap Tanpa Kelas Bagi Pasien Keluarga Miskin (GAKIN) pada RSUD Wates	63
2. Bentuk Inovasi Kebijakan Pelayanan Rawat Inap Tanpa Kelas Bagi Pasien Keluarga Miskin (GAKIN) pada RSUD Wates	66
3. Tujuan Inovasi Kebijakan Pelayanan Rawat Inap Tanpa Kelas Bagi Pasien Keluarga Miskin (GAKIN) pada RSUD Wates	74
4. Kerjasama Pihak Terkait	74
5. Pola Komunikasi Pelaksanaan Inovasi Kebijakan Ruang Inap Tanpa Kelas Bagi Pasien Keluarga Miskin (GAKIN) pada RSUD Wates	76
B. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Inovasi Kebijakan Pelayanan Rawat Inap Tanpa Kelas Bagi Pasien Keluarga Miskin (GAKIN) pada RSUD Wates	77
1. Sumber Daya	77
a. Sumber Daya Manusia	78
b. Sarana dan Prasarana	82
2. Keputusan Politik dan Dukungan Politik	88
BAB IV PENUTUP	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran	97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Prinsip-prinsip Inovasi Tertutup dan Terbuka	17
Tabel 1.2. Perbandingan Motivasi dalam Sektor Publik dan Swasta	24
Tabel 1.3 Karakteristik Penyelenggaraan Pelayanan Publik	30
Tabel 1.4 Karakteristik-Karakteristik <i>New Public Service</i> (NPS)	34
Tabel 1.5 Data Primer Penelitian	42
Tabel 1.6 Data Sekunder Penelitian	43
Tabel 3.1 Data Pasien Keluarga Miskin di RSUD Wates, Kabupaten Kulon Progo	67
Tabel 3.2 Data Pegawai Aktif di RSUD Wates, Kabupaten Kulon Progo Juni 2015.....	80
Tabel 3.3 Fasilitas Penunjang RSUD Wates	84
Tabel 3.4 Jumlah Tempat Tidur Rumah Sakit Umum Daerah Wates	85
Tabel 3.5 Fasilitas Pasien Rawat Jalan RSUD Wates	86
Tabel 3.6 Daftar Dokter RSUD Wates	87
Tabel 3.7 Tarif Pelayanan RSUD Wates	88
Tabel 3.8 Pihak-pihak terlibat dalam Pembuatan Inovasi Kebijakan	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Elemen Proses Inovasi	15
Gambar 1.2. Bagan Kerangka Berfikir	40
Gambar 2.1. Peta Kabupaten Kulon Progo	46
Gambar 3.1 Data Keluarga Miskin Rawat Inap Tanpa Kelas Tahun 2011-2013	65
Gambar 3.2 Ratio Kunjungan Gakin Rawat Inap Tanpa Kelas Tahun 2010-2013.....	72
Gambar 3.3 Penggunaan Tempat Tidur (BOR/Bed of Rate) RSUD Wates tahun 2010-2013	73
Gambar 3.4. Pola Komunikasi Pelaksana Inovasi Kebijakan	76

SINOPSIS

Inovasi kebijakan merupakan salah satu bentuk pembaharuan yang dilakukan perusahaan atau organisasi untuk tujuan tertentu. RSUD Wates memiliki Inovasi Kebijakan Pelayanan yang diterapkan dan sangat menarik untuk diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk, pelaksanaan, dan faktor-faktor yang mendukung terlaksananya Inovasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan ruang inap tanpa kelas bagi Gakin di RSUD Wates kabupaten Kulon Progo. Berdasarkan tujuan tersebut maka dirumuskan masalah apa yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah; 1). Bagaimanakah bentuk inovasi kebijakan pelayanan kesehatan ruang inap tanpa kelas bagi Gakin di RSUD Wates kabupaten Kulon Progo; 2). Bagaimana pelaksanaan ruang inap tanpa kelas bagi Gakin di RSUD Wates kabupaten Kulon Progo; 3). Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi kebijakan pelayanan ruang inap tanpa kelas bagi Gakin di RSUD Wates kabupaten Kulon Progo

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif karena penelitian ini bersifat mendeskripsikan mengenai inovasi pelayanan kesehatan pelayanan ruang inap tanpa kelas bagi Gakin di RSUD Wates kabupaten Kulon Progo. Untuk teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Untuk menarik teknik analisa data dengan pengolahan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teori yang digunakan peneliti adalah teori Inovasi menurut Chesbrough dengan mengambil 2 komponen fokus pada gagasan dan sumber daya. 2 komponen tersebut yaitu; 1). Inovasi dengan sub bab bentuk, latar belakang, tujuan, kerjasama, dan pola komunikasi; 2). Faktor yang mempengaruhi dengan sub bab sumber daya manusia, sarana prasarana, serta keputusan dan dukungan politik.

Hasil dari penelitian tentang Inovasi kebijakan pelayanan rawat inap tanpa kelas bagi Gakin di RSUD Wates kabupaten Kulon Progo dengan bentuk inovasi memberikan pelayanan bagi semua pasien GAKIN yang membutuhkan perawatan khususnya rawat inap walaupun saat itu bangsal kelas III penuh. Pelaksanaan inovasi kebijakan sudah berjalan dengan baik, memberikan pelayanan kepada pasien dengan *service exlelent* tanpa melihat strata ekonomi pasien. Faktor-faktor yang mempengaruhi adalah sumber daya dan keputusan serta dukungan politik. Sumber daya manusia diberikan diklat serta diberikan *reward* bagi pasien berprestasi.

Kata kunci : Inovasi, Pelayanan Kesehatan, Kebijakan Keluarga Miskin