

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan menjadi hal yang fundamental dalam kehidupan. Dengan adanya kesehatan yang memadai maka tingkat kesejahteraan dapat terangkat sedikit demi sedikit. Dalam pembangunan berkelanjutan kesehatan menjadi isu yang strategis dan penting didalamnya. Pembangunan berkelanjutan meletakkan kesehatan sebagai bagian dalam pembangunan berkelanjutan tersebut. Banyak cara dalam meningkatkan kesehatan dalam kehidupan bernegara, dengan jaminan kesehatan adalah salah satu halnya. Dengan adanya kesehatan yang terjamin menjadikan pekerja dapat melakukan pekerjaannya dengan produktif. Anak-anak dapat tumbuh dan berkembang dengan baik, sehingga dalam konteks tersebut kesehatan menjadi salah satu pondasi dalam meningkatkan masyarakat dalam mengembangkan ekonomi, sosial, dan segala kegiatan yang menjang kehidupan.

Kesehatan merupakan suatu kewajiban yang menjadi satu hak mendasar yang harus dimiliki oleh manusia sebagai makhluk tuhan. Dengan diaturnya dalam Konferensi PBB dalam acara *Universal Declaration Of Human Right*. Pada acara tersebut merumuskan hak-hak universal dari hak asasi manusia yang fundamental. Dengan masuknya kesehatan sebagai hak dasar dan kebutuhan fundamental manusia. Adanya *Universal Declaration Of Human Right* didasari adanya

pelanggaran hak asasi manusia dimasa lampau terutama Perang dunia 1 dan 2. Ditambah dengan adanya data bahwa 6 juta anak meninggal setiap tahun sebelum ulang tahun kelima mereka, hampir semua dari mereka di negara-negara berkembang, dan hampir semua sebagai akibat dari kondisi penyakit yang dapat dicegah atau diobati dengan kata lain, kesehatan yang lebih baik dapat dicapai (Sachs, 2015).

Suatu gambaran persoalan kesehatan di Indonesia dapat terlihat dari pernyataan World Health Organization (WHO) yang mengemukakan terdapat beberapa masalah kesehatan terbesar di Indonesia yang terdiri dari : Kesehatan Ibu dan Anak, TBC, Penyakit tidak menular, Kesehatan Mental, dan Cedera kepala karena kecelakaan. Dengan adanya beberapa masalah kesehatan yang menjadi perhatian lebih bagi setiap warga negara dan juga pemerintah untuk mewujudkan negara yang memiliki kualitas kesehatan tinggi. Lebih fokus lagi WHO mengatakan kematian ibu diberbagai negara disebabkan oleh pendarahan sebesar 27,1%, masalah tekanan darah sebesar 14,0%, persoalan sepsis sebesar 10%, masalah abortus sebesar 7,9%, persoalan emboli air ketuban sebesar 3,2%, dan masalah infeksi lainnya sebesar 9,6%. Sedangkan di Indonesia mengenai persoalan kemaatian ibu disebabkan oleh pendarahan yang menjadi penyebab utama dan memiliki persentase tertinggi (Sholikhah, 2016).

Dasar hukum kesehatan di Indonesia tertuang di dalam peraturan perundang-undangan dengan spesifiknya di UU No 36 Tahun 2009 terkait dengan kesehatan. Dalam undang-undang itu menjelaskan bahwa kesehatan merupakan hak setiap masyarakat Indonesia. Menjadi suatu kewajiban bagi warga negara

untuk berpartisipasi dalam pelaksanaan pewujudan kesehatan di Indonesia. Melaksanakan suatu mekanisme atau proses pelaksanaan kesehatan dilaksanakan berdasarkan hak asasi manusia, bersikap adil, berorientasikan hasil, terdapatnya suatu jaminan, memiliki rasa pertanggung jawaban dalam melaksanakan suatu hak dan kewajiban, mengambil keputusan di atas yang benar, tidak membedakan atas jenis kelamin, melaksanakan suatu proses tanpa ada unsur pemaksaan dan tidak melanggar unsur-unsur nilai keagamaan. Memberikan gambaran terhadap tanggung jawab pemerintahan dalam meningkatkan kualitas kesehatan sebagai salah satu komponen utama dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat (Samiaty, 2014).

Lebih jauh lagi, mengenai pentingnya pelayanan terhadap ibu hamil yang tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 terkait dengan standar proses pelayanan terhadap kesehatan seorang ibu sebelum hamil, pada waktu hamil, pada proses melahirkan, selanjutnya masa pasca melahirkan. Memberikan gambaran secara umum mengenai betapa pentingnya menjamin kualitas pelayanan terhadap seorang ibu dalam melewati suatu fase sebelum hamil, ketika hamil, proses melahirkan, dan pasca melahirkan. Melaksanakan sosialisasi dengan memberikan pengetahuan pada tahap sebelum hamil sehingga seorang ibu memiliki pengetahuan mengenai kehamilan. Menjamin asupan gizi dengan apa yang dimakan oleh seorang ibu ketika hamil dan melakukan pola hidup sehat untuk menjamin kesehatan janin. Memberikan layanan dan fasilitas yang berkualitas yang memenuhi standar dalam proses persalinan seorang ibu. Betapa pentingnya keselamatan atau jaminan kesehatan

bagi seorang ibu dan anak yang menjadi pertanggung jawaban pemerintahan dalam proses pembangunan berbasis kesehatan (Agustina, 2018).

Sedangkan dalam pelaksanaan pengawasan bidang Kesehatan diatur dalam PERMENKES No 10 tahun 2018 tentang Pengawasan kesehatan di Indonesia. Dalam hal menjelaskan bahwa pengawasan dalam bidang kesehatan bertujuan untuk memastikan berlakunya peraturan-peraturan dalam bidang kesehatan sesuai dengan kaidah yang berlaku. Dengan adanya pengawasan bidang kesehatan diharapkan bahwa dalam melaksanakan program kegiatan bidang kesehatan dapat berjalan sesuai dengan aturan dan tepat sasaran. Pentingnya suatu program yang akan dilaksanakan (Fitriani and Lestari, 2019).

Suatu regulasi yang baik dan benar harus diimbangi suatu kinerja yang optimal dalam mewujudkan suatu pelayanan yang berkualitas. Kinerja yang merupakan implementasi dari rencana yang disusun. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan. Menurut Tika dalam Jurnal Aiwati (2014) kinerja adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Menurut Sastrianegara (2014) kualitas pelayanan kesehatan adalah tolak ukur kesempurnaan suatu pelaksanaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi seseorang dan standar suatu pelayanan dengan memanfaatkan potensi sumber daya maupun fasilitas dengan maksimal. Memanfaatkan segala sesuatu

sesuai dengan porsi dan manfaatnya yang tersedia di puskesmas atau rumah sakit secara efektif dan efisien dan tidak menyampingkan nilai-nilai etika, hukum, dan sosial budaya yang berlandaskan kinerja yang maksimal dalam pelayanan dan menjadikan kepuasan masyarakat yang paling utama (Ainurrahmah, 2015).

Sedangkan menurut Herlambang (2016) kualitas suatu pelayanan kesehatan dapat tergambarkan secara ideal dan maksimal yang dapat terlihat dari aspek berikut: *Pertama*, dari sudut pandang seorang pasien atau masyarakat adalah dilihat dari empati, kepedulian, cepat tanggap, keramahan dan tindakan yang tidak berlebihan. *Kedua*, dari sudut pandang seorang petugas layanan kesehatan adalah suatu kebebasan melakukan segala sesuatu yang berlandaskan profesionalitas dan sesuai dengan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari, sebuah keterampilan yang dimiliki, sebuah peralatan yang memenuhi standar. *Ketiga*, dari sudut pandang seorang administrator atau manajer adalah suatu kewajiban bagi seorang manajer untuk mengatur kinerja seorang staf, menjamin sebuah mutu pelayanan bagi pasien atau masyarakat dengan baik dan ideal. *Keempat*, dari sudut pandang seorang pemilik yayasan adalah menjadi sebuah tuntutan bagi seorang pemilik untuk mencari pelaksanaan pelayanan yang profesional dan berkualitas tinggi.

Tabel.1.1
Jumlah Kematian Ibu dan Jumlah Kematian Bayi di Provinsi D.I
Yogyakarta tahun 2015-2018

NO	Sub Elemen	Tahun			
		2015	2016	2017	2018
1	Jumlah Kematian Ibu	29 ibu	39 ibu	34 ibu	36 ibu
1.1	Kabupaten Kulon Progo	2 ibu	7 ibu	3 ibu	3 ibu
1.2	Kabupaten Bantul	14 ibu	12 ibu	9 ibu	14 ibu
1.3	Kabupaten Gunungkidul	7 ibu	5 ibu	12 ibu	8 ibu
1.4	Kabupaten Sleman	4 ibu	8 ibu	6 ibu	7 ibu
1.5	Kota Yogyakarta	2 ibu	7 ibu	4 ibu	4 ibu
2	Jumlah Kematian Bayi	370 bayi	278 bayi	313 bayi	318 bayi
2.1	Kabupaten Kulon Progo	48 bayi	49 bayi	42 bayi	43 bayi
2.2	Kabupaten Bantul	117 bayi	94 bayi	108 bayi	107 bayi
2.3	Kabupaten Gunungkidul	92 bayi	61 bayi	71 bayi	76 bayi
2.4	Kabupaten Sleman	51 bayi	44 bayi	59 bayi	57 bayi
2.5	Kota Yogyakarta	62 bayi	30 bayi	33 bayi	35 bayi

Sumber:Badan Pusat Statistik DIY

Berdasarkan data jumlah kematian ibu dan jumlah kematian bayi di provinsi D.I Yogyakarta pada tahun 2015-2018 yakni dalam kurun waktu 4 tahun, secara garis besar sudah dapat dikatakan di angka cukup rendah akan tetapi belum stabil dalam menurun setiap tahun. Dalam kurung waktu 4 tahun di Provinsi D.I Yogyakarta secara keseluruhan jumlah kematian ibu dan jumlah kematian bayi berada dibawah 40 ibu dan dibawah 400 bayi. Suatu angka cukup rendah yang dapat yang dihasilkan dari jumlah keseluruhan dari 4 Kabupaten dan 1 Kota yang ada di Provinsi D.I Yogyakarta.

Suatu satuan angka yang tidak stabil dapat terlihat dari total keseluruhan jumlah kematian ibu di DIY pada tahun 2015 sebanyak 29 ibu, mengalami kenaikan pada tahun 2016 sebanyak 39 ibu, kembali mengalami penurunan di angka 34 ibu, dan kembali naik pada angka 36 ibu. Begitupun terkait angka total

keseluruhan jumlah kematian bayi pada tahun 2015 sebanyak 370 bayi, mengalami penurunan yang cukup signifikan pada tahun 2016 sebanyak 278 bayi, kembali mengalami kenaikan pada tahun 2017 sebanyak 313 bayi, dan mengalami sedikit kenaikan pada tahun 2018 sebanyak 318 bayi. Pastinya hal serupa dengan dengan 4 Kabupaten dan 1 Kota yang memiliki angka cukup rendah akan tetapi tidak stabil juga. Sehingga pentingnya menciptakan suatu pelayanan yang berkualitas dalam upaya menurunkan angka kematian ibu dan angka kematian bayi.

Seperti Pemerintahan Kabupaten Kulon Progo yang sadar akan pentingnya faktor kesehatan dalam upaya mewujudkan *good government* dan *good governance* yang ideal berbasis *e-government* dengan menciptakan 10 *website* andalan, yang meliputi “Layanan Publik, Informasi Publik, *Website* OPD, Wisata, Layanan *e-government*, Layanan Aduan, Open Tata, *Smart City*, Desaku, Medsos”. Seperti halnya pada *website* Layanan Publik dan *Smart City* terdapat 10 aplikasi didalamnya dan salah satunya aplikasi BumilKU yang menjadi unggulan dibidang kesehatan. Kesehatan menjadi salah satu titik fokus pemerintahan melalui Dinas Kesehatan Kulon Progo dengan megutamakan kualitas pelayanan kesehatan salah satunya dengan menciptakan aplikasi BumilKU. Adanya aplikasi BumilKU memberikan gambaran bahwa Pemerintahan yang merupakan organisasi publik memiliki kewajiban dalam pelayanan kesehatan yang ideal agar terciptanya kesejahteraan masyarakat dan terutama untuk meningkatkan pelayanan terhadap ibu hamil dalam upaya mengurangi jumlah kematian seorang ibu dan bayi baru lahir.

Pentingnya dalam meningkatkan layanan terhadap ibu hamil di Kabupaten Kulon Progo sudah berupaya dalam kurun waktu dari tahun 2015-2018 akhir sebelum terciptanya aplikasi BumilKU. Pentingnya peningkatan terhadap kualitas kinerja dari Dinas Kesehatan yang berkoordinasi dengan dokter, bidan dan pihak-pihak yang terkait dengan proses pelaksanaan pelayanan terhadap ibu hamil. Berikut tabel dari angka kematian ibu dan angka kematian bayi di Kabupaten Kulon Progo tahun 2015-2019.

Tabel 1.2

Angka kematian Ibu dan Angka Kematian Bayi (AKB) di Kulon Progo tahun 2015-2019

NO	Tahun	Angka Kematian Ibu	Angka Kematian Bayi
1	2015	2 orang	48 bayi
2	2016	7 orang	49 bayi
3	2017	3 orang	42 bayi
4	2018	3 orang	43 bayi
5	2019	4 orang (sementara)	26 bayi (sementara)

Sumber: Dinas Kesehatan Kulon Progo tahun 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah kematian seorang ibu dan bayi yang baru dilahirkan di Kabupaten Kulon Progo berada diangka yang cukup rendah akan tetapi belum stabil untuk mengurangi secara maksimal. Dapat terlihat dari Jumlah kematian ibu di Kabupaten Kulon Progo dalam kurun waktu 5 tahun terakhir terlihat fluktuatif yaitu pada Tahun 2015 terdapat 2 kasus, namun pada Tahun 2016 mengalami peningkatan menjadi 7 kasus. Pada tahun 2017 jumlah kematian ibu kembali menurun yaitu menjadi 3 kasus, terjadi di kecamatan Panjatan (2 orang) dan seorang berasal dari kecamatan Sentolo. Pada tahun 2018 jumlah kematian ibu ada 3 kasus, terjadi di kecamatan Wates, Galur dan

Nanggulan. Pada penghujung tahun 2019 sementara jumlah kematian ibu ada 4 kasus. Hasil data ini berlandaskan dengan kematian perempuan pada saat hamil atau kematian dalam kurun waktu 42 hari sejak terminasi kehamilan tanpa memandang lamanya kehamilan, yakni kematian yang disebabkan karena kehamilannya atau penanganannya, tetapi bukan karena sebab-sebab lain seperti kecelakaan dan terjatuh.

Sedangkan Angka Kematian Bayi (AKB) meski belum stabil, akan tetapi cenderung menurun dalam kurun waktu 5 tahun. Pada tahun 2015 sebesar 48 bayi kelahiran hidup, pada tahun 2015 sedikit mengalami kenaikan sebesar 49 bayi kelahiran hidup. Sedangkan di tahun 2016 kembali menghasilkan penurunan yang begitu baik sebanyak 42 bayi kelahiran hidup, meskipun kembali mengalami sedikit kenaikan pada tahun 2018 sebesar 43 bayi kelahiran hidup. Pada tahun 2019 mengalami penurunan yang cukup signifikan yakni sebesar 26 bayi kelahiran hidup, meskipun masih akan ada kemungkinan penambahan jumlah dipenghujung tahun. Angka kematian bayi sebagai gambaran terkait masalah kesehatan bayi dengan penyebab-penyebab yang dapat mempengaruhi terhadap kesehatan bayi berupa gizi dari bayi, penyakit infeksi terhadap bayi, dan kecelakaan bayi.

Pelayanan kesehatan pada bayi minimal 4 kali yaitu satu kali pada umur 29 hari-2 bulan, 1 kali pada umur 3-5 bulan, 1 kali pada umur 6-8 bulan, dan 1 kali pada umur 9-11 bulan. Pelayanan Kesehatan tersebut meliputi pemberian imunisasi dasar (BCG, DPT/HB1-3, Polio 1-4, Campak), pemantauan pertumbuhan, Stimulasi Deteksi Intervensi Dini Tumbuh Kembang (SDIDTK),

pemberian vitamin A pada bayi umur 6-11 bulan, penyuluhan pemberian ASI eksklusif dan Makanan Pendamping ASI (MPASI) (Utami, 2019).

Sehingga Pemerintahan Kabupaten Kulon Progo melalui Dinas Kesehatan membuat suatu terobosan dengan membuat aplikasi BumilKU sebagai sarana memonitoring ibu hamil sehingga hasil kinerja yang efektif dan efisien tercipta. Suatu aplikasi yang dimanfaatkan untuk memaksimalkan kinerja pihak pemberi layanan dan meningkatkan kualitas layanan terhadap ibu hamil dan mencegah semua resiko-resiko kehamilan sehingga dapat memperkecil angka kematian ibu dan bayi baru lahir. Aplikasi BumilKU menjadi salah satu program unggulan yang diandalkan oleh Pemerintahan Kabupaten Kulon Progo yang berbasis data digital keseluruhan ibu hamil di Kabupaten Kulon Progo. Dinas kesehatan yang memiliki tanggung jawab atas meningkatkan layanan terhadap ibu hamil yang sangat terbantu atas adanya aplikasi BumilKU yang bisa memonitoring secara menyeluruh ibu hamil. Aplikasi BumilKU bisa menyeluruh desa-desa mengenai data ibu hamil dengan mengetahui secara rinci jumlah total ibu hamil, jumlah ibu hamil normal, jumlah ibu hamil resiko, ibu hamil resiko tinggi, dan HPL (hari perkiraan lahir) yang di upgrade datanya pertiap harinya. Untuk proses pemantauan atau monitoring terhadap seluruh ibu hamil yang ada di Kabupaten Kulon Progo.

Maka dengan adanya aplikasi BumilKU yang menjadi salah satu program unggulan kesehatan terkhusus bagi ibu hamil dalam upaya mengurangi secara optimal angka kematian ibu melahirkan dan bayi baru lahir di Kabupaten Kulon Progo. Mengotimakan suatu aplikasi dengan afektif dan efisien, sehingga suatu

hal yang ideal berjalan dengan kenyataannya dalam proses pelaksanaannya. Suatu aplikasi BumiKU harus diimbangi dengan kinerja yang optimal dan maksimal dari Dinas Kesehatan ataupun stakeholder yang bersangkutan. Oleh karena itu penting untuk diteliti kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo dalam meningkatkan pelayanan ibu hamil dengan aplikasi BumilKU tahun 2019.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penulis merumuskan masalah yaitu:

- 1. Bagaimana Kinerja Dinas Kesehatan Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam Meningkatkan Layanan Ibu Hamil dengan Aplikasi Bumil-KU Tahun 2019?*
- 2. Faktor apa saja yang mempengaruhi Kinerja Dinas Kesehatan Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam Meningkatkan Layanan Ibu Hamil dengan Aplikasi Bumil-KU Tahun 2019?*

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seperti apa kinerja Dinas Kesehatan Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam Meningkatkan Layanan Ibu Hamil dengan Aplikasi Bumil-KU Tahun 2019.
2. Untuk mengetahui Kegiatan yang dilakukan pihak Dinas Kesehatan dalam Meningkatkan Layanan Ibu Hamil dengan Aplikasi Bumil-KU Tahun 2019.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan menambah ilmu kita secara umum di bidang pemerintahan, khususnya mengenai “Kinerja Dinas Kesehatan Pemerintahan Kabupaten Kulon Progo dalam Meningkatkan Layanan Ibu Hamil dengan Aplikasi BumilKU” bagi mahasiswa maupun publik.

2. Praktis

a. Bagi Peneliti

Peneliti mendapatkan pengetahuan, pengalaman dan wawasan mengenai kinerja suatu instansi pemerintahan dalam meningkatkan suatu layanan bagi publik khususnya ibu hamil dengan suatu program maupun kegiatan.

b. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan pembaca tentang pentingnya kinerja yang optimal bagi pemerintahan dalam meningkatkan layanan bagi publik dan pentingnya inovasi dalam suatu program maupun kegiatan.

c. Bagi Pemerintah

Sebagai bahan masukan instansi terkait ataupun instansi lainnya terutama mengenai “Kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo dalam Meningkatkan Layanan Ibu Hamil dengan Aplikasi BumilKU Tahun 2019.

E. Tinjauan Pustaka

Tabel 1.3
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Temuan
1.	Handayani, Fitriani & Lestari (2019)	Hubungan Umur Ibu dan Paritas dengan Kejadian BBLR di Wilayah Puskesmas Wates Kabupaten Kulon Progo	Hal yang terpenting dari pihak pemerintahan dalam meningkatkan layanan kesehatan dalam pemantauan dan konseling kepada seorang ibu terhadap suatu hal yang beresiko, supaya dapat mengatasi persoalan BBLR maupun persoalan komplikasi kehamilan dan persalinan.
2.	Agustina, S. A. & Barokah, L. (2018)	Determinan Berat Badan Lahir Rendah (BBLR)	Setelah ibu tahap melahirkan, menjamin suatu kualitas seorang bayi menjadi salah satu prioritas utama bagi kesehatannya. Kesehatan atau kualitas dari seorang bayi yang baru dilahirkan sangatlah tergantung pada asupan gizi yang diberikan oleh seorang ibu pada tahap sebelum hamil dan pada saat hamil.
3.	Sholikhah, Pradjatmo & M.Hakimi (2016)	Kepatuhan Bidan Puskesmas dalam Penerapan <i>Antenatal Care</i> Terpadu Berkualitas, Deteksi Penyakit dan Komplikasi pada Ibu Hamil	Menjadi suatu kewajiban bagi Dinas Kesehatan Kabupaten dalam meningkatkan layanan terhadap ibu hamil dengan terfokus dengan kualitas kinerja seorang bidan. Menekankan kepada seorang bidan dalam prosedur pelaksanaan layanan bagi ibu hamil yang baik dan benar.
4.	Erisva Hakiki Purwaningsih (2017)	E-Government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintahan Daerah.	Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah menciptakan teknologi website, sebuah media informasi efektif yang terhubung ke jaringan internet sehingga dapat diakses setiap saat. Tidak ingin

			ketinggalan, organisasi pemerintahpun kini memanfaatkan teknologi ini sebagai salah satu layanannya dalam memberikan informasi kepada masyarakat.
5.	Yusni Ainurrahmah (2015)	Pengaruh Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat terhadap Akses Pelayanan Kesehatan untuk Mewujudkan Mutu Pelayanan Kesehatan	Pentingnya suatu mekanisme manajemen yang terpusat dari atas hingga bawah dalam mewujudkan suatu layanan kesehatan yang ideal, bermutu, dan berkualitas dalam proses pelaksanaannya. Memanajemen suatu proses layanan kesehatan dengan berorientasikan upaya meningkatkan kinerja dan rasa profesionalitas seorang pelaksana pelayanan kesehatan.
6.	Neneng Siti Maryam (2016)	Mewujudkan <i>Good Governance</i> Melalui Pelayanan Publik	<i>Good governance</i> merupakan bentuk dari proses atau mekanisme suatu penyelenggaraan pemerintahan dengan baik dan benar. Suatu mekanisme yang harus dilaksanakan oleh pemerintahan maupun birokrat-birokrat yang berorientasikan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.
7.	Robi Cahyadi Kurniawan (2016)	Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Daerah	Kualitas dari suatu proses pelaksanaan pelayanan publik dapat menggambarkan hasil dan kinerja pemerintahan yang dapat diamati oleh seluruh masyarakat. Pemerintahan yang harus selalu berupaya menciptakan suatu pelayan publik yang berkualitas dengan inovasi-inovasi, pengembangan, pembenahan dalam meningkatkan pelayanan publik.
8.	Jafar Abdurrahman (2017)	Faktor yang Mempengaruhi Evaluasi Kinerja Para Pegawai di Kantor Pemerintahan	Melakukan proses evaluasi terhadap suatu kinerja merupakan suatu langkah dalam mewujudkan suatu pelaksanaan yang ideal dengan diiringi pembenahan

			kearah yang lebih baik. Dengan adanya evaluasi terhadap kinerja dapat memberikan gambaran terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, baik itu faktor penghambat maupun faktor pendorong bagi kinerja.
9.	Eko Setiobudi (2017)	Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Studi pada PT. TRIDHARMA KENCANA	Aspek-aspek utama dalam penilaian karyawan adalah ;(1) <i>Value Acquisition Indicator</i> , (2) <i>General Performance Indicator</i> , (3) <i>Achievement Performance Indicator</i> , (4) <i>Personal Performance Indicator</i> . Aspek-aspek ini kemudian diturunkan dalam indikator-indikator kinerja karyawan dengan kriteria SMART, yaitu <i>specific, measurable, achievable, reasonable, time-based</i> .
10.	Achmad Sobirin (2015)	Konsep Dasar Kinerja dan Manajemen Kinerja	Menjadi suatu konsep dasar dalam manajemen kinerja dengan memiliki aspek-aspek yang meliputi : (1) pematangan suatu konsep dan pembenahan dalam strategi yang matang dalam mewujudkan suatu inovasi mekanisme manajemen; (2) memiliki suatu ideologi dan pemahaman dalam melaksanakan manajemen kerja; (3) memahami maksud dari manajemen kerja; (4) memenuhi komponen-komponen manajemen kerja; (5) berlandaskan dengan teori-teori manajemen kerja; (6) memiliki suatu tujuan manajemen kerja; (7) memiliki suatu manfaat manajemen kerja; dan (8) terfokus terhadap manajemen kerja.

Dari beberapa kajian penelitian diatas, secara keseluruhan dapat diambil kesimpulan yakni penulis mendapati bahwa terdapat persamaan dan perbedaan diantara hasil penelitian yang telah dilakukan, yang menjadi persamaan dalam penelitian ini adalah pada pembahasannya yaitu penelitian yang terdahulu sama-sama membahas kinerja dan pelayanan publik sebagai titik fokus. Sedangkan perbedaannya dari titik fokus membahas mengenai kinerja dan pelayanan publik ada perbedaan dari subjeknya , seperti halnya di penelitian terdahulu tersebut subjeknya dominan mengenai pegawai diluar bidang kesehatan dan subjek dari pelayanan publiknya tidak hanya berfokus pada pelayanan kesehatan terutama mengenai pelayanan ibu hamil. Mengenai kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo dalam meningkatkan pelayanan ibu hamil dengan aplikasi BumilKU. Suatu bentuk mengoptimalkan kinerja untuk menciptakan layanan publik yang berkualitas dengan berbasiskan *e-government*.

Akan tetapi secara keseluruhan dengan adanya kajian penelitian diatas, dapat menjadi dasar terkait dengan pengukuran kinerja dan faktor yang mempengaruhi kinerja dalam pelayanan publik. Lebih lanjut lagi akan memberikan gambaran atau dasar untuk penelitian yang berfokus tentang kinerja Dinas Kesehatan Pemerintahan Kabupaten Kulon Progo dalam meningkatkan layanan ibu hamil dengan aplikasi BumilKU tahun 2019.

F. Kerangka Dasar Teori

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi suatu konsentrasi bagi pemerintahan Indonesia, dengan membuat suatu peraturan perundang-undangan yang terkait tentang pelayanan publik. Tertuang dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2019 yang disahkan pada tanggal 18 juli 2019. Suatu UU yang berisikan pemahaman dan pengertian tentang pelayanan publik, terpaparkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu mekanisme proses pelaksanaan kegiatan yang berbasikan untuk menciptakan suatu pelayanan yang ideal berlandaskan suatu aturan-aturan dan hukum. Menjadi suatu jaminan untuk terpenuhi hak bagi seluruh masyarakat dalam mewujudkan kesejahteraan.

Menjadi suatu hakekat dalam pelayanan publik yang memiliki arti mendasar melayani ataupun suatu layanan bagi seluruh masyarakat yang dilaksanakan oleh pegawai atau birokrat pemerintah maupun organisasi. Menjadi suatu hal yang mendasar bagi pegawai atau birokrat dalam mewujudkan suatu layanan yang ideal degan menekankan terhadap dirinya bahwa suatu pelayan bagi masyarakat dan bukan malah dilayani oleh masyarakat. Memahami tentang suatu profesionalitas dan suatu kekreativitas kemampuan dalam mewujudkan kinerja dan layanan yang berkualitas bagi masyarakat (Kurniawan, 2016).

Pelayanan publik adalah suatu hal kewajiban bagi pemerintahan yang harus dilaksanakan secara baik oleh tiap jajaran pemerintah, dimulai dari pemerintah pusat, pemerintah tingkat daerah, maupun instansi-instansi negara lainnya. Memberikan pelayanan publik bagi masyarakat merupakan suatu hal utama dari tugas maupun fungsi terpenting pemerintah untuk melaksanakan dan menciptakan layanan berkualitas bagi masyarakat. Menjadi suatu hak mendasar bagi seluruh masyarakat untuk mendapatkan suatu layanan yang baik dan optimal dalam upaya menciptakan kesejahteraan masyarakat (Yohanista, 2018).

Menurut Robert (dalam Risna dan Sundari, 2018) pelayanan publik merupakan Semua rangkaian proses pelaksanaan layanan umum yang dijalankan tiap-tiap jajaran pemerintahan, baik pelaksanaan dari pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dengan proses pelaksanaan yang optimal. Sedangkan menurut Gronroos (dalam Pasolong, 2013) pelayanan publik merupakan Memberian layanan (melayani) kebutuhan seluruh masyarakat yang menjadi hal penting oleh pemerintah dengan menjalankan suatu proses maupun sistem pelaksanaan yang berdasarkan atas suatu aturan.

Ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan *good governance* di Indonesia, yaitu:

- a). Pemerintah maupun lembaga-lembaga non pemerintah menjadi suatu wadah utama dalam melaksanakan pelayanan publik.
- b). Dalam mewujudkan suatu *good governance* dengan menjalankan suatu pelayanan publik yang bersih dan benar menjadi suatu modal utama yang begitu penting.
- c). Dalam *good governance* pelaksanaan pelayanan publik pentingnya keterlibatan dari pemerintah, masyarakat/*civil society*, pihak swasta/mekanisme pasar.

pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat (Maryam, 2016).

b. Prinsip Pelayanan Publik

Tujuan dari suatu pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan mewujudkan suatu yang diharapkan oleh masyarakat atau layanan yang berkualitas bagi umum. Dalam upaya mewujudkan suatu pelayanan yang berkualitas harus berdasarkan keinginan dan kebutuhan seluruh masyarakat. Terkait Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 berhubung dengan Pelaksanaan suatu Pelayanan Publik harus memenuhi suatu standar maupun unsur-unsur dasar dan prinsip-prinsip:

- a). Proses pelaksanaan yang sederhana, dalam artian dari segi mekanisme pelayanan publik tidak mempersulit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan bagi masyarakat.
- b). Terdapatnya suatu unsur kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 1. disegi Persyaratan-persyaratan proses pelaksanaan dan administratif suatu pelayanan publik;
 2. Bagi seluruh pegawai/birokrat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/permasalahan di dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 3. Terkait Rincian biaya pelayanan publik dan dari segi cara pembayaran.
- c). Kepastian waktu, yaitu proses pelaksanaan suatu pelayanan publik harus dilaksanakan secara efisien.
- d). Dari segi akurasi, terciptanya suatu produk pelayanan publik yang diterima dengan baik, benar, sah dan tepat.
- e). Terjaminnya suatu keamanan dari suatu proses pelaksanaan, dan produk dari pelayanan publik dengan berdasarkan kepastian hukum.

- f). Adanya suatu tanggung jawab, dari pihak penyelenggara pelayanan publik atau pejabat/birokrat yang memiliki tanggung jawab atas terjaminnya pelaksanaan pelayanan.
- g). Terjaminnya kelengkapan fasilitas yang memadai, tersedianya sarana dan prasarana kerja, kebutuhan dalam bekerja, dan peralatan-peralatan yang diperlukan.
- i). Berdasarkan nilai etika yang tercerminkan dari kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dari setiap pegawai layanan harus memiliki kedisiplinan, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j). Terciptanya suatu kenyamanan, dari segi lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, terdapatnya sebuah ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat.

c. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah suatu keadaan yang mengalami perubahan terkait dengan sebuah barang, berbentuk jasa, karya seseorang, mekanisme dan sebuah tempat sosial yang memadai atau memenuhi keinginan. Sebuah lembaga atau instansi pelayanan publik memiliki unsur *public accountability*, bagi seluruh masyarakat yang memiliki hak dalam mengevaluasi suatu kualitas dari pelayanan yang mereka dapatkan. Menjadi poin utama dalam menilai suatu kualitas dari pelayanan yakni dengan memperhatikan peran masyarakat yang mana sebagai subjek utama yang akan diberikan suatu layanan yang

optimal. Proses evaluasi dapat tercipta dari penerima layanan, menjadi unsur utama untuk menganalisis suatu kualitas dari pelayanan publik. Unsur kedua untuk menganalisis dengan adanya suatu kejelasan dari pelayanan sehingga terciptakan suatu prosedur yang memudahkan dan tidak berbelit-belit dalam proses pelaksanaan pelayanan tersebut.

Dikaitkan terhadap bidang administrasi publik, pelayanan merupakan kualitas dari layanan oleh birokrat kepada masyarakat. Sebuah Kata kualitas terdapat begitu banyak artian yang beragam dan bermacam-macam baik secara umum dan mendasar atupun secara strategis. Pengertian secara umum dan mendasar terkait dengan suatu kualitas dapat tergambarkan dari beberapa hal berikut:

- a). Dari segi kinerja (*performance*),
- b). Dari segi keandalan (*reliability*),
- c). Terciptanya kemudah dalam penggunaan (*easy of use*),
- d). Terdapatnya nilai estetika (*esthetics*),

Pelayanan publik memiliki suatu tujuan yang pada intinya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam mewujudkan suatu pelayanan publik yang berkualitas harus memenuhi beberapa unsur dalam proses pelaksanaannya terdiri dari unsur-unsur berikut:

- a). Transparansi, merupakan proses pelaksanaan suatu pelayanan berdasarkan keterbukaan dari pihak yang melayani dan pihak

yang dilayani, kemudian proses pelaksanaan yang mudah dan tidak berbelit-belit dalam mendapatkan layanan.

- b). Akuntabilitas, merupakan suatu pelayanan yang harus dapat mempertanggung jawabkan sebuah proses pelaksanaan berdasarkan aturan atau hukum.
- c). Kondisional, merupakan suatu pelayanan yang dapat menyesuaikan dengan keadaan serta membarikan kinerja yang optimal dalam menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien.
- d). Partisipatif, merupakan pelayanan yang dapat menciptakan rasa kepedulian masyarakat sehingga masyarakat tersebut juga berperan dalam upaya menciptakan pelayanan yang optimal dan berkualitas.
- e). Kesamaan hak, merupakan pelayanan yang diberikan tanpa mengandung unsur membeda-bedakan dan mementingkan beberapa golongan dengan golongan yang lain.
- f). Keseimbangan hak dan kewajiban, merupakan suatu pelayanan yang memperhatikan nilai keadilan baik dari pihak yang melayani maupun pihak yang menerima layanan tersebut (Kurniawan, 2016).

2. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Terkait dengan pembahasan dari suatu permasalahan dalam kinerja tidak akan lepas dari segi proses pelaksanaan, sebuah hasil pencapaian dan sebuah kegunaan. Berhubungan dengan kinerja (prestasi kerja) adalah sebuah hasil kerja dari segi kualitas dan kuantitas yang tercapai oleh seorang pegawai ketika menjalankan kewajibannya dengan berlandaskan memenuhi sebuah amanat yang telah diterimanya (Wahyuningtyas, 2016). Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan kinerja, seperti lingkungan kerja, fasilitas untuk kerja, kebiasaan dalam kerja, motivasi pegawai, dari segi kemampuan pegawai, struktur organisasi, kepemimpinan dalam manajemen dan sebagainya (Sobirin, 2015).

Kinerja merupakan implementasi dari rencana yang disusun. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan. Menurut Armstrong dan Baron dalam Wibowo (2014) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata job performance atau aktual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Pembahasan kinerja dalam pemahaman suatu manajemen dan organisasi terdapat artian yang berbeda-beda atau beragam. Seperti Dapat kita lihat dari pembahasan dan pengertian kinerja seperti yang tergambar sebagai berikut.

1. Kinerja adalah suatu yang bisa dinilai, dapat dinilai memakai angka dan dengan memperlihatkan dari sebuah ekspresi sehingga membuka terjadinya komunikasi.
2. Kinerja dalam artian sebuah upaya, dengan sebuah upaya dalam proses pelaksanaan kerja dalam menciptakan suatu hal yang baik dan optimal.
3. Kinerja merupakan suatu pencapaian dari sebuah yang telah dikerjakan atau lakukan.
4. Kinerja merupakan suatu keahlian dalam membuat sebuah hasil atau suatu potensi dalam mencapai suatu tujuan.
5. Kinerja merupakan suatu hal yang dapat membandingkan antara hasil dengan *benchmark* (standar).
6. Kinerja merupakan dapat menjadikan suatu pencapaian sebuah hasil yang lebih baik dari suatu target yang diinginkan.
7. kinerja secara garis besar atau secara umum merupakan suatu tindakan (*acting out*) (Abdurrahman, 2017).

b. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan proses di mana organisasi berupaya memperoleh informasi yang seakurat mungkin tentang kinerja para anggotanya. Sedangkan menurut Simamora penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah proses yang dipakai oleh perusahaan/organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja Individu karyawan. Untuk lebih memperjelas bagaimana penilaian kinerja dalam sebuah organisasi untuk dapat menghasilkan individu-individu yang berkualitas dan kuantitas yang dihasilkan oleh karyawan (Abdurrahman, 2017).

Kinerja organisasi yang baik mengacu pada kinerja karyawan yang baik pula. Kinerja karyawan yang baik tidak terjadi secara otomatis begitu saja. Aspek-aspek seperti standar manajerial, pengetahuan dan keterampilan, komitmen dan penilaian kinerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Untuk menilai, dapat menggunakan Penilaian Kinerja atau *Performance Appraisal (PA)* sebagai salah satu metode dalam melakukan tolak ukur (Wahyuningtyas, 2016).

Sementara itu, menurut Setiobudi (2017) penilaian kinerja adalah seperangkat interaksi formal yang terstruktur antara bawahan dan

atasan, biasanya dalam bentuk wawancara periodik, dimana kinerja bawahan ditinjau dan dibahas, dengan penekanan pada identifikasi kelemahan dan kekuatan serta sebagai peluang untuk perbaikan kinerja dan pengembangan keterampilan.

Menurut Sari (2017) penilaian kinerja merupakan kajian sistematis tentang kondisi kerja karyawan yang dilaksanakan secara formal yang dikaitkan dengan standar kinerja yang telah ditentukan oleh perusahaan. Dessler dalam Januari (2015) berpendapat bahwa penilaian kinerja adalah mengevaluasi dari seorang karyawan baik saat ini maupun dimasa lalu dihubungkan dengan standar kinerja dari karyawan tersebut. Hasil penilaian kinerja dapat menunjukkan apakah SDM telah memenuhi tuntutan yang dikehendaki perusahaan, baik dilihat dari sisi kualitas maupun kuantitas. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi proses penilaian kinerja, yaitu :

- a). Indikator penilaian kinerja, Kriteria kinerja merupakan salah satu indikator utama yang menjadi titik fokus. kriteria berdasarkan sifat, kriteria berdasarkan perilaku, dan kriteria berdasarkan hasil.
- b). Metode penilaian kinerja, metode penilaian kinerja harus mencakup lima hal, yaitu *relevance* (kesesuaian hasil dan tujuan), *acceptability* (dapat diterima), *reliability* (dapat dipercaya), *sensitivity* (dapat membedakan hasil kerja), dan *practically* (meningkatkan produktivitas).

- c). Penilai , penetapan penilai sangat erat hubungannya dengan persoalan apakah hasil penilaian obyektif atau tidak.
- d). Pelaksanaan Penilaian Kinerja, pelaksanaan penilaian kinerja harus mencakup dua hal, yaitu: waktu pelaksanaan dan konteks penilaian (Abdurrahman, 2017).

Sedangkan Menurut Dessler dalam Widodo (2015) terdapat lima faktor dalam penilaian kinerja yang sangat penting, yaitu:

1. Dari segi prestasi dalam bekerja, meliputi: kecepatan dalam bekerja, teliti dalam bekerja, terampil dalam bekerja, dan pemahaman situasi internal dan eksternal pekerjaan.
2. Dari segi kuantitas suatu pekerjaan, meliputi: tergambar dari pencapaian suatu hasil atau sebuah barang.
3. Terdapatnya jiwa kepemimpinan, meliputi: yang dapat memberikan suatu inovasi, memberikan saran, bisa memberi pengarahan, dan dapat menyelesaikan suatu persoalan.
4. Dari segi disiplin, meliputi: selalu mengutamakan untuk hadir, menekan dengan sebuah peringatan, memberikan sebuah aturan dan hukuman, dan selalu tetap waktu.
5. Dari segi komunikasi, meliputi: Terjalannya sebuah hubungan dan saling keterlibatan antara atasan dengan para pegawai.

c. Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja adalah proses di mana organisasi menetapkan parameter hasil untuk dicapai oleh program, investasi, dan akuisisi yang dilakukan. Proses pengukuran kinerja seringkali membutuhkan penggunaan bukti statistik untuk menentukan tingkat kemajuan suatu organisasi dalam meraih tujuannya. Tujuan mendasar di balik dilakukannya pengukuran adalah untuk meningkatkan kinerja secara umum (Sari, 2017).

Menurut Behn (dalam Herjuliani, 2017) begitu pentingnya suatu pengukuran kinerja yang bertujuan untuk memenuhi poin-poin berikut:

1. Untuk Mengevaluasi

Yakni untuk mengevaluasi seberapa baik suatu organisasi berkinerja.

2. Untuk Mengendalikan

Manajer memiliki kebutuhan untuk memastikan bahwa bawahan mereka telah melakukan pekerjaan mereka secara benar.

3. Untuk Menganggarkan

Anggaran adalah perangkat mentah untuk meningkatkan kinerja.

4. Untuk Memotivasi

Para karyawan perlu diberikan target yang signifikan untuk mereka raih dan lalu menggunakan ukuran kinerja.

5. Untuk Merayakan

Perayaan merupakan aktivitas yang mengeksplisitkan pengakuan atas prestasi dan pencapaian.

6. Untuk Bisa Belajar

Pembelajaran merupakan suatu hal yang dibutuhkan oleh organisasi untuk bisa terus berkembang.

7. Untuk Mengembangkan

Organisasi harus belajar tentang apa-apa yang harus dilakukan secara berbeda untuk memperbaiki kinerja.

Pengukuran kinerja menurut Aniwati (2014) adalah suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Dengan demikian melalui pengukuran kinerja organisasi, dasar pengambilan keputusan yang masuk akal dapat dikembangkan dan dapat dipertanggungjawabkan oleh organisasi. Tujuan pengukuran kinerja menurut Zain (2016) adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi
2. Menyediakan sarana pembelajaran pegawai.
3. Memperbaiki kinerja periode berikutnya,

4. Memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan pemberian *reward* dan *Punishment*.
5. Memotivasi pegawai.
6. Menciptakan akuntabilitas publik.

Sedangkan menurut Dwiyanto (dalam Aniwati, 2014) menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

1. Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dengan output.
2. Kualitas layanan, menjadi suatu hal yang sangat penting untuk memberikan rasa kepuasan bagi seluruh masyarakat dengan suatu proses pelaksanaan yang mempermudah.
3. Responsivitas, yaitu kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas, menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu sesuai dengan prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi baik yang eksplisit dan implisit.

5. Akuntabilitas, akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat.

d. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja yang secara konseptual merupakan konstruk yang sangat kompleks, multi dimensi dan multi-faceted sudah barang tentu melibatkan banyak faktor untuk mewujudkannya. Secara umum faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

- 1. Faktor individu.** Bagaimana suatu unsur kepribadian seseorang sangat dapat mempengaruhi suatu kualitas kinerja. Secara individu merupakan suatu hal yang akan menciptakan Sumberdaya manusia yang memadai.
- 2. Faktor kepemimpinan.** Pentingnya suatu mekanisme atau suatu manajemen kerja yang dilakukan seorang pimpinan suapa terciptanya suatu kinerja yang mencapai hasil yang efektif dan efisien.
- 3. Faktor tim kerja.** kinerja individu karyawan dan kinerja organisasi secara keseluruhan tidak hanya ditentukan oleh kapasitas seseorang dalam menyelesaikan tugas tetapi juga dukungan rekan kerja menjadi penting.
- 4. Faktor sistem organisasi.** Dalam bahasa sistem, organisasi terdiri dari beberapa sub-sistem yang saling terkait.

Pentingnya suatu pemahaman dan kesamaan suatu visi atau tujuan.

5. Faktor situasi (konteks). Kemampuan organisasi mengatasi tekanan faktor eksternal seperti situasi ekonomi, politik, budaya, teknologi, dan persaingan memungkinkan organisasi bisa bekerja dengan baik yang berarti pula kinerjanya baik (Sobirin, 2015).

Sedangkan menurut Griffin (dalam sari, 2017) Kinerja terbaik ditentukan oleh 3 faktor, yaitu:

1). Kemampuan

Kemampuan menjadi hal mendasar untuk menciptakan suatu kinerja yang optimal dan berkualitas.

2). Motivasi

Pentingnya suatu faktor penyemangat dalam diri seorang pegawai dalam menjalankan sebuah pekerjaan yang diterima.

3). Lingkungan pekerjaan

Lingkungan pekerjaan yaitu dari segi fasilitas, sumber daya dan hubungan suatu instansi atau lembaga dengan pemangku kepentingan lainnya.

3. E- Government

a. Pengertian E- Government

pengertian dari *e-government* sudah begitu banyak di paparkan beberapa teori yang selalu berkembang. Banyak dari para ahli mengartikan *e-government* dengan beberapa makna yang berbeda dan banyak juga dalam artiannya memiliki kesamaan makna. Sebagian besar para ahli berpendapat mengenai *e-government* yang berfokus terhadap suatu mekanisme pelaksanaan kegiatan yang berbasis teknologi. Terlebih lagi terkait dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam suatu instansi pemerintahan yang bertanggung jawab untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat yang dilaksanakan dengan memaksimalkan mamfaat dari suatu teknologi (Habibullah, 2016).

Menjadi suatu hakekat dan tanggung jawab bagi pegawai atau birokrat menjadi pelayan bagi publik dengan berorientasikan hasil yang mempermudah layanan bagi masyarakat. Menciptakan suatu proses pelayanan publik dengan beberapa teknologi yang berbasis internet dengan bertujuan mempermudah dalam memberikan layanan publik bagi masyarakat. Dengan kata sederhananya tujuan utama dari *e-government* adalah untuk meningkatkan layanan publik yang ideal dan berkualitas (Purwaningsih, 2017).

Menurut Mustopadidjaja (dalam Nugraha, 2018) *e-government* dapat juga diartikan dalam bentuk suatu mekanisme kerja dengan

menggunakan teknologi yang terhubung dengan internet atau jaringan. Pemamfaatan suatu teknologi dengan inovasi dan pengembangan beberapa aplikasi untuk terciptanya suatu layanan yang efektif dan efisien oleh pemerintah. Selanjutnya menurut Indrajit (dalam putra, 2019) mengatakan *e-government* merupakan suatu bentuk usaha dalam menciptakan konsep mekanisme pelaksanaan pemerintahan yang efektif dan ideal dalam mewujudkan suatu tujuan. Menciptakan dengan landasan kualitas kerja dan koordinasi tiap *stake holder* yang memiliki satu visi yang sama.

Pengertian lain juga disampaikan oleh Nugraha (2018) *e-government* merupakan suatu mekanisme kerja pemerintah yang berbasisan ICT (*Information, Communication and Technology*) menjadi indikator penting dalam mewujudkan layanan berkualitas dan dalam proses pelaksanaannya tidak berbelit-belit sehingga mempermudah masyarakat. Dengan dasar untuk menciptakan suatu proses pelaksanaan yang efektif, efisien, transparansi, jujur dan adil dalam menjalankan tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat.

Sedangkan menurut Aprianty (2016) berdasarkan konseptual dasar dari *e-government* yang memiliki konsep dasar adalah bagaimana menciptakan suatu layanan yang baik dengan memanfaatkan teknologi atau elektronik (*e-service*), seperti menggunakan telepon dan komputer maupun multimedia yang bebasir jaringan dan internet. Menjadi poin penting agar selalu adanya inovasi

dan pengembangan terhadap e-government dengan memantapkan strategi dan sistem yang memanajemen dari suatu proses pelaksanaan pelayanan yang secara optimal memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.

b. Tujuan E-Government

Good governance merupakan salah satu cita-cita utama bagi pemerintahan dengan pelayanan publik menjadi titik fokus untuk menciptakan hal tersebut . pelayanan publik yang ideal dan berkualitas akan dapat terlaksana dengan proses pelaksanaan *e-government* yang memiliki kejelasan visi. Menjalankan suatu sistem *e-government* yang berlandaskan untuk meningkatkan kualitas layanan yang mempermudah dan dapat mensejahterakan masyarakat.

Menurut Aprianty (2016) sebuah pemerintahan memiliki kewajiban untuk melaksanakan suatu pelayanan publik yang berkualitas dan dapat dinikmati bagi seluruh masyarakat. Menjadi suatu hak yang harus terpenuhi bagi masyarakat oleh pemerintahan dalam layanan yang dapat mensejahterakan masyarakat. Terjaminya suatu mekanisme pelayanan publik yang mana masyarakat mendapatkan jaminan kemudahan proses layanan dan kejelasan informasi dengan pemamfaatan maupun pengembangan *e-govenment*.

Dapat ditarik secara garis besar bahwa *e-government* bertujuan untuk melaksanakan ke dalam suatu layan untuk sutu tuntutan yang meliputi :

(a) pemerintah yang menggunakan teknologi, khususnya aplikasi internet berbasis web untuk meningkatkan akses dan layanan pemerintah kepada;

(b) suatu proses reformasi di dalam cara pemerintah bekerja, berbagai informasi dan memberikan layanan kepada internal dan eksternal klien bagi keuntungan baik pemerintah, masyarakat maupun pelaku bisnis; dan

(c) pemanfaatan teknologi informasi seperti *wide area network* (WAN), internet, *world wide web*, komputer oleh instansi pemerintah untuk menjangkau masyarakat, bisnis dan cabang-cabang pemerintah lainnya untuk memperbaiki layanan kepada masyarakat (Sumartono, 2017).

c. Aplikasi BumilKU

Kabupaten Kulon Progo merupakan salah satu Kabupaten yang mengusung konsep *Smart City* yang berbasiskan sistem *e-government* dengan aplikasi BumilKU yang menjadi salah program unggulan Pemkab Kulon Progo. Program yang mengandalkan informasi geospasial untuk menekan angka kematian ibu melahirkan tersebut merupakan bagian dari penerapan *Smart City*. Perwujudannya dalam bentuk aplikasi pemantauan kesehatan ibu hamil yang mengintegrasikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Geospasial. BumilKU menggunakan NIK (Nomor Induk Kependudukan) dan geospasial untuk menyesuaikan layanan

kesehatan terdekat dari ibu hamil di Kulon Progo ketika harus memperoleh penanganan kehamilan. Resiko bahaya kehamilan yang tinggi berhasil diatasi dengan aplikasi berbasis *website*. Data ibu hamil yang terikat dengan lokasi koordinat Geospasial memudahkan pemerintah mendapatkan informasi mengenai waktu melahirkan, usia ibu hamil, usia janin, dan tingkat resiko kehamilan yang muncul sebagai notifikasi.

Aplikasi BumilKU ini dibuat berdasarkan kolaborasi Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dengan Dinas Kominfo dan Dinas Kesehatan Kulon Progo. Dinas Kesehatan yang menjadi pemeran utama dalam pengelolaan dan pengguna aplikasi BumilKU yang kegunaannya untuk sistem informasi monev ibu hamil. *Smart living* bertujuan untuk mewujudkan lingkungan dan kondisi yang layak, yaman dan mewujudkan kesehatan masyarakat. Mengembangkan aplikasi BumilKU untuk memantau kondisi kesehatan dan ibu hamil disertai informasi hari perkiraan lahir (HPL). Aplikasi BumilKU sedang dalam proses penggarapan menjadi sebuah aplikasi yang bisa diunduh pada ponsel Android. Selain itu, pelembagaan pelaksanaan aplikasi BumilKU terintegrasi dengan Bidan Desa/Kelurahan, Puskesmas dan RSUD sehingga ibu hamil mendapatkan penanganan persalinan sampai di fasilitas kesehatan.

G. Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah batasan terhadap masalah variabel yang dijadikan pedoman dalam penelitian sehingga akan memudahkan dalam operasionalnya di lapangan. Untuk memahami dan memudahkan dalam menafsirkan banyak teori yang ada dalam penelitian ini, maka akan ditentukan beberapa definisi konseptual yang berhubungan dengan yang akan diteliti, antara lain:

1. Pelayanan publik

Pelayanan publik dapat diartikan dengan Memberikan suatu layanan (melayani) kebutuhan seluruh masyarakat yang menjadi hal penting oleh pemerintah dengan menjalankan suatu proses maupun sistem pelaksanaan yang berdasarkan atas suatu aturan. Menjadi suatu hakekat mendasar dalam pelayanan publik yang memiliki arti melayani ataupun suatu layanan bagi seluruh masyarakat yang dilaksanakan oleh pegawai atau birokrat pemerintah maupun organisasi..

2. Kinerja

Dapat diartikan Kinerja adalah hasil kerja yang bersifat konkret, dapat diamati, dan dapat diukur. Catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu, juga suatu dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi, efisiensi dan keefektifan

kinerja lainnya. Kinerja merupakan implementasi atau wujud nyata pelaksanaan dari rencana yang disusun.

3. E-Government

E-government merupakan suatu proses pelaksanaan suatu kegiatan atau layanan oleh pemerintah yang berfokus terhadap suatu mekanisme pelaksanaan kegiatan yang berbasis teknologi. Terlebih lagi terkait dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam suatu instansi pemerintahan yang bertanggung jawab untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat yang dilaksanakan dengan memaksimalkan manfaat dari suatu teknologi.

H. Definisi Operasional

Adapun definisi Operasional yang digunakan dalam penelitian kinerja Dinas Kesehatan Pemerintahan Kabupaten Kulon Progo dalam meningkatkan kualitas layanan ibu hamil dengan aplikasi BumilKU tahun 2019 ialah dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut.

a. Pengukuran Kinerja

Menurut Dwiyanto (dalam Aniwati, 2014) menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik. Beberapa variabel dan indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo, berdasarkan tabel berikut.

Tabel 1.4
pengukuran kinerja

No	Variabel	Indikator	Alat Ukur
1	Produktifitas	a. Cara pencapaian hasil.	Mengacu pada strategi dari proses pelayanan publik dengan meoptimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dan telematika.
		b. Perbandingan antara <i>input</i> dengan <i>output</i> .	Perbandingan berdasarkan suatu hasil yang telah di hasilkan dan pengeluaran untuk menggapai suatu hasil dari sebuah kinerja dalam kegiatan
2	Kualitas Layanan	a. Pola perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan.	Analisa terkait dengan etika dari pegawai dalam melaksanakan layanan bagi seluruh masyarakat.
		b. Pelayanan yang tepat.	Mengacu pada tingkat efektif dan efisien dalam melaksanakan suatu layanan yang ideal.
3	Responsivitas	a. Menanggapi kebutuhan dan keinginan masyarakat	Mengacu kepada layanan yang berorientasikan sesuai dengan keinginan masyarakat dengan fasilitas yang memadai.
		b. Kemampuan memberikan solusi	Dapat memberi penjelasan dan menyelesaikan persoalan yang dapat menghambat suatu layanan.
4	Responsibilitas	a. Kegiatan dilakukan sesuai dengan visi dan misi	Mengacu kepada suatu proses pelaksanaan dalam mencapai tujuan dengan baik.
		b. Prosedur kegiatan	Mengacu kepada tahap-tahap yang dilaksanakan dengan baik dan benar sesuai dengan yang telah direncanakan.
5	Akuntabilitas	a. Tanggung jawab untuk mengevaluasi kegiatan	Mengacu terhadap proses pada tahap evaluasi dari suatu program atau kegiatan yang telah dilaksanakan.
		b. Keterbukaan	Mengacu kepada keterbukaan suatu pelayanan publik dari pihak pemerintahan dengan baik dan benar.

b. Faktor yang mempengaruhi kinerja

Kinerja Dinas Kesehatan Kulon Progo yang berkualitas dapat ditentukan dan dipengaruhi oleh 3 faktor menurut Griffin (dalam sari, 2017) Kinerja terbaik ditentukan oleh 3 faktor, yakni seperti berdasarkan tabel berikut.

Tabel 1.5
Faktor yang mempengaruhi kinerja

No	Faktor	Alat Ukur
1	Kemampuan	a. Pengetahuan dan Penguasaan program.
		b. Bekerja dalam suatu kelompok.
2	Motivasi	a. Dorongan dari individu itu sendiri.
		b. Pendorong untuk melakukan kegiatan.
3	Lingkungan Pekerjaan	a. Hubungan instansi dengan masyarakat.
		b. Infrastruktur.
		c. Sumber daya manusia.
		d. Tingkat pengetahuan masyarakat.

I. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisa kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Moleong (2006) merupakan penelitian yang bertujuan memahami fenomena atau rangkaian peristiwa yang dialami oleh subjek, contohnya perilaku, persepsi, motivasi tindakan, secara holistik, dan dengan metode deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Adapun alasan peneliti memilih metode kualitatif karena metode kualitatif mempunyai teori pendekatan yang dapat mendukung analisa yang lebih mendalam mengenai pengukuran kinerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Dinas Kesehatan Pemerintahan Kabupaten Kulon Progo dalam meningkatkan layanan ibu hamil dengan aplikasi BumilKU tahun 2019. Penelitian kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif menurut Suyanto (2011) penelitian ini dilakukan untuk menjawab sebuah atau beberapa pertanyaan mengenai keadaan objek atau subjek pengamatan secara rinci. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai suatu metode dalam peneliti status kelompok manusia, suatu objek, situasi kondisi, suatu sistem pemikiran maupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Pupu, 2009).

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Kulon Progo, tepatnya di Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo sebagai objek lokasi penelitian yang menjalankan aplikasi BumilKU sebagai pemantauan bagi seluruh ibu hamil di Kabupaten Kulon Progo. Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo menjadi fokus dikarenakan pentingnya untuk menganalisa kinerja para pegawai dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, terutama layanan bagi ibu hamil dengan memanfaatkan aplikasi BumilKU.

3. Unit Analisis

Unit analisis berisi tentang penegasan unit atau kesatuan yang akan menjadi subjek penelitian. Sehubungan dengan kajian penelitian ini yaitu kinerja Dinas Kesehatan Pemerintahan Kabupaten Kulon Progo dalam meningkatkan layanan ibu hamil dengan aplikasi BumilKu tahun 2019, maka penulis akan melakukan kegiatan penelitian dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo dan pihak-pihak yang terkait yang relevan dengan pembahasan atau secara tepat untuk dijadikan sebagai sumber data dalam menyusun karya tulis ini.

4. Jenis data

Yang dimaksud dengan sumber data adalah subyek dari mana data tersebut dapat diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data sebagai berikut:

a. Sumber data primer

Merupakan data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertama. Seperti data yang dikumpulkan dari hasil wawancara dengan informan. Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Dalam hal ini data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pertanyaan-pertanyaan yang sudah disiapkan.

Tabel 1.6
Sumber Data Primer

No	Nama Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1	Kinerja Dinas Kesehatan dalam layanan ibu hamil dengan pemanfaatan aplikasi BumilKu	Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo	Wawancara
2	Sarana dan Pasarana dimanfaatkan dalam upaya meningkatkan layanan ibu hamil dengan aplikasi Bumilku	Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo dan Puskesmas di Kabupaten Kulon Progo	Wawancara
3	Faktor yang mempengaruhi kinerja dalam upaya meningkatkan layanan ibu hamil dengan aplikasi BumilKu	Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo dan Puskesmas di Kabupaten Kulon Progo	Wawancara

b. Sumber Data Sekunder

Merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan sebagai penunjang dari sumber pertama. Data sekunder bisa juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini, dokumentasi merupakan sumber data sekunder.

Tabel 1.7
Sumber Data Sekunder

No	Nama Data	Teknik Pengumpulan Data
1	Kondisi Wilayah/ Demografi Kabupaten Kulon Progo	Dokumentasi
2	Profil Dinas Kesehatan Pemerintahan Kabupaten Kulon Progo	Dokumentasi
3	Kedudukan, Fungsi, dan Tugas Pokok Dinas Kesehatan Pemerintahan Kulon Progo	Dokumentasi
4	Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan (LkjIP) Dinas Kesehatan Kulon Progo Tahun 2019	Dokumentasi
5	Indikator Keberhasilan Program	Dokumentasi

5. Teknik Pengumpulan Data

Agar mendapatkan data yang diinginkan dalam penelitian, maka penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk komunikasi antara dua orang dimana melibatkan satu orang yang bertujuan mendapatkan informasi dari pihak yang diwawancarai dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan kebutuhan (Rosaliza, 2015). Dalam penelitian ini metode wawancara dilakukan dalam rangka menggali informasi terkait kinerja dan faktor yang dapat mempengaruhi proses Pelayanan publik, Adapun instrumen pengumpulan datanya berupa pedoman pertanyaan yang terstruktur sebelumnya. Data informan yang akan peneliti teliti, meliputi:

Tabel 1.8
Narasumber Wawancara

No	Instansi	Narasumber	Jumlah
1	Dinas kesehatan pemerintahan kabupaten Kulon Progo	Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo.	1
		Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat	1
		Kepala Seksi Kesehatan Keluarga dan Gizi	1
2	Puskesmas wates Kabupaten Kulon Progo	Bidan Kepala Bidang KIA	1
3	Desa (Bendungan dan Ngestiharjo)	Kader kesehatan	2
		ibu hamil	2
		Ibu baru melahirkan	1

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik ini dipilih karena peneliti memilih informan berdasarkan tujuan dan pertimbangan tertentu, dan dengan menentukan kriteria-kriteria. Pemilihan informan dengan sendirinya perlu dilakukan secara purposif (bukan secara acak) yaitu atas dasar apa yang diketahui tentang variasi-variasi yang ada atau elemen-elemen yang ada atau sesuai kebutuhan penelitian. Dengan kata lain jika suatu penelitian sudah tidak ada informasi yang dibutuhkan lagi (data yang diperoleh sudah dianggap cukup) maka peneliti tak perlu lagi melanjutkannya dengan mencari informasi atau informan lain (sample baru). Artinya jumlah sample/ informan bisa sangat sedikit, tetapi bisa juga sangat banyak. Itu sangat tergantung pada; (1) pemilihan informannya itu sendiri, dan (2) kompleksitas/keragaman fenomena yang di kaji (pokok masalah penelitian). Jadi yang penting dalam penelitian kualitatif adalah tuntasnya perolehan informasi bukan jumlah sample atau informannya. Oleh karena itu terdapat tiga tahap yang biasa dilakukan dalam pemilihan sample/informan.

Dengan begitu untuk menentukan jumlah narasumber wawancara yang terdapat dilingkup Dinas Kesehatan sebanyak 3 pegawai, yang mana Kepala Dinas kesehatan, Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat dan Kepala Seksi Kesehatan Keluarga dan

Gizi yang terlibat penting dalam pelaksanaan pelayanan ibu hamil di Kulon Progo. Jumlah pihak puskesmas sebanyak 1 Bidan Kepala Bidang KIA yang juga merupakan salah satu Bidan Penyelia tingkat kecamatan dari 2 orang Bidan Penyelia di Puskesmas Wates yang bertanggung jawab pada bagian pelayanan ibu hamil/bidang KIA. Bidan Puskesmas di Wates di pilih karena di Kecamatan Wates memiliki jumlah angka ibu hamil yang paling banyak di Kulon Progo pada 2019. Kemudian dikarenakan menjadi penanggung jawab bidan dan kader kesehatan bagi ibu hamil tingkat kecamatan dalam suatu prosedur dan operasional dengan adanya inovasi aplikasi BumilKu. Sedangkan terkait jumlah tokoh masyarakat (kader kesehatan)/ibu hamil sebanyak 2/3 yang menjadi kader kesehatan dan ibu hamil dalam suatu prosedur dan operasional dengan adanya inovasi aplikasi BumilKU. Kemudian 1 orang ibu baru hamil yang telah melalui tahap layanan ibu hamil sampai pasca melahirkan atau sudah mendapatkan tindakan layanan persalinan.

Narasumber tersebut dipilih karena keberadaannya berkaitan langsung dengan kinerja dan proses pelaksanaan layanan ibu hamil dengan memanfaatkan aplikasi BumilKU, narasumber tersebut juga memiliki informasi terkait faktor-faktor yang dapat meningkatkan layanan kesehatan di Kabupaten Kulon Progo tahun 2019.

b. Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah salah satu cara peneliti dalam mendapatkan sudut pandang objek yang akan diteliti baik melalui media tertulis dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian (Herdiansyah, 2014). Dengan demikian dokumentasi adalah kumpulan dari dokumen-dokumen yang telah memberikan keterangan atau bukti yang berkaitan dengan proses pengumpulan dan pengelolaan dokumen secara sistematis serta menyebarluaskan kepada pemakai informasi tersebut. Peneliti memperoleh data dan dokumen-dokumen tertulis. Penulis membaca dan mempelajari berbagai tulisan dari buku-buku, jurnal-jurnal, dan internet yang berkaitan dan mendukung kebenaran dan keabsahan dari hasil yang diperoleh dari penelitian ini.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif dilakukan jika data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori-kategori atau struktur klasifikasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data dari Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014) yaitu:

a. Triangulasi

Menurut Rahardjo dalam Putri (2017) triangulasi merupakan teknik pengolahan data dengan pemeriksaan keabsahan data yang menggunakan multi metode yang dilakukan peneliti ketika mengumpulkan dan menganalisis data. Adapun ide dasarnya adalah fenomena yang di teliti dapat dipahami dengan baik sehingga jika dilihat dari berbagai sudut pandang mampu memberi kebenaran.

b. Reduksi

Reduksi data adalah sebuah kegiatan mereduksi data yang didapatkan dari lapangan kemudian dirangkum dan dipilih hal-hal pokok dan difokuskan pada hal yang penting secara terstruktur guna data tersebut lebih mudah di pahami dan dikendalikan (Moleong, 2006). Dalam proses reduksi ini peneliti tidak asal mengurangi dataakan tetapi melakukan seleksi atau memilih data apa yang relevan dan bermakna. Memfokuskan pada pemecahan masalah penemuan pemaknaan atau menjawab pertanyaan penelitian, proses reduksi data berlangsung secara terus menerus selama penelitian berlangsung.

c. Penyajian data

Menurut Amailes dan Huberman (Sugiyono, 2006) dalam menyajikan data penelitian kualitatif yang paling sering digunakan adalah dengan teks dan naratif. Pada tahap ini peneliti menyajikan

data yang sebelumnya telah direduksi dalam bentuk laporan yang sistematis, selain itu data tersebut harus mudah dibaca dan dipahami baik secara keseluruhan maupun bagian-bagian dalam konteks sebagai satu kesatuan.

d. Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak penelitian itu dimulai, peneliti melakukan pencarian data dan makna lalu melakukan penarikan kesimpulan. Pada tahap awal masih bersifat tentatif atau kabur dan masih diragukan namun dengan diperkuat oleh data yang bertambah maka kesimpulan tersebut menjadi lebih mendasar (Moleong, 2006).