

### **BAB III**

#### **PEMBAHASAN**

##### **A. Kinerja Dinas Kesehatan Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam Meningkatkan Layanan Ibu Hamil dengan Aplikasi Bumil-Ku Tahun 2019.**

Pembangunan kesehatan ditujukan guna membangun kesadaran, kemampuan, dan kemauan masyarakat dalam meningkatkan taraf hidup derajat kesehatan seseorang. Dalam upaya pembangunan kesehatan pemerintah berupaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam program-program yang telah ditetapkan sesuai pemberdayaan dan peraturan yang ditetapkan.

Salah satu upaya pemerintah dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan di masyarakat adalah memperhatikan kesehatan dan keselamatan ibu melahirkan dan anak. Hal demikian dilakukan karena mengingat Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia masih sangat memprihatinkan. Kurangnya pelayanan, fasilitas, ataupun kesadaran masyarakat sendiri menjadi salah satu penyebab meningkatnya kasus angka kematian ibu di Indonesia. Maka dari itu tak heran bahwa untuk mempercepat penurunan AKI di Indonesia setiap daerah, provinsi, kabupaten/kota menjadikan salah satu program kesehatan ibu dan anak menjadi salah satu program unggulan yang menjadi perhatian khusus. Salah satu upaya untuk mempercepat penurunan AKI dengan memanfaatkan aplikasi BumilKU sebagai aplikasi momonitoring seluruh ibu hamil di Kulon Progo dan dilanjutkan dengan kualitas pelayanan bagi ibu hamil.

Angka kematian ibu untuk kasus keselamatan ibu melahirkan di Kabupaten Kulon Progo masih perlu diperhatikan, meskipun dalam kurun waktu 5 tahun dapat dikatakan rendah, akan tetapi belum stabil dan mengalami turun naiknya angka kematian ibu. Oleh karena itu salah satu upaya pemerintah yaitu Pemerintahan Kabupaten Kulon Progo khususnya Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo berlandaskan dengan peraturan dan perintah dari pemerintahan daerah berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kulon Progo membuat sebuah aplikasi di penghujung tahun 2018, yakni aplikasi BumilKU yang mana Dinas Kesehatan Kulon Progo sebagai pengguna dan penanggung jawab utama dari aplikasi ini. Dengan adanya aplikasi BumilKU tersebut Pemerintahan Kabupaten Kulon Progo dan Dinas Kesehatan Kulon Progo dapat menurunkan angka kematian ibu khususnya di Kabupaten Kulon Progo.

Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo merupakan salah satu lembaga yang bertanggung jawab dan mengembang tugas pelaksanaan menjamin kualitas pelayanan ibu hamil dengan memanfaatkan aplikasi BumilKU yang dapat memonitoring keseluruhan ibu hamil di Kulon Progo. Namun seiring berjalannya waktu, kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo dalam upaya meningkatkan kualitas layanan ibu hamil dengan memanfaatkan aplikasi BumilKU sudahkah dilaksanakan secara maksimal, hal tersebut dikarenakan belum terjamahnya pada seluruh anggota masyarakat khususnya pada seorang Ibu yang sedang dalam masa kehamilan, kata sederhanannya dengan memberikan pemahaman secara mendasar layanan ibu hamil yang sudah didukung dengan sebuah aplikasi yang berbasis *e-government*.

Dengan demikian untuk mengukur keberhasilan kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo dalam upaya meningkatkan layanan ibu hamil dengan memanfaatkan aplikasi BumilKU, digunakan beberapa indikator pengukuran kinerja, yaitu melalui Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Rensponsibilitas, dan Akuntabilitas.

### **1. Produktivitas**

Produktivitas biasanya dapat dinilai dengan membandingkan antara *input* dan *output* dari suatu kegiatan atau program yang telah direncanakan secara matang. Semakin banyaknya *output* yang dihasilkan dengan baik bahkan melebihi tujuan atau sasaran utama semakin baik pula produktivitas suatu kinerja yang dihasilkan oleh tiap-tiap pegawai yang melaksanakan, namun semakin sedikitnya *output* yang diterima dan tidak sesuai dengan sasaran atau tujuan utama maka semakin produktivitas yang dilaksanakan oleh seorang pegawai terhadap suatu program.

Kepala Dinas Kesehatan Pemerintahan Kulon Progo (Dr. Sri Budi Utami, M. Kes., 3 Desember 2019, Pukul: 14.48 WIB) mengatakan bahwa:

“Jika membahas terkait produktivitas, secara garis besar produktivitas dari Dinas Kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan terutama pelayanan bagi ibu hamil sudah sangat baik. Dimulai dari pihak Dinas Kesehatan yang mengatur dan memberikan beberapa kebijakan kepada pihak-pihak pelayan kesehatan yang akan memberikan layanan kesehatan bagi masyarakat. Terlebih lagi dengan aplikasi BumilKU Dinas Kesehatan dapat memonitoring keadaan seluruh ibu hamil dan selalu berkoordinasi dengan pihak-pihak pelayan kesehatan yang akan memberikan layanan atau bertindak langsung dengan ibu hamil di Kulon Progo. Terlebih lagi terkait perihal angka kematian ibu (AKI) dan angka kematian anak (AKB) merupakan persoalan yang prioritas nasional dan menjadi persoalan prioritas juga di Kulon Progo, maka dengan adanya inovasi aplikasi BumilKU yang bertujuan untuk menurunkan angka kematian ibu dan angka kematian bayi secara bertahap pada tahun 2019.”

Dapat memberikan suatu pencapaian target atau capaian hasil pada tahun 2018 dalam mewujudkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) terkait dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan ibu hamil, pelayanan kesehatan ibu bersalin, pelayanan kesehatan bayi baru lahir, dan pelayanan kesehatan balita. Sepeti yang tertera dalam tabel berikut.

**Tabel 3.1**

**Target dan Capaian Indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan Tahun 2018**

No	Indikator SPM	Target	Realisasi	%	Keterangan
1	pelayanan kesehatan ibu hamil	4.011	5.305	132,26	Tercapai
2	pelayanan kesehatan ibu bersalin	4.882	5.079	104,04	Tercapai
3	pelayanan kesehatan bayi baru lahir	2.967	4.473	150,76	Tercapai
4	pelayanan kesehatan balita	19.812	23.739	119,82	Tercapai

Sumber: Dinas Kesehatan Kulon Progo, 2019

Kemudian dari Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat ( drg. Hunik Rimawati, M.Kes., 3 Desember 2019, Pukul: 15.35 WIB) mengatakan bahwa:

“Jika membahas tentang produktivitas, pastinya tidak jauh dari membandingkan masukan dan pengeluaran terkait adanya inovasi aplikasi BumilKU, dapat saya bilang bahwa sejauh ini dengan adanya penbembangan aplikasi BumilKU dan berdampingan dengan program RINDU KIA (Jejaring Peduli Kesehatan Ibu dan Anak ) merupakan strategi yang bertujuan untuk mengatasi masalah kesehatan ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas dan bayi secara cepat dan tepat, sehingga ibu dan bayinya sehat dan selamat dengan melibatkan semua *stakeholder*. Maka dengan adanya aplikasi BumilKU sebagai pemantauan atau memonitoring keseluruhan ibu hami dan ditambah lagi dengan adanya program RINDU KIA sebagai memperkuat koordinasi antara pihak-pihak pelayan kesehatan yang terlibat dalam upaya penurunan angka kematian ibu dan angka kematian bayi di tahun 2019.”

Dari hasil pembahasan wawancara mengenai pelaksanaan layanan ibu hamil dengan adanya aplikasi BumilKU, yaitu dari narasumber Kepala Dinas Kesehatan dan Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat yang terkait dengan faktor produktivitas maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo baik dalam menerapkan suatu strategi dengan proses pemberian pelayan publik secara optimal memanfaatkan aplikasi BumilKU. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil yang diperoleh atau *output* yang didapatkan selama memeberikan layanan ibu hamil setelah adanya aplikasi BumilKU telah mencapai target atau sasaran telah sesuai dengan apa yang diharapkan, bahkan dengan aplikasi BumilKU dapat memeberikan data *realtime* yang selalu terpantau terkait keadaan ibu hamil di Kulon Progo. Secara fungsi atau pemanfaatan aplikasi BumilKU sudah baik, meski akan selalu ada pembenahan dan inovasi dalam upaya meningkatkan layanan ibu hamil dan menurunkan angka kematian ibu di Kulon Progo pada 2019.

Berikut adalah rincian adanya *input* (masukan) terkait aplikasi BumilKU yaitu:

1. pendaftaran ibu hamil kepada kader kesehatan dengan mengisi biodata berbasis NIK, Alamat Domisili/lokasi ibu hamil, Nomor Telp/hp,Pointing rumah/GIS.
2. pemantauan dari bidan desa/pembantu degan mengecek terkait golongan darah,terkait Hari Perkiraan Melahirkan (HPM), Riwayat kehamilan (G,P,A), dan jaminan.

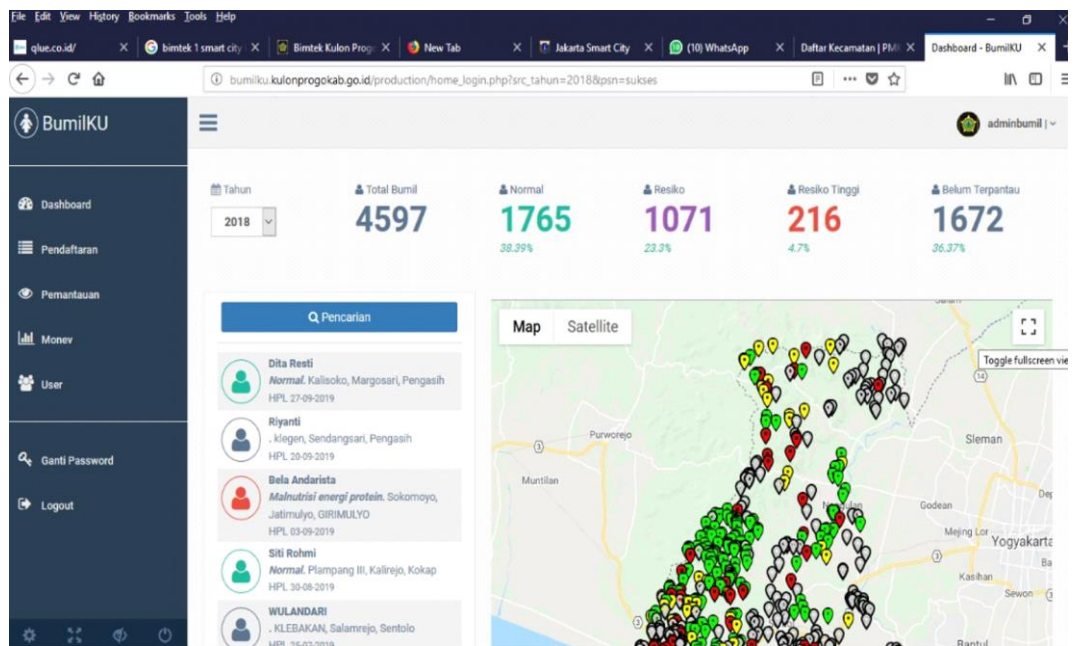
3. Monev fasilitas kesehatan oleh bidan puskesmas atau dokter puskesmas dengan mengisi diagnosa, mengisi ANC (k1-k4), memberikan ACN terpadu, dan memberikan Status.
4. Kelas penanganan persalinan ibu hamil (rumah bersalin, puskesmas, dan RSUD) jika Normal bisa ditangani di bidan, Dengan resiko ditangani di puskesmas, dan jika beresiko tinggi ditangani di RSUD.

Sedangkan *output* kinerja yang dihasilkan dengan adanya aplikasi BumilKU dalam layanan ibu hamil sebagai berikut:

1. Tersedianya data ibu hamil, ibu bersalin ibu nifas dan bayi dapat tampilan aplikasi BumilKU.
2. Tidak ada keterlambatan dalam merujuk dan rujukan sesuai kompetensi fasilitas kesehatan. Dikarenakan dengan memanfaatkan aplikasi BumilKU yang mengetahui titik posisi ibu hamil , diiringi dengan di monitoring oleh pihak Dinas Kesehatan dan para pelayan kesehatan bagi penanganan bagi ibu hamil
3. Terpantaunya kasus ibu hamil untuk menekan resiko tinggi bagi ibu hamil, ibu bersalin ibu nifas dan bayi.
4. Layanan ibu hamil, ibu bersalin ibu nifas dan bayi kegawat daruratan.
5. Pelayan kesehata menolong persalinan sesuai standar seperti yang telah di tetapkan sesuai kelas dalam aplikasi BumilKU yang meliputi ibu hamil normal, ibu hamil resiko, dan ibu hamil resiko tinggi.
6. Pelayan kesehata memberikan pelayanan nifas sesuai standar.

Semua proses tersebut berjalan dengan optimal dengan memanfaatkan aplikasi BumilKU dengan gambaran dari tampilan gambar berikut.

**Gambar 3.1**  
**Tampilan Aplikasi BumilKU pada akhir tahun 2018.**



Sumber: *Smart City* Kulon Progo, 2019

Selain mengukur kinerja melalui perbandingan antara masukan dengan pengeluaran, kinerja dapat dilihat dari para pegawai ataupun kelompok organisasi publik dalam segi pencapaian tujuan. Kepala Dinas Kesehatan Pemerintahan Kulon Progo (Dr. Sri Budi Utami, M. Kes., 3 Desember 2019, Pukul: 14.55 WIB) mengatakan bahwa:

“Produktivitas dapat dilihat juga dari segi pencapaian hasil, ya tentunya dari bagaimana peran-peran pemangku pelaksanaan tersebut mengemban dan melaksanakan tugasnya demi mencapai sebuah tujuan tertentu, biasanya melalui kewajiban peran-peran itu terjalin kerjasama sehingga tepat dan sesuai dengan tujuan dan sasaran. Jadi cara pencapaian hasilnya dengan melaksanakan peran masing-masing ya secara baik kan ada peran-peran tersendiri dan saling bekerja sama satu sama lain. Seperti halnya terkait

pelayanan kesehatan yang dapat dilaksanakan secara berjenjang, baik dari keterlibatan masyarakat sampai peran Dinas Kesehatan sebagai penanggung jawab utamanya.”

Suatu program atau kegiatan yang sudah ideal harus berjalan beriringan dengan kinerja yang optimal yang dilaksanakan oleh pihak-pihak yang terkait dalam pelayanan bagi ibu hamil di Kulon Progo. Menjalankan suatu peran dengan sesuai aturan dan terjadinya suatu rangkaian kerja yang saling terhubung dari pelaksana tingkat rendah hingga pelaksana pusat.

Terlebih lagi penjelasan lebih dari Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat terkait aplikasi BumilKU (drg. Hunik Rimawati, M.Kes., 3 Desember 2019, Pukul: 15.45 WIB) mengatakan bahwa:

“Dengan adanya suatu aplikasi BumilKU memang dapat dilihat dari pencapaian hasil atau berorientasikan dengan hasil. Aplikasi BumilKU bertujuan untuk mengurangi angka kematian ibu sebagai orientasi hasil, akan tetapi dalam kurun waktu 5 tahun ini angka kematian ibu di Kulon Progo turun naik-turun naik meski terbilang rendah secara nasional. Ya kalau berbicara angka kematian ibu tidak mengalami penurunan secara signifikan, akan tetapi sebagai fungsi utama aplikasi BumilKU sudah dapat mendeteksi dini terkait resiko tinggi yang dialami oleh seorang ibu hamil, sehingga dapat memberikan pencegahan dan rujukan terhadap pelayan kesehatan untuk meningkatkan kualitas layanan dan tindakan bagi ibu hamil di Kulon Progo. Dan tidak dapat dipungkiri bahwa kasus ibu hamil meninggal di Kulon Progo umumnya terjadi di ranah proses petugas persalinan ibu hamil yang diluar ranah Dinas Kesehatan.”

Kemudian ditambah oleh Kepala Seksi Kesehatan Keluarga dan Gizi (Suhartini, SKM.Si., 3 Desember 2019, Pukul: 15.50 WIB) mengatakan bahwa:

“Sebagian besar hasil yang disajikan dengan adanya aplikasi BumilKU adalah sebuah kemudahan, baik lebih memudahkan tenaga lapangan lebih mudah menyajikan data yang akurat, dan bagi bidan maupun pelayan kesehatan lainnya dalam pemantauan dan supervisi secara berjenjang.



Sebagai langkah awal yang selalu dalam pemantauan untuk melakukan proses tindakan bagi ibu hamil di Kulon Progo. Dalam proses pelaksanaan layanan ibu hamil keterlibatan semua *stakeholder* menjadi hal yang terpenting.”

Terkait dengan cara pencapaian hasil yang telah dipaparkan oleh 3 narasumber yakni Kepala Dinas Kesehatan, Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat, dan Kepala Seksi Keluarga dan Gizi yang secara garis besarnya berbicara pentingnya suatu koordinasi atau kerjasama yang baik tiap-tiap pihak yang terlibat dalam memberikan layanan ibu hamil di Kulon Progo. Dengan adanya kerjasama antar peran atau pelaksana dalam pelaksanaan layanan ibu hamil dengan aplikasi BumilKU juga berjalan secara koordinir dan sesuai dengan penempatan keahlian dalam setiap peran yang dilaksanakan.

Berdasarkan pernyataan dari Kepala Dinas Kesehatan, Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat dan Kepala Seksi Keluarga dan Gizi maka cara pencapaian hasil dari upaya meningkatkan layanan ibu hamil dengan aplikasi BumilKU adalah dengan cara saling bekerja sama antara peran satu dengan peran lainnya, dengan masing-masing pegawai melaksanakan sesuai dengan peran dan tugasnya masing-masing. Adapun rincian peran dari setiap pelaksana layanan ibu hamil dengan aplikasi BumilKU yaitu:

### **1) Peran Dinas Kabupaten Kulon Progo**

- a. Melakukan sosialisasi terkait aplikasi BumilKU, baik kepada instansi dibawahnya yaitu Puskesmas, maupun peran seperti Bidan/bidan pembantu, kader kesehatan hingga masyarakat.

- b. Memonitoring dan mengevaluasi setiap kegiatan terkait program dan kegiatan.
- c. Memantau perjalanan atau tahapan setiap kegiatan program dalam pelayanan ibu hamil
- d. Melakukan rekapitulasi data dan analisa laporan dari seluruh Puskesmas wilayah Kulon Progo dan laporan pelayanan kesehatan Ibu baik dari Rumah Sakit Pemerintah maupun Rumah Sakit Swasta.
- e. Mengevaluasi dari sebuah kegiatan suatu program.

## **2) Peran Puskesmas (Bidan Puskesmas)**

Menurut Bidan Kepala Bidang KIA di Puskesmas Wates (Sri Esthini, ST r keb., 3 Desember 2019, Pukul: 12.25 WIB) mengatakan bahwa:

“Dengan adanya aplikasi BumilKU yang diberikan oleh pemerintahan Kulon Progo dan Dinas Kesehatan Kulon Progo, kami bidan wilayah sangat terbantu untuk mengetahui dan memantau seluruh ibu hamil yang ada di wilayah kami. Di Kecamatan Wates, dalam setiap tahunnya proyeksi dari ibu hamil sebanyak 600 orang/ibu hamil. Dari jumlah keseluruhan ibu hamil ini ada sebagian yang berisiko tinggi. Disinilah pihak puskesmas berperan penting memberikan pendampingan, untuk dapat menurunkan bahkan mencegah terjadinya kematian pada ibu hamil. Apalagi dengan adanya aplikasi BumilKU yang mana pihak puskesmas harus menyajikan data seluaruh ibu hamil di tingkat kecamatan.”

Puskemas yang menjadi salah Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kulon Progo berperan penting memberikan suatu layanan atau penanganan yang berkualitas bagi ibu hamil. Pihak puskemas tetap selalu terkoordinasi oleh Dinas Kesehatan supaya menjalankan fungsi dan tugas secara maksimal dalam memberikan layanan bagi ibu hamil di Kulon Progo. Pihak Dinas Kesehatan Kulon Progo yang melibatkan bidan puskesmas tingkat kecamatan dan bidan

bantu yang berperan penting dalam menggunakan aplikasi BumilKU yang berisikan data *realtime* terkait ibu hamil. Bidan tingkat kecamatan yang akan memberikan data terkait ibu hamil yang menggambarkan status ibu hamil dengan klas ibu hamil normal, ibu hamil resiko, ibu hamil resiko tinggi, dan hari perkiraan melahirkan untuk disajikan dalam aplikasi BumilKU. Pihak puskesmas harus memenuhi tugas-tugas seperti berikut:

- a. Mengumpulkan data terkait ibu hamil dari setiap bidan pembantu dan kader kesehatan.
- b. Menentukan target sasaran dan memastikan ketersediaan logistik bagi setiap ibu hamil untuk keberlangsungan layanan ibu hamil.
- c. Memantau pelaksanaan layana ibu hamil tingkat desa dengan melakukan supervise fasilitatif terhadap Bidan.
- d. Mengadakan pertemuan rutin sebagai forum kerjasama yang baik untuk mendiskusikan masukan-masukan dari masyarakat ataupun menyelesaikan masalah terkait layanan ibu hamil.
- e. Melakukan pemeriksaan ibu hamil sesuai standar minimal 4 kali selama masa kehamilan.
- f. Melakukan penyuluhan dan konseling pada ibu hamil beserta keluarga mengenai kehamilan, persalinan, dan gaya hidup sehat.
- g. Melakukan kunjungan rumah dengan salah satu bentuk layanan ibu hamil.
- h. Melakukan pencatatan dan membuat laporan.
- i. Memberikan pertolongan persalinan sesua standar.
- j. Memberikan pelayanan nifas sesuai dengan standar.

### 3) Peran Kader Kesehatan

Menurut salah satu kader kesehatan dari Desa Bendungan (ibu Yekti Utami yang juga menjabat sekretaris desa, 4 Desember 2019, pukul 09.15 WIB) mengatakan bahwa:

“Kami dari kader kesehatan yang di Desa Bendungan ini umumnya terdiri dari ibu PKK, kader kesehatan yang ada tiap-tiap dusun, yang mana di Desa Bendungan ada 11 dusun dan tiap-tiap dusunnya ada 6-10 ibu-ibu yang menjadi kader kesehatan. Terkait kader kesehatan, kami dulu pernah diberikan sosialisasi dan pelatihan oleh pihak Dinas Kesehatan dan pihak bidan puskesmas Kecamatan wates terakit tugas bantu kader kesehatan dalam memberikan layanan dari tingkat rendah bagi ibu hamil di Kulon Progo. Soal data mendata juga tugas pokok kami, meski kami tidak ada pemberian tau langsung bagai mana fungsi aplikasi BumilKU, tapi pemahaman mendasar bahwa aplikasi BumilKU berisikan data dan saya secara pribadi mengetahui apa itu aplikasi BumilKU ketika pihak puskesmas melakukan pertemuan dengan beberapa perwakilan tiap-tiap kader yang ada di desa, dan diwaktu itulah ada sedikit pembahasan terkait aplikasi BumilKU yang ada di Kulon Progo pada tahun 2019 ini.”

Pemaparan yang hampir serupa oleh kader kesehatan dari Desa Ngestiharjo (ibu Sriyani, 4 Desember 2019, pukul 12.30 WIB) mengatakan bahwa:

“Dari desa Desa Ngestiharjo kader kesehatan atau kader posyandu ada tiap-tiap dusun, di Desa Ngestiharjo terdiri dari 5 dusun dan tiap-tiap dusunnya ada 5-10 ibu-ibu yang menjadi kader kesehatan. Umumnya terdapat 5 kader kesehatan pada 4 dusun, akan tetapi pada dusun Granti Wetan terdapat 10 orang kader kesehatan. Dapat dikatakan tugas utama kami adalah Membantu peran Bidan dalam posyandu dan poswindu maupun mendata ibu hamil dari tingkat terendah atau tingkat desa.”

Dari 2 narasumber diatas menggambarkan bahwa kader kesehatan berperan penting dalam pelayanan tingkat rendah untuk terlasana hingga pelayanan jenjang yang tinggi langsung terhubung dengan Dinas Kesehatan. Tidak terlepas dari Dinas Kesehatan Kulon Progo yang memiliki 21 puskesmas yang ada di 12

kecamatan di Kulon Progo sebagai unit pemberi pelayanan ibu hamil yang diberikan wewenang bagi tiap-tiap puskesmas untuk berinovasi dalam upaya peningkatan layanan bagi ibu hamil. Puskesmas wates yang merupakan memberikan trobosan salah satunya dengan membuat kader-kader kesehatan di 8 desa dan skala kecilnya lagi di tiap dusun-dusun per desa yang ada di Kecamatan Wates. Adapun kader kesehatan yang memiliki tugas-tugas sebagai berikut:

- a. Melakukan pertemuan rutin dengan difasilitasi oleh Bidan.
- b. Membantu peran Bidan, Puskesmas, dan Dinas Kesehatan Kulon Progo dalam mendata ibu hamil dari tingkat terendah atau tingkat desa.
- c. Melakukan pendataan secara rutin (bulanan) mengenai KIA.
- d. Memotivasi masyarakat agar mau berpartisipasi terhadap program atau kegiatan bagi layanan ibu hamil seperti posyandu dan poswindu yang dilakukan oleh bidan.

Suatu pelaksanaan yang dapat dilaksanakan dalam pelaksanaan di Polindes dan Posyandu di Kulon Progo, yang terdiri dari 2 Polindes di Kabupaten Kulon Progo dan 960 Posyandu yang terdapat di Kabupaten Kulon Progo dalam kurun waktu dari tahun 2016-2019. Suatu pengawasan yang tidak terlepas dari pihak Dinas Kesehatan dan keterlibatan bidan dalam pelaksanaan layanan bagi ibu hamil maupun bayi di Kulon Progo. Salah satu hal terpenting dalam menjamin keadaan ibu hamil dan bayi baru lahir yang harus masih dalam pengawasan dan salah satu tindakan harus dilaksanakan. Dapat tergambarkan lebih jelas dengan tabel berikut.

**Tabel 3.2**

**Jumlah Polindes dan Posyandu tahun 2016-2019 di Kulon Progo**

No	Fasilitas	Tahun			
		2016	2017	2018	2019
1	Polindes	2 buah	2 buah	2 buah	2 buah
2	Posyandu	960 buah	960 buah	960 buah	960 buah

Sumber: Dinas Kesehatan Kulon Progo, 2019

Dengan demikian setelah melakukan wawancara mengenai pelaksanaan layanan ibu hamil dengan adanya aplikasi BumilKU dilihat dari faktor produktivitas maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo telah optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil yang diperoleh atau *output* yang didapatkan selama memeberikan layanan ibu hamil setelah adanya aplikasi BumilKU telah mencapai target atau sasaran telah sesuai dengan apa yang diharapkan, bahkan dengan aplikasi BumilKU dapat memeberikan data *realtime* yang selalu terpantau terkait keadaan ibu hamil di Kulon Progo. Secara fungsi atau pemanfaatan aplikasi BumilKU sudah sangat baik, meski akan selalu ada pembenahan dan inovasi dalam upaya meningkatkan layanan ibu hamil dan menurunkan angka kematian ibu di Kulon Progo pada 2019. Selain *output* yang dinilai telah sesuai dengan harapan, cara pencapaian hasil dengan adanya kerjasama antar peran atau pelaksana dalam pelaksanaan layanan ibu hamil dengan aplikasi BumilKU juga berjalan secara koordinir dan sesuai dengan penempatan keahlian dalam setiap peran yang dilaksanakan. Melakukan suatu proses pelaksanaan berjenjang dari tingkat terendah sampai pelaksanaan dari

Dinas Kesehatan Kulon Progo dalam upaya meningkatkan kualitas layanan bagi ibu hamil di Kulon Progo di tahun 2019.

## **2. Kualitas Layanan**

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu hal terpenting dalam menjalankan kinerja organisasi publik. Pandangan negatif selalu bermunculan ketika masyarakat menilai suatu kualitas pelayanan. Hal demikian terjadi bahwa banyak rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan suatu organisasi publik. Untuk itu ada baiknya sebelum memberikan pelayanan kepada masyarakat, hendaknya setiap pemangku tugas pelaksana mengetahui terlebih dahulu bagaimana peran, tugas, dan wewenang yang perlu dilakukan ketika terjun di masyarakat.

Kepala Dinas Kesehatan Pemerintahan Kulon Progo (Dr. Sri Budi Utami, M. Kes., 3 Desember 2019, Pukul: 15.05 WIB) mengatakan bahwa:

“Saya rasa jika membahas tentang kualitas pelayanan, pastinya dengan adanya aplikasi BumilKU untuk memonitoring dan sehingga memberikan suatu layanan terbaik bagi seluruh ibu hamil di Kulon Progo yang diberikan oleh pelaksana atau petugas kesehatan Namun saya rasa jika tentang kualitas yang diberikan oleh pihak Dinas Kesehatan sebagai pengawas utama dan sebagai selaku pemangku tugas kami rasa kami telah memberikan secara maksimal tanpa terkecuali. Pihak Dinas Kesehatan juga menekankan dan memberikan standar kepada petugas atau pelayan kesehatan yang terlibat seperti puskesmas, bidan, dukun, dan kader kesehatan supaya berperan secara maksimal dalam memberikan layanan yang berkualitas bagi ibu hamil di Kulon Progo. Menekankan untuk selalu memberikan kualitas pelayanan dengan baik sesuai prosedur dan aturan yang telah ditetapkan. Patinya kami berupaya menciptakan suatu pelayanan dengan etika pegawai yang baik dan suatu pelayanan/penanganan yang efektif dan efisien.”

Dinas Kesehatan Kulon Progo yang mempertegaskan terkait layanan dengan adanya suatu perizinan bagi pelaksana layanan untuk memberikan

layanan ataupun sebuah memberikan praktek kesehatan. Perlunya perizinan dari pihak Dinas Kesehatan dalam upaya terciptanya layanan yang berkualitas, seperti halnya perizinan bagi tugas/praktek dokter, perizinan tugas/praktek perawat, dan perizinan tugas/praktek bidan di Kabupaten Kulon Progo. Seperti digambarkan oleh tabel berikut terkait yang menjadi unit pelaksanaan layanan kesehatan yang langsung di bawah pengawasan Dinas Kesehatan Kulon Progo.

**Tabel 3.3**

**Jumlah Dokter Umum, Dokter Spesialis, Perawat, dan Bidan di  
Kulon Progo tahun 2016-2019**

No	Pelaksana	Tahun			
		2016	2017	2018	2019
1	Dokter Umum	131	145	157	157 (sementara)
2	Dokter Spesialis	77	73	84	84 (sementara)
3	Perawat	621	673	607	607 (sementara)
4	Bidan	275	314	300	300 (sementara)

Sumber: Badan Pusat Statistik DIY, 2019

Kemudian penjelasan dari Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat terkait suatu kualitas pelayanan (drg. Hunik Rimawati, M.Kes., 3 Desember 2019, Pukul: 15.55 WIB) mengatakan bahwa:

“Saya rasa jika membahas tentang kualitas pelayanan itu biasanya kita berorientasikan kepada penerima atau yang dirasakan langsung oleh objek dari program kegiatan dengan memanfaatkan aplikasi BumiKU yaitu masyarakat atau wanita yang sedang dalam kondisi hamil. Karena salah tujuan utama dari aplikasi BumiKU untuk meningkatkan kualitas layanan ibu hamil di Kulon Progo. Namun saya rasa jika tentang kualitas yang diberikan kami selaku pemangku tugas kami rasa kami telah memberikan secara maksimal tanpa terkecuali. Tapi kita juga harus memngingat lagi bahwa



program atau kegiatan pelayanan bagi ibu hamil ini kan tidak hanya melalui kami Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo saja namun melibatkan beberapa pihak seperti puskesmas, bidan, dan kader kesehatan sehingga untuk mengukur kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari satu peran saja. Tetapi sejauh ini kami selalu memberikan kualitas pelayanan dengan baik sesuai prosedur dan aturan yang telah ditetapkan. pemantauan yang kami berikan juga dengan menggunakan program RINDU KIA sehingga semua pemangku kepentingan saling terhubung dalam pelaksanaan layanan bagi ibu hamil di Kulon Progo.”

Dari narasumber ini dapat memberikan gambaran secara garis besar terkait suatu pelayanan bagi ibu hamil di Kulon Progo. Dinas Kesehatan Pemerintahan Kulon Progo beserta unit pelaksana pelayanan kesehatan selalu berupaya untuk mewujudkan layanan yang berkualitas bagi ibu hamil dengan menekankan terhadap pelayanan yang efektif dan efisien, akan tetapi tidak melupakan hal yang mendasar dalam memberikan suatu pelayanan yakni pelayanan yang beretika sesuai pola perilaku baik dari pegawai dalam memberikan pelayanan. Secara sederhananya Dinas Kesehatan dan pelayanan kesehatan di Kulon Progo memegang teguh bahwa mereka pelayan publik yang melayani bukan malah dilayani oleh publik, suatu hal yang menjadi tanggung jawab yang berorientasikan kepada kepuasan masyarakat/ibu hamil di Kulon Progo. Bentuk suatu pelayanan yang dibawah pantauan dari Dinas Kesehatan Kulon Progo dan selalu melakukan evaluasi untuk pembenahan suatu program dan kegiatan dalam upaya meningkatkan layanan ibu hamil di Kulon Progo. salah satu terobosan utama yang diberikan ialah dengan adanya aplikasi BumiIKU untuk memonitoring seluruh ibu hamil di Kulon Progo pada tahun 2019.

Kemudian ditambahkan pemaparan dari Bidan Kepala Bidang KIA di Puskesmas Wates yang berperan dalam pelayanan bagi ibu hamil di Kulon Progo (Sri Esthini, ST r keb., 3 Desember 2019, Pukul: 12.32 WIB) mengatakan bahwa:

“Kalau menurut saya sebagai salah satu yang berperan dalam memberikan pelayanan bagi ibu hamil dengan menggunakan aplikasi BumilKU sudah berjalan dengan baik dan berusaha melaksanakannya secara maksimal, karena juga koordinasi dari pihak Dinas Kesehatan dan terlebih lagi dengan melibatkan bidan pembantu dan kader kesehatan tiap-tiap desa yang ada di Kecamatan Wates ini. menurut saya pribadi saya di Kecamatan Wates sudah melaksanakan kualitas pelayanan dengan baik sesuai dengan peran, prosedur, wewenang, dan peraturan yang telah ditetapkan. Secara kami sebagai pelaksana pelayanan ibu hamil khususnya di Kecamatan wates saja sebelum memasuki bulan oktober 2019 saja sudah terdata 645 ibu hamil baru dan sebanyak 534 ibu bersalin, kemudian di data akhir bulan oktober 2019 terdapat 568 ibu hamil baru dan sebanyak 616 ibu yang sudah bersalin tanpa ada satupun kasus ibu hamil yang meninggal di Kecamatan Wates sampai akhir penghujung tahun 2019 ini.”

Dapat tergambarkan dari suatu pelayanan bagi ibu hamil yang mampu di tolong dan sesaran terhadap seluruh ibu hamil yang akan bersalin dari tahun 2016-2018 mencapai angka kurang lebih 5000 ibu hamil di Kulon Progo dan kecamatan Wates menjadi salah satu kecamatan yang memiliki angka ibu hamil terbanyak. pada tahun 2019 hampir mencapai angka 2000 di seluruh Kulon Progo dan 616 ibu bersalin di akhir bulan oktober 2019 yang masih bersifat sementara. Jumlah satuan dari ibu hamil yang mampu di tolong dan sasaran seluruh ibu hamil yang akan bersalin memiliki angka yang berbeda terdapatnya angka kematian ibu atau tergolong tidak tertolong, seperti tertera dalam tabel berikut.

**Tabel 3.4**

**Jumlah bumil tertolong bersalin dan sasaran bumil berhasil bersalin**

No	Penanganan Bumil	Tahun			
		2016	2017	2018	2019
1	Bumil tertolong	5.114	4.993	5.082	1.888
2	Sasaran bumil bersalin	5.121	4.993	5.083	1.892

Sumber: Dinas Kesehatan Kulon Progo, 2019

Dua narasumber lainnya yaitu masyarakat (ibu hamil) yang merasakan dan memiliki peran terpenting dalam penilaian suatu kinerja program Dinas Kesehatan Pemerintahan Kulon Progo dan petugas kesehatan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan ibu hamil dengan aplikasi BumilKU. Secara garis besar kedua narasumber ini memiliki dua penilaian yang sama dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap peran dalam layanan ibu hamil dengan memanfaatkan aplikasi BumilKU di Kulon Progo pada tahun 2019. Keduanya mengetahui fungsi aplikasi BumilKU secara mendasar, yakni suatu aplikasi yang dapat mengetahui keadaan seluruh ibu hamil di Kulon Progo. Narasumber pertama (Handayani, 4 Desember 2019, Pukul 10.00 WIB) mengatakan bahwa:

“Oh BumilKu? saya tahu karena saya juga ada terlibat dalam kader kesehatan yang pernah menyinggung sedikit dengan aplikasi itu dan terlebih lagi disaat saya melakukan pemeriksaan kandungan di puskesmas dan di tangani oleh bidan sambil memberi bimbingan terkait kehamilan dan memberi tau bahwa adanya sebuah aplikasi baru untuk memantau seluruh ibu hamil. saya mendapatkan pelayanan yang baik dan di berikan penjelasan tentang kehamilan, dan mendapatkan buku panduan KIA. Bidannya juga mengunjungi kerumah saya katanya untuk melakukan pemantauan langsung. Pokoknya setelah ada BumilKU ini, secara pribadi saya lebih merasa nyaman karena keadaan kehamilan selalu dalam pantauan.Saya dukung teruslah BumilKU ini, hanya saja kalau bisa agar semua masyarakat merasakan tidak hanya ketika sedang mengandung saja, ya kalau bisa sih dilanjut setelah nifas dan program lainnya menyangkut hamil dan menyusui ya. Saya harap BumilKU makin banyak lagi kegunaanya.”

Berbeda sedikit dengan narasumber kedua yang mengetahui adanya sebuah pelayanan ibu hamil yang dibantu dengan aplikasi BumilKU sudah cukup lama dari adiknya sendiri yang duluan hamil dan baru saja menjalani persalinan. Terlebih lagi sudah beberapa kali mendapatkan kunjungan pemantauan kehamilan dari bidan pembantu atau bidan desa dan berkunjung langsung ke Rumah Sakit daerah Kulon Progo. Narasumber kedua (Endang, 4 Desember 2019, Pukul 13.40 WIB) mengatakan bahwa:

“Oh aplikasi BumilKU, pertama hal yang baik yang dilakukan oleh Pemerintah dan Dinas Kesehatan Kulon Progo dengan membuat aplikasi untuk ibu hamil. terkait BumilKU ini sendiri saya beberapa kali mendapatkan kunjungan pemantauan tentang kehamilan saya dari bidan wilayah daerah sini dan sedikit membahas tentang aplikasi ini. Pada kunjungan tersebut pihak pemantau banyak bertanya seputar kehamilan saya ini dan dengan adanya kunjungan ini memang saya juga tidak perlu repot-repot jika ada keluhan dan membutuhkan konseling seputar kehamilan. saya berpikiran melahirkan di rumah sakit di daerah Kuon Progo mas kali ini, jadi kadang saat kunjungan dari bidan wilayah saya bilang kalau saya juga lagi konsultasi dengan dokter di salah satu Rumah Sakit di daerah Kulon Progo. tapi ya mungkin untuk ibu hamil lainnya saya rasa dengan adanya BumilKU ini banyak manfaatnya ya terutama untuk ibu hamil yang khususnya di Daerah Kulon Progo yang mungkin jauh atau kurang akses untuk melahirkan ataupun konsultasi seputar kehamilan.”

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan beberapa narasumber terkait kualitas Pelayanan dengan adanya aplikasi BumilKU, maka dapat dikatakan bahwa pemanfaatan apikasi dan kualitas layanan kinerja Dinas Kesehatan Kulon Progo sudah cukup baik dalam melaksanakan program kegiatan dengan pemantauan bagi tiap pelaksana atau petugas kesehatan di Kulon Progo. Pihak yang berperan terutama Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo sebagai pemantau utama terus menjalankan program kegiatan dengan memanfaatkan aplikasi BumilKU tersebut sesuai dengan prosedur dan pertanggung jawabannya

atas wewenang dan ranahnya. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan ibu hamil pihak Dinas Kesehatan Kulon Progo berlandaskan nilai transparansi atau keterbukaan dalam memberikan layanan, nilai akuntabilitas atau pertanggung jawaban dari suatu layanan, nilai kondisional atau layanan yang bisa menyesuaikan berbagai kondisi dan keadaan, nilai Partisipatif atau mendengarkan aspirasi rakyat.

Dengan adanya aplikasi BumilKU pihak Dinas Kesehatan selalu memonitoring seluruh ibu hamil dan mengkoordinasikan dengan pegawai kesehatan atau pihak-pihak yang terlibat dalam layanan ibu hamil dengan program RINDU KIA. Pihak Dinas Kesehatan yang selalu memberikan seperti halnya rujukan bagi ibu-ibu hamil yang beresiko. Berikut ini prosedur dan tahap-tahap yang ditekankan dalam pemanfaatan aplikasi BumilKU dalam proses pelaksanaan layanan bagi ibu hamil di Kulon Progo:

- 1) Mendata seluruh ibu hamil atau Tahap pendaftaran ibu hamil yang berisikan biodata berbasis NIK ibu hamil, Alamat Domisili/lokasi ibu hamil, Nomor Telp/hp, dan Pointing rumah/GIS.
- 2) Tahap pemantauan oleh bidan desa atau pembantu dalam mengecek gol darah ibu hamil, terkait Hari Perkiraan Melahirkan (HPM),kejelasan Riwayat kehamilan (G,P,A), dan memberikan suatu jaminan.
- 3) Tahap Monev fasilitas kesehatan bidan puskesmas wilayah terkait dengan sebuah diagnosa, terkait ANC sebuah kunjungan (k1-k4), lalu ACN terpadu, dan memberikan status dan keterangan bagi keadaan kehamilan seorang ibu.

- 4) Tahap persalinan ibu hamil jika melahirkan Normal boleh degan bidan tetapi tidak boleh dilakukan di rumah ibu hamil itu sendiri, kalau status kehamilan ibu dengan resiko disarankan melakukan persalinan di Puskesmas, dan jika status kehamilan ibu Resiko tinggi di laksanakan persalinan di RSUD.

Sedangkan penekanan dari Dinas Kesehatan kepada petugas kesehatan atau pihak-pihak dalam memberikan layanan ibu hamil di Kulon Progo memenuhi pelayanan dasar sebagai berikut:

- a. Cakupan kunjungan ibu hamil (K1-K4)

Pelayanan antenatal adalah pelayanan oleh tenaga professional (dokter spesialis kebidanan, dokter umum, bidan, dan tenaga kesehatan) untuk ibu selama masa kehamilannya dengan melakukan ukur tinggi badan, ukur tekanan darah, pemberian immunisasi TT, ukur tinggi fundus uteri, dan pemberian tablet besi minimal 90 tablet selama masa kehamilan. Cakupan K1 dapat dipantau melalui pelayanan kunjungan baru ibu hamil (K1) untuk mengukur akses dan pelayanan ibu hamil sesuai standar untuk melihat kualitas. Ibu hamil yang mendapatkan pelayanan antenatal sesuai standar paling sedikit empat kali, dengan distribusi pemberian pelayanan yang dianjurkan adalah minimal satu kali pada trimester pertama, satu kali pada trimester kedua dan dua kali pada trimester ketiga umur kehamilan.

- b. Cakupan Komplikasi Kebidanan yang Ditangani

Komplikasi kebidanan adalah kesakitan pada ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas yang dapat mengancam jiwa ibu dan/atau bayi. Penanganan komplikasi kebidanan adalah ibu hamil, bersalin dan nifas dengan komplikasi yang mendapatkan pelayanan sesuai standar pada tingkat pelayanan dasar dan rujukan mencakup Polindes, Puskesmas, Puskesmas PONED (Pelayanan Obstetri Neonatus Esensial Dasar), Rumah bersalin, RSIA/RSB, RSUD, dan RSUD PONEK (Pelayanan Obstetri Neonatus Emergensi Komprehensif).

c. Cakupan Pertolongan Persalinan oleh Tenaga Kesehatan

persalinan diupayakan oleh bidan atau tenaga kesehatan dengan kompetensi kebidanan. Cakupan persalinan yang ditolong oleh tenaga kesehatan yang cakupannya sudah per wilayah. Kesiapan dan kecepan tanggapan dari tenaga kesehatan dalam melaksanakan proses persalinan bagi ibu hamil di Kulon Progo.

d. Cakupan Pelayanan Nifas.

Pelayanan ibu nifas sesuai standar adalah pelayanan kepada ibu nifas sedikitnya 3 kali, kunjungan nifas ke-1 pada 6 jam setelah persalinan s.d 3 hari; kunjungan nifas ke-2 hari ke 4 s/d hari ke 28 setelah persalinan, kunjungan nifas ke-3 hari ke 29 s/d hari ke 42 setelah persalinan.

### **3. Responsivitas**

Responsivitas adalah kemampuan suatu birokrasi atau organisasi untuk lebih memahami dan mengetahui apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang kemudian

nantinya disusun sebagai agenda kegiatan dan menjadikan kegiatan tersebut sebagai prioritas utama dalam melaksanakan program atau kegiatan sesuai kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dengan demikian responsivitas dapat diartikan sebagai daya tanggap dan daya tangkap suatu birokrasi atau organisasi dalam memahami dan menanggapi keinginan serta kebutuhan masyarakat.

Dalam menanggapi permintaan dan memahami keinginan masyarakat, dengan adanya aplikasi BumilKU dan berdampingan program lama dari Dinas Kesehatan yakni RINDU KIA yang menjadi salah satu kegiatan untuk menyalurkan aspirasi berupa keluhan dan keinginan masyarakat yang biasanya diarahkan dalam kegiatan sosialisasi terlebih dahulu tentang adanya pelayanan ibu hamil dengan bantuan dari aplikasi BumilKU di Kulon Progo. Tidak hanya dalam kegiatan sosialisasi masyarakat dapat menyampaikan aspirasi tersebut, di setiap kegiatan yang nantinya diselenggarakan disediakan kotak kritik dan saran untuk diberikan kepada masyarakat sesuai kegiatan berlangsung oleh pihak Dinas Kesehatan maupun pekerja kesehatan. Selain itu kami juga menyediakan nomor dan alamat email yang mungkin bisa digunakan oleh masyarakat sebagai salah satu alat komunikasi penyampaian aspirasi apabila mereka tidak menyampaikannya melalui kritik dan saran ataupun saat kegiatan penyelenggaraan berlangsung.

Kepala Dinas Kesehatan Pemerintahan Kulon Progo (Dr. Sri Budi Utami, M. Kes., 3 Desember 2019, Pukul: 15.10 WIB) mengatakan bahwa:

“Ya kalau terkait dengan responsivitas, berdasarkan program Pemerintahan Kabupaten Kulon Progo memberikan kami pihak Dinas Kesehatan wewenang menggunakan aplikasi BumilKU yang dibuat oleh Dinas Kominfo Kulon Progo. dengan adanya aplikasi BumilKU ini merupakan salah satu wujud



dalam upaya menanggapi kebutuhan masyarakat atau ibu hamil dan merupakan solusi atau mempermudah bagi pihak Dinas Kesehatan dalam memantau dan pekerja kesehatan juga. Aplikasi BumilKU yang dibuat pada akhir tahun 2018 yang lalu merupakan penempurnaan dari program lama RINDU KIA yang memakai *google drive* yang di *upgrade* per bulan, akan tetapi BumilKU merupakan data *realtime* yang di *upgrade* tiap hari terkait data ibu hamil di Kulon Progo. Aplikasi BumilKU dapat menghasilkan layanan yang berorientasikan kepada masyarakat atau seluruh ibu hamil di Kulo Progo dengan fasilitas yang memadai untuk menunjang suatu kualitas layanan bagi ibu hamil dapatkan.”

Pemanfaatan teknologi menjadi salah satu cara yang digunakan Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo dalam menekan angka kematian ibu (AKI) melahirkan. Inovasi aplikasi Rindu KIA (jejaring peduli kesehatan ibu dan anak).

Kemudian penjelasan dari Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat (drg. Hunik Rimawati, M.Kes., 3 Desember 2019, Pukul: 16.05 WIB) mengatakan bahwa:

“Tidak kita pungkiri bahwa Keinginan dan kebutuhan masyarakat itu kan berbeda-beda mas, setelah dengan aplikasi BumilKU dalam memonitoring lalu ada program RINDU KIA sebagai sarana pembahasan pelayanan yang telah diberikan kepada ibu hamil, jadi untuk mengetahui keluhan, hambatan, dan keinginan masyarakat seputar kehamilan, melalui aplikasi BumilKU dan RINDU KIA ini sebagai salah satu kegiatan penyalur aspirasi mereka, ya bisa saat sosialisasi program, kan pasti ada sesi tanya jawab walaupun tidak seluruhnya hanya satu atau dua orang saja tapi bisa mewakili setidaknya. Ataupun di setiap kunjungan bidan dan kunjungan puskesmas serta kegiatan lainnya yang berupa group via WA yang saling terhubung dengan semua *stakeholder*, lalu yang berhubungan dengan pemanfaatan aplikasi BumilKU ini kami menyediakan kotak kritik dan saran untuk diberikan kepada masyarakat, selain itu juga kami menyediakan kontak dan alamat email Dinas Kesehatan Kulon Progo sebagai salah satu alternative lainnya, dan sejauh ini pun ada beberapa yang menyampaikan lewat *email* tidak hanya melalui pertemuan saat kegiatan, dan setelah dikumpulkan ya dalam waktu dua hingga tiga bulan kami adakan rapat sebagai bahan evaluasi dan memprioritaskan agenda selanjutnya untuk berusaha mewujudkan keinginan masyarakat tersebut.”

Dengan Rindu KIA, sejak 2016 angka kematian di Kabupaten Kulon Progo secara signifikan mengalami penurunan. Kalau pada 2016 AKI absolut masih 7, pada 2017 dan 2018 mengalami penurunan menjadi masing-masing hanya 3 saja, dan di penghujung 2019 masih terbilang rendah meski mengalami sedikit kenaikan menjadi 4. Program Rindu KIA melibatkan camat, polisi, kodim, koramil, organisasi profesi, klinik swasta PMI jaminan. Di Kulon Progo sendiri ada 12 kecamatan dan masing-masing memiliki grup. Sehingga ketika ada pasien ibu hamil dengan kondisi tertentu, rumah sakit akan menyiapkan, pihak jaminan kesehatan, PMI bila membutuhkan bantuan darah sudah siap. terdapatnya sebuah link-nya yang menekankan Masalah ibu bukan masalah klinik saja tapi masalah sosial juga.

Kemudian ditambahkan pemaparan dari Bidan Kepala Bidang KIA di Puskesmas Wates yang berperan dalam pelayanan bagi ibu hamil di Kulon Progo (Sri Esthini, ST r keb., 3 Desember 2019, Pukul: 12.40 WIB) mengatakan bahwa:

“Selama saya berkunjung kerumah ibu hamil dan beberapa bidan pembantu yang sering berkunjung kerumah ibu hamil, ya alhamdulillah tidak ada menyampaikan kritikan, akan tetapi kami juga meminta masukan atau saran dan keinginan mereka terkait pelayanan yang kami berikan setelah adanya aplikasi BumilKU meyangkut kehamilan ibu di Kulon Progo pada tahun 2019. Rasa kenyamanan yang daidapatkan oleh masyarakat atau ibu hamil merupakan salah satu prioritas kami, apa lagi di Kulon Progo terdapat bidan puskesmas, bidan pembantu atau bidan keliling wilayah yang mewadai dan fasilitas layanan bagi ibu hamil kusus nya di klinik bidang KIA ini.”

Salah satu gambaran fasilitas yang dimiliki di klinik bidang KIA di puskesmas Wates sebagai berikut.

### Gamabar 3.2

#### Fasilitas klinik Bidang KIA Puskesmas Wates



Sumber: puskesmas wates, 2019

Menurut hasil wawancara dari narasumber diatas, maka sejauh ini responsivitas kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo dalam upaya meningkatkan kualitas layanan bagi ibu hamil dengan aplikasi BumilKU sudah berjalan dengan baik ditambah adanya program unggulan Rindu KIA. Dinas Kesehatan Kabupaten sudah melaksanakan sesuai dengan prosedur, wewenang, dan tanggung jawab mereka dalam pelaksanaan setiap kegiatan. yaitu *relevance* (kesesuaian hasil dan tujuan), *acceptability* (dapat diterima), *reliability* (dapat dipercaya), *sensitivity* (dapat membedakan hasil kerja), dan *practically* (meningkatkan produktivitas).

Selain itu untuk mengimbangi kritik dan saran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada ibu hamil, pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo

mengadakan panggilan kepada pihak-pihak tertentu seperti Kepala Puskesmas di tiap-tiap wilayah di Kabupaten Kulon Progo untuk dilakukan pemantauan disetiap pelaksanaan dan wajib melakukan kegiatan monitoring serta evaluasi di setiap kegiatan dan kunjungan kemudian melaporkan setiap tiga bulan sekali kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo.

#### **4. Rensponsibilitas**

Membahas mengenai responsibilitas, dalam penelitian ini responsibilitas berhubungan dengan kesesuaian program dengan visi dan misi terkait maupun prosedur pelaksanaan pelayanan ibu hamil dengan memanfaatkan aplikasi BumilKU. Visi yang ada dalam pelayanan ibu hamil dengan aplikasi BumilKU adalah salah satu untuk menurunkan angka kematian ibu dengan memantau seluruh satus kehamilan ibu di Kulon Progo, dan untuk misi dalam penggunaan aplikasi BumilKU salah satunya adalah melakukan pendataan ibu hamil secara kompleks serta meningkatkan layanan dan penanganan bagi seorang ibu hamil sesuai keadaan kehamilan seorang ibu tersebut.

penjelasan dari Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat (drg. Hunik Rimawati, M.Kes., 3 Desember 2019, Pukul: 16.10 WIB) mengatakan bahwa:

“Sudah pasti program ini memang didasari dari Visi dan Misi program, yang utama visi nya adalah menurunkan angka kematian ibu dengan mengetahui status kehamilan ibu, dan misinya adalah melakukan pendataan ibu hamil, pemantauan atau memonitoring keadaan ibu hamil, dan meningkatkan pengetahuan masyarakat seputar Kesehatan Ibu dan Anak. Semua berhubungan pula dengan visi Kulon Progo bahwa sehat adalah hal yang utama atau dinomor satukan dalam segi manapun. Ya untuk mewujudkan visi dan misi dalam pemanfaatan aplikasi BumilKU ini berhubungan erat dengan program kegiatan yang dapat mendukung terutama dengan pelaksana pelayanan kesehatan bagi ibu hamil tersebut. Meski tak sepenuhnya dengan

adanya aplikasi BumilKU langsung mengurangi angka kematian ibu, karena pada tahun 2019 ini ada 4 kasus ibu meninggal dengan penyebab utama riwayat penyakit dari ibu hamil tersebut. Akan tetapi dengan menjalankan prosedur baik dan benar penggunaan aplikasi ini dapat menjadi langkah awal untuk pencegahan terhadap permasalahan bagi ibu hamil di Kulon Progo.”

Dengan demikian berdasarkan hasil wawancara mengenai tanggung jawab kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo dalam melaksanakan pelayanan ibu hamil dengan aplikasi BumilKU sudah berjalan secara efektif dan efisien. Suatu hal yang telah Mengacu kepada suatu proses pelaksanaan dalam mencapai tujuan dengan baik untuk kepentingan bagi masyarakat atau ibu hamil dan Mengacu kepada tahap-tahap yang dilaksanakan dengan baik dan benar sesuai dengan yang telah direncanakan. Melihat bahwa kegiatan yang dilaksanakan sudah sesuai dengan visi dan misi penerapan dengan adanya aplikasi BumilKU dan kesesuaian tujuan serta sasaran utama dalam program ini sudah tepat dan benar sesuai dengan tujuan dan sasaran utama. Selain itu seluruh kegiatan dan pelaksanaan yang dilakukan selama ini sudah sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku mengenai penggunaan aplikasi BumilKU dalam upaya menunjang kualitas layanan bagi ibu hamil di Kulon Progo.

Adapun kegiatan-kegiatan untuk mewujudkan visi dan misi dalam pemanfaatan aplikasi BumilKU dalam upaya meningkatkan layanan ibu hamil adalah sebagai berikut:

### **(1) Skala Implementasi**

#### **a. Komitmen Kepala Daerah Kabupaten Kulon Progo**

Berlandaskan dengan persamaan persepsi pelaksanaan, dukungan Kepala OPD , dan serta komitmen Bupati Kulon Progo.

b. Penetapan sebuah Kebijakan

Dimulai dari uji coba pelaksanaan terbatas dan kemudian pemodelan layanan multiuser.

c. Uji coba Model Layanan

Terkait persiapan dari infrastruktur TI dan SDM, lalu proses uji coba penggunaan data yang terintegrasi, lalu tahap Memonitoring dan perbaikan.

d. Perluasan Layanan Skala Penuh

Dengan penerapan aplikasi BumilKU secara penuh dan Peningkatan Demand Akses.

**(2) Sosialisasi**

Sosialisasi ditujukan kepada perwakilan ibu hamil, ibu PKK, kader kesehatan, bidan pembantu dan bidan puskesmas, pihak rumah sakit daerah Kulon Progo .Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan sosialisasi tentang tujuan, manfaat, dan mekanisme pelaksanaan agar mendapat dukungan dari petugas kesehatan maupun seluruh lapisan masyarakat dalam pelaksanaannya di lapangan.

Selain itu sosialisasi diberikan terutama kepada masyarakat terutama kalangan ibu-ibu dalam kondisi hamil dengan persentase atau ajakan secara rutin untuk mengecek kehamilannya secara berkala. Biasanya sosialisasi ini dilaksanakan dalam kegiatan perkumpulan rutin warga yang biasa disebut dengan arisan atau kegiatan posyandu rutin tiap bulannya atau bisa juga dengan sosialisasi formal tentang pengenalan tentang adanya sebuah aplikasi BumilKU ini, hal tersebut biasanya sesuai dengan kesepakatan dan dukungan dari seluruh pihak

yang memiliki peran penting dalam program dan pihak-pihak yang dianggap memiliki peran penting di setiap desa/dusun.

### (3) Rekapitulasi Laporan

Data yang telah didapatkan mendata seluruh ibu hamil yang telah mengisi pendaftaran ibu hamil di Kulon Progo oleh kader kesehatan, bidan di desa melakukan pemantauan pencatatan di buku KIA untuk disimpan dan dipelajari oleh ibu hamil sebagai alat pantau kesehatan ibu selama hamil, bersalin, dan nifas. Bayi yang dilahirkan sampai umur lima tahun disamping itu dicatat di kartu ibu untuk disimpan di fasilitas kesehatan. Bidan desa memberikan pelayanan sesuai standard pemantauan ibu hamil, serta melaporkan hasil pelayanan kesehatan ibu di wilayah desa (termasuk laporan dari dokter dan bidan praktek swasta di desa tersebut) ke Puskesmas setiap bulan termasuk laporan kematian ibu, bayi lahir hidup dan bayi lahir mati. Seperti sedikit memberikan gambaran dengan tampilan gambar berikut.

**Gambar 3.3**

### **Buku Panduan KIA**



Sumber: Dinas Kesehatan Kulon Progo, 2019

Puskesmas melakukan rekapitulasi dan analisa laporan dari seluruh bidan di desa/kelurahan dan juga laporan dari rumah bersalin swasta serta melakukan pemantauan wilayah setempat tentang KIA (PWS-KIA) dan melaporkan ke Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo setiap bulannya. Mengisi data terupdate terkait status kehamilan seluruh ibu hamil tiap wilayah ke dalam aplikasi BumilKU.

Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo melakukan rekapitulasi dan analisa laporan dari seluruh Puskesmas di wilayahnya dan laporan Yankes Ibu dari Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta serta melakukan pemantauan wilayah setempat, evaluasi dan melaporkan ke Dinas Kesehatan Provinsi Yogyakarta setiap bulan.

## **5. Akuntabilitas**

Tanggung jawab, evaluasi, dan keterbukaan adalah hal penting dalam suatu kinerja. Tanpa adanya tanggung jawab, setiap pegawai dalam melaksanakan suatu kegiatan atau program menjadi tidak terkontrol dan dapat menyebabkan ketidak-sampaian program terhadap tujuan. Kemudian kegiatan evaluasi juga diperlukan mengingat bahwa tidak setiap kegiatan atau program berjalan dengan baik tanpa adanya suatu hambatan apapun, maka dari itu evaluasi diperlukan guna mengontrol dan menindak lanjuti kegiatan apabila kegiatan dari suatu program terdapat kendala yang berarti yang dapat memicu kegagalan dan ketidak-sampiannya terhadap tujuan. Selain tanggung jawab dan evaluasi, keterbukaan pun menjadi salah satu hal terpenting dalam suatu kegiatan baik keterbukaan



kegiatan antara pegawai dengan masyarakat, maupun keterbukaan antara atasan dengan pegawai dan keterbukaan antar sesama pegawai.

Ketiga hal tersebut penting untuk dilaksanakan dan perlu dijadikan acuan dalam melakukan kegiatan yang di lakukan agar nantinya dapat memberikan rasa kepercayaan terutama kepada sasaran utama yaitu kepada masyarakat bahwa program ini memang di tujukan untuk meningkatkan taraf kesehatan masyarakat terutama dalam menurunkan resiko kematian pada ibu melahirkan.

Kepala Dinas Kesehatan Pemerintahan Kulon Progo (Dr. Sri Budi Utami, M. Kes., 3 Desember 2019, Pukul: 15.20 WIB) mengatakan bahwa:

“Hal terpenting dalam melakukan sebuah kegiatan atau program adalah tanggungjawab, evaluasi, dan keterbukaan. Kita kan tidak bisa ya memantau satu per satu setiap pegawai dan peran-peran lainnya dalam upaya peningkatan kualitas layanan dengan aplikasi BumilKU ini. Jadi biasanya tanggung jawab dikaitkan dengan tugas pelaksana masing-masing pegawai dengan acuan adanya standar operasional prosedur atau tatanan peran dan tanggung jawab setiap peran. Biasanya jika mengenai tanggungjawab ada sanksi yang dapat diberikan kepada siapa saja yang memang tidak melaksanakan tugas dengan baik, dan itu urusannya bukan hanya dengan Kepala Dinas Kesehatan atau Kepala Bidang yang terkait dengan ini saja, tetapi kepada atasan Dinas Kesehatan Kulon Progo bahkan dengan Kepala Pemerintahan Kabupaten Kulon Progo. Untuk evaluasi pasti selalu diadakan mengingat kan tidak setiap kegiatan berjalan dengan lancar tanpa hambatan ya jadi evaluasi selalu dilakukan, setelah evaluasi diambil kesimpulan untuk dicarikan permasalahan dan solusinya. Kalau keterbukaan, keterbukaan anantara sesama pegawai dan sesama peran dan terutama keterbukaan kepada masyarakat itu kami selalu jalankan, seperti keterbukaan seluruh kegiatan program ini mulai dari anggaran ataupun kegiatan lainnya yang melibatkan masyarakat.”

Terjaminnya suatu nilai tanggung jawab, melakukan sebuah evaluasi di setiap kegiatan kegiatan suapaya mewujudkan yang lebih baik, dan dalam proses pelaksanaan berlandaskan unsur keterbukaan. Ketiga hal tersebut penting untuk dilaksanakan dan perlu dijadikan acuan dalam melakukan kegiatan yang di

lakukan agar nantinya dapat memberikan rasa kepercayaan terutama kepada sasaran utama yaitu kepada masyarakat bahwa program ini memang di tujukan untuk meningkatkan taraf kesehatan masyarakat terutama dalam menurunkan resiko kematian pada ibu melahirkan.

Menurut penjelasan dari salah satu perangkat Desa Bendungan yakni ibu baru melahirkan (Siti Aminingsih , 4 Desember 2019, Pukul: 10.20 WIB) mengatakan bahwa:

“sebagai mantan ibu hamil dan menjadi ibu hamil setelah adanya aplikasi BumilKU di Kulon Progo. Yang pasti bertambahnya rasa aman dan yaman karena kondisi keadaan kehamilan saya sampai akan melahirkan selalu dalam pantauan, ya kalau ada masalah dengan kandungan saya pihak puskesmas atau bidan langsung datang kerumah saya.”

Suatu bentuk program atau kegiatan yang dijalankan oleh Dinas Kesehatan Pemerintahan Kabupaten Kulon Progo selalu memalakkann pembenahan dan selalu mengembangkan sebuah inovasi yang berorientasikan terhadap ke masyarakat. Menciptakan sebuah program yang harus melibat aktifkan masyarakat. Memberikan rasa aman dan nyaman bagi seluruh masyrakat Kulon Progo di bidang kesehatan dan terutama bagi ibu hamil merupakan suatu tanggung jawab dan tugas dari Dinas Kesehatan Pemerintahan Kabupaten Kulon Progo.

Dengan demikian menurut hasil wawancara dengan narasumber bahwa akuntabilitas yang memuat tanggungjawab, evaluasi, dan keterbukaan dalam pelaksanaan layanan bagi ibu hamil dengan aplikasi BumilKU sudah diajalankan secara baik dan benar sesuai dengan prosedur yang berlaku. Hal ini dibuktikan

bahwa hingga saat ini belum ada keluhan mengenai kurangnya atau ketidaknyamanannya atas tanggungjawab yang diberikan oleh petugas atau pegawai kepada masyarakat, tidak adanya ketidak terbukaannya antara peran atau pegawai dengan masyarakat maupun antar sesama pegawai dan evaluasi yang selalu dijalankan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Menciptakan suatu pelayanan publik baik dan benar oleh pihak pemerintahan yang berlandaskan keterbukaan dalam membarikan layanan kepada masyarakat atau khususnya kepada ibu hamil di Kulon Progo.

## **B. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Kinerja adalah suatu hasil atau jawaban dari suatu kegiatan atau pelaksanaan kerja seseorang untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Kinerja dapat dikatakan baik apabila keluaran atau *output* yang dihasilkan sesuai dengan sasaran atau bahkan melebihi sebuah sasaran, dan sebaliknya, kinerja dapat dikatakan buruk apabila suatu pelaksanaan atau kegiatan yang dikeluarkan atau dihasilkan tidak sesuai sasaran atau bahkan jauh dari sasaran. Namun sebelum mengetahui sejauh mana kinerja yang dihasilkan itu baik atau buruk, terlebih dahulu sebaiknya menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dapat dikatakan baik apabila faktor tersebut merupakan sebuah faktor pendukung dalam kegiatan ataupun pelaksanaan suatu program, namun selain faktor pendukung adapula faktor penghambat yang dapat menghambat sebuah kegiatan atau pelaksanaan program dan mengakibatkan kinerja menjadi buruk atau kurang maksimal.

Adapun faktor-faktor yang dapat dilihat dalam mempengaruhi kinerja khususnya dalam kinerja di Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo pada penggunaan aplikasi BumilKU, yaitu dari segi faktor kemampuan, motivasi, dan faktor lingkungan. Berikut penjelasan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja Dinas Kesehatan Kulon Progo dalam pelaksanaan layanan ibu hamil dengan aplikasi BumilKU, yaitu:

### **1. Kemampuan**

Kemampuan seorang pegawai adalah salah satu faktor terpenting ketika membahas menilai suatu kinerja. Tanpa adanya kemampuan ataupun keahlian yang sesuai dengan diri seseorang, maka seorang pegawai tidak akan dapat bekerja dan melayani secara maksimal. Maka dari itu kemampuan bisa menjadi salah satu faktor pendukung ataupun faktor penghambat.

Kepala Dinas Kesehatan Pemerintahan Kulon Progo (Dr. Sri Budi Utami, M. Kes., 3 Desember 2019, Pukul: 15.26 WIB) mengatakan bahwa:

“Kalau berbicara terkait kemampuan, kemampuan memang merupakan faktor utama menciptakan hasil kerja yang efektif dan efisien. Secara internal kemampuan dan potensi dari semua pegawai Dinas Kesehatan Kulon Progo sudah cukup baik dalam menjalankan sebuah program ataupun kegiatan. Di dalam manajemen kinerja Dinas Kesehatan Kulon Progo selalu berupaya untuk menganalisis kebutuhan tenaga dan menekankan kualifikasinya kepada setiap pegawai. Meski dapat dikatakan Dinas Kesehatan kekurangan dari segi kemampuan jumlah SDM nya, akan tetapi Dinas Kesehatan juga melibatkan tenaga-tenaga pekerja kesehatan terlibat dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. tapi tidak dapat dipungkiri kalau kekurangannya paling utama dalam sosialisasi pemanfaatan aplikasi BumilKU, karena mengingat juga kadang-kadang masyarakat masih ada yang peduli atau tidak dengan adanya aplikasi ini, dan memang sosialisasi secara langsung dari pihak Dinas belum dilakukan secara keseluruhan di wilayah Kabupaten Kulon Progo, masih bertumpu kepada Bidan wilayah dan kader yang berperan yang memang memiliki andil dalam penggunaan aplikasi BumilKU ini”.

Berdasarkan pemaparan dari narasumber tersebut bahwa kemampuan menjadi salah satu indikator yang mempengaruhi kinerja Dinas Kesehatan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan ibu hamil dengan aplikasi BumilKU. Pentingnya atas sebuah pengetahuan penguasaan dari pegawai ataupun pelayanan kesehatan terkait suatu pelayanan bagi ibu hamil dengan menggunakan aplikasi BumilKu. Koordinasi atau kerjasama dari pihak-pihak yang terlibat sangatlah penting, begitupun kerjasama sesama pegawai dalam suatu instansi yang sama.

Berikut adalah faktor pendukung kinerja dilihat segi kemampuan dari adanya pelayanan ibu hamil dengan aplikasi BumilKU yang diselenggarakan di Kabupaten Kulon Progo:

- (1) Adanya kemampuan penempatan suatu tenaga kerja yang spesifik dan sesuai dalam pelaksanaan kegiatan seperti dalam penanganan kasus ibu hamil dan melahirkan, yaitu adanya bidan sebagai tenaga kesehatan medis dan adanya peran dukun sebagai peran yang membantu bidan dalam merawat sebelum dan sesudah persalinan kepada ibu dan bayi.
- (2) Adanya kemampuan penempatan tenaga medis seperti perawat di puskesmas yang khusus menangani pelayanan ibu hamil.
- (3) Adanya kemampuan menyediakan sumber daya manusia yaitu tenaga kerja yang memadai dan siap siaga, seperti adanya tenaga dalam hal pencatatan dan pelaporan jumlah ibu hamil, adanya kader-kader yang membantu dalam pencatatan dan pelaporan di tiap-tiap wilayah Kabupaten Kulon Progo.

(4) Adanya kemampuan dalam pembiayaan program yang diberikan oleh Pemerintahan Kabupaten Kulon Progo sebagai penunjang kualitas layanan bagi ibu hamil dengan aplikasi BumilKU.

(5) Adanya kemampuan fasilitas penunjang seperti tersedianya mobil ambulance di tiap-tiap puskesmas, tersedianya alat-alat persalinan, tersedianya data yang valid terkait ibu hamil sebagai penunjang program utama, dan tersedianya tempat persalinan yang memenuhi standar.

Selain kemampuan sebagai faktor pendukung adapun kemampuan sebagai faktor penghambat, antara lain:

(1) Kurangnya kemampuan dalam mensosialisasikan program, sehingga tidak seluruh ibu hamil mengerti, memahami, dan mengikuti tahapan program tersebut.

(2) Kurangnya kemampuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani masyarakat, sehingga terkadang pelayanan pemerintah dinilai masih terkesan lamban.

Sedangkan Kemampuan yang dimiliki oleh pegawai terkait upaya peningkatan kualitas layanan ibu hamil dengan aplikasi BumilKU meliputi:

a. Kemampuan Teknis

1. Tingkat Pendidikan dan Jenis Pendidikan.

2. Tingkat pelaksanaan tugas sesuai dengan aturan.

3. Tingkat pelaksanaan pekerjaan menggunakan peralatan sesuai dengan bidang tugasnya.

4. Tingkat penyelesaian terhadap masalah.
- b. Kemampuan bersifat manusiawi
  1. Tingkat kerja sama bersama orang lain.
  2. Tingkat membangun suasana kerja.
  3. Tingkat pelaksanaan kerja dengan inisiatif.

## **2. Motivasi**

Motivasi adalah suatu kehendak atau kemauan dari dalam diri seseorang yang menyebabkan seseorang tersebut melakukan sesuatu dengan sungguh-sungguh dan penuh pengabdian demi mencapai tujuan tertentu. Motivasi dapat berasal dari internal maupun eksternal, yang dimaksud internal adalah dorongan atas kemauan dari dalam diri sendiri tanpa adanya dorongan lain atau paksaan lain yang menyebabkan seseorang tetap bersungguh-sungguh dan penuh pengabdian demi mencapai sebuah tujuan. Sedangkan motivasi yang berasal dari eksternal adalah dorongan yang berasal bukan hanya dari diri sendiri melainkan faktor lain sebagai penunjang seseorang dalam melakukan sesuatu guna mencapai tujuan tertentu, faktor eksternal yang ada di kalangan organisasi atau birokrasi sebagai pegawai adalah adanya upah atau gaji, insentif atau penunjang, penghargaan, kenaikan pangkat penilaian individual maupun kelompok, dan pujian yang berasal dari lingkup seseorang tersebut bekerja.

Kepala Dinas Kesehatan Pemerintahan Kulon Progo (Dr. Sri Budi Utami, M. Kes., 3 Desember 2019, Pukul: 15.30 WIB) mengatakan bahwa:

“Faktor motivasi sangat erat sekali hubungannya dengan insentif atau penghargaan dalam bentuk apapun ya, jadi untuk mendorong kinerja memang ada insentif tersendiri dan penghargaan serta kenaikan pangkat biasanya akan

diberikan kepada pihak yang memang pantas untuk mendapatkan, selain faktor tersebut yaitu motivasi dalam diri masing-masing karyawan mas, dan itu bisa dilihat ketika mereka melaksanakan tugas mereka”.

Motivasi dapat menghasilkan suatu faktor penghambat dan faktor pendukung.

Berikut adalah beberapa faktor pendukung kinerja dari segi motivasi yaitu:

- (1) Adanya gaji dan insentif yang diberikan kepada para pegawai dalam melaksanakan pekerjaan.
- (2) Adanya penilaian kinerja khusus pegawai Dinas Kesehatan Kulon Progo yang dilakukan oleh atasan.
- (3) Adanya motivasi yang berasal dari dalam diri sendiri dengan bekerja secara maksimal

Sedangkan faktor penghambat dari segi motivasi kinerja adalah:

- (1) Kurangnya motivasi yang diberikan atasan kepada para pegawainya.
- (2) Kurangnya kesadaran dalam diri seseorang untuk melaksanakan tugas secara maksimal.

### **3. Lingkungan**

Lingkungan adalah hal yang paling berpengaruh dalam suatu kinerja seseorang, apabila lingkungan tidak mendukung maka kinerja seseorang dapat melemah, dan sebaliknya apabila lingkungan mendukung maka seseorang dapat bekerja secara maksimal. Tentunya faktor lingkungan tidak hanya berasal dari internal, melainkan faktor eksternal terkadang justru jauh lebih mempengaruhi suatu kinerja.



Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat (drg. Hunik Rimawati, M.Kes., 3

Desember 2019, Pukul: 16.18 WIB) mengatakan bahwa:

“Untuk mendorong kinerja dalam hal lingkungan, kami khususnya Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul dengan pihak-pihak yang berperan dalam permasalahan KIA itu saling berkomunikasi dan kerjasama saling membantu satu sama lain, sehingga apabila suatu kelompok sering komunikasi dapat meminimalisir kesalahan pemahaman tugas ataupun lainnya ya, sehingga ketika bekerjasama pun mereka mampu menjalankan dengan baik, dan membuat tempat kerja masing-masing senyaman mungkin”.

Lingkungan dari suatu pekerjaan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja suatu pegawai. Dimulai dalam cakupan lingkungan yang luas terkait hubungan suatu instansi atau pihak Dinas Kesehatan dengan masyarakat, lalu dipengaruhi oleh infrastruktur atau fasilitas, pastinya berhubungan dengan Sumber Daya Manusia (SDM) dan di dukung oleh tingkat pengetahuan dari masyarakat itu sendiri. Adapun faktor pendukung yang berasal dari faktor lingkungan sebagai salah satu faktor dalam kinerja yaitu:

- (1) Lingkungan kerja di Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo khususnya pada Sub Program Pelayanan Kesehatan dan tentunya Seksi Pengendalian Kesehatan Ibu dan Anak saling mendukung, bekerjasama, dan membantu terkait program ataupun kegiatan yang sedang dijalankan satu sama lain.
- (2) Adanya kerjasama yang baik antara Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo dengan pihak-pihak dalam layanan ibu hamil di Kulon Progo dengan aplikasi BumilKU yaitu dengan Puskesmas, Rumah Sakit daerah, Bidan, Dukun, dan kader kesehatan.

- (3) Adanya kondisi lingkungan pekerjaan yang membuat nyaman para pegawai mulai dari segi kenyamanan fasilitas dan kenyamanan terhadap para pegawai satu sama lain.

Sedangkan faktor penghambat dari faktor lingkungan sebagai salah satu faktor dalam kinerja yaitu:

- (1) Kurangnya partisipasi masyarakat umum sebagai sasaran utama ibu hamil dalam pelaksanaan program.
- (2) Kurangnya sosialisasi yang baik saat di lapangan sehingga tidak dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara umum terkait layanan ibu hamil dengan memanfaatkan aplikasi BumilKU.
- (3) Kurangnya kesadaran akan pentingnya program yang didukung dengan aplikasi BumilKu di kalangan masyarakat umum.
- (4) Kurangnya ketepatan dan kecepatan dalam pencatatan dan pelaporan karena lemahnya koordinasi saat di lapangan.