

## NASKAH PUBLIKASI

### KINERJA DINAS KESEHATAN KABUPATEN KULON PROGO DALAM MENINGKATKAN LAYANAN IBU HAMIL DENGAN APLIKASI BUMIL- KU TAHUN 2019



Oleh:

**Rico Kurniawan**

**20160520096**

Telah disetujui dan disahkan sebagai naskah publikasi sesuai kaidah  
penulisan karya ilmiah

**Dosen Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, belonging to Muhammad Eko Atmojo, is written over the text 'Dosen Pembimbing'.

**Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP**

**NIK: 19910516201604 163 157**

**Mengetahui,**



**Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik**

**Dr. Tifin Purwaningsih, S.IP., M.Si**

**NIK: 19690822199603 163 038**



**Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan**

**Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si**

**NIK: 19660828199403 163 025**

## SINOPSIS

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui seperti apa kinerja Dinas Kesehatan Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam meningkatkan layanan ibu hamil dengan aplikasi Bumil-KU Tahun 2019. Pentingnya suatu pemanfaatan atau penggunaan aplikasi BumilKU yang termasuk kedalam konsep *smart city* Pemerintahan Kulon Progo yang berbasis *e-government* yang harus berjalan dengan selaras dengan kinerja dari Dinas Kesehatan Kulon Progo dalam upaya mewujudkan layanan ibu hamil yang berkualitas di Kulon Progo tahun 2019. Selanjutnya untuk mengetahui Kegiatan yang dilakukan pihak Dinas Kesehatan Kulon Progo dalam meningkatkan layanan ibu hamil dengan aplikasi Bumil-KU Tahun 2019.

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif Kualitatif yaitu dengan cara pendekatan kualitatif yang memiliki karakteristik alami sebagai sumber data yang langsung mendasari perwujudan makna dari sebuah gejala social yang berada di dalam masyarakat. 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.

Hasil dari penelitian ini terkait kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo dalam upaya meningkatkan kualitas layanan ibu hamil dengan memanfaatkan aplikasi BumilKU. Memanfaatkan atau menggunakan sebuah aplikasi yang berbasis *e-government* untuk memantau seluruh ibu hamil serta mengetahui keadaan kehamilan seorang ibu. Melihat kinerja Dinas Kesehatan Pemerintahan Kulon Progo dengan menggunakan aplikasi BumilKU dari segi Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Rensponsibilitas, dan Akuntabilitas. Kemudian terkait pengaruh faktor kemampuan, motivasi, dan faktor lingkungan terhadap kinerja Dinas Kesehatan Kulon Progo dalam meningkatkan kualitas layanan ibu hamil dengan aplikasi BumilKU.

Kesimpulan dari penelitian ini terkait dengan kinerja Dinas Kesehatan Pemerintahan Kabupaten Kulon Progo dengan aplikasi BumilKU secara garis besar sudah dapat dikatakan sudah efektif dan efisien dengan mempertimbangkan faktor-faktor pendukung dan penghambat dengan baik.

**Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan Publik, *e-government* (aplikasi BumilKU)**

## Pendahuluan

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 menujung kehidupan ( Sachs, 2015).

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).

Berdasarkan WHO 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 kematian ibu disebabkan oleh pendarahan yang menjadi penyebab utama dan memiliki persentase tertinggi (Sholikhah, 2016).

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).

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. Kualitas suatu pelayanan akan tercipta dengan sebuah kinerja yang optimal dari pihak pelaksanaan atau yang memberikan suatu layanan bagi masyarakat (Ainurrahmah, 2015).

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”. Pada *website* Layanan Publik dan *Smart City* terdapat aplikasi BumilKU di dalamnya 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.

Pemerintahan Kabupaten Kulon Progo melalui Dinas Kesehatan membuat suatu terobosan dengan membuat aplikasi BumilKU sebagai sarana memonitoring ibu hamil. Suatu aplikasi yang dimanfaatkan untuk 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 BumiKU 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.

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 yakni bagi seluruh petugas atau pelayan dalam memberikan suatu layanan kesehatan bagi seluruh ibu hamil di Kulon Progo. Oleh karena itu penting untuk diteliti kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo dalam meningkatkan layanan ibu hamil dengan aplikasi BumilKU tahun 2019.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisa deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif dapat diartikan sebagai suatu metode dalam peneliti status kelompok manusia, suatu objek, situasi kondisi, suatu sistem pemikiran maupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. 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. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer hasil wawancara dan data skunder dari beberapa dokumen terkait dengan pembahasan penelitian. pengumpulan data dengan wawancara yang menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan narasumber yang dibutuhkan untuk menjawab suatu rumusan masalah dari penelitian ini terkait dengan kinerja dinas kesehatan pemerintahan dalam meningkatkan layanan ibu hamil dengan aplikasi BumilKU tahun 2019. Kemudian didukung dengan studi dokumentasi berupa dokumen-dokumen terkait dengan pembahasan penelitian ini.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **1. 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 monitoring 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 sederhananya 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 terpenuhnya unsur Produktivitas dan unsur Kualitas Pelayanan.

#### **a. 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.

Salah satu bentuk upaya Dinas Kesehatan Kulon Progo dalam meningkatkan layanan ibu hamil dengan menciptakan aplikasi BumilKU. Aplikasi BumilKu (ibu hamil Kulon Progo) merupakan 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.

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 dengan 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.

Peran dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo harus

menjalankan hal-hal penting dalam upaya meningkatkan layanan ibu hamil dengan aplikasi BumilKU. *Pertama*, Melakukan sosialisasi terkait aplikasi BumilKU, baik kepada instansi dibawahnya yaitu Puskesmas, maupun peran seperti Bidan/bidan pembantu, kader kesehatan hingga masyarakat. *Kedua*, Memonitoring dan mengevaluasi setiap kegiatan terkait program dan kegiatan. *Ketiga*, Memantau perjalanan atau tahapan setiap kegiatan program dalam pelayanan ibu hamil. *Keempat*, 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. *Kelima*, Mengevaluasi dari sebuah kegiatan suatu program. Kemudian pihak Dinas Kesehatan Kulon Progo memanfaatkan aplikasi BumilKU dalam meningkatkan kualitas layanan ibu hamil dengan memaksimalkan peran dari seorang bidan dan kader kesehatan tingkat desa di Kabupaten Kulon Progo, dengan meliputi peran sebagai berikut.

### **1) Peran Puskesmas (Bidan Puskesmas)**

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 sesuai standar.
  - j. Memberikan pelayanan nifas sesuai dengan standar.
- 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.

## 2) Peran Kader Kesehatan

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. Pelayanan Publik

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.

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.

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 pelayan 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 BumilKU untuk memonitoring seluruh ibu hamil di Kulon Progo pada tahun 2019.

Pemanfaatan aplikasi 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 imunisasi 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 kecepatan 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.

## **2. Faktor Yang 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:

### **a. 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. 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. *Pertama*, 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. *Kedua*, Adanya kemampuan penempatan tenaga medis seperti perawat di puskesmas yang khusus menangani pelayanan ibu hamil. *Ketiga*, 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. *Keempat*, Adanya kemampuan dalam pembiayaan program yang diberikan oleh Pemerintahan Kabupaten Kulon Progo sebagai penunjang kualitas layanan bagi ibu hamil dengan aplikasi BumilKU. *Kelima*, 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
- 3) Tingkat kerja sama bersama orang lain.
  - 4) Tingkat membangun suasana kerja.
  - 5) Tingkat pelaksanaan kerja dengan inisiatif.

#### **b. 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.

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.

#### **c. 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.

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 didukung 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.

## **Kesimpulan**

1. Keberhasilan kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo dalam upaya meningkatkan kualitas layanan ibu hamil dengan aplikasi BumilKU di Kulon Progo digunakan beberapa indikator pengukuran kinerja, yaitu melalui Produktivitas dan Kualitas Pelayanan

### **a. Produktivitas**

Pemanfaatan dan penggunaan aplikasi BumilKU dilihat dari faktor produktivitas maka dapat disimpulkan bahwa

Kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo telah efektif dan efisien. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil yang diperoleh atau *output* yang didapatkan selama penggunaan aplikasi BumilKU ini berlangsung bahwa target atau sasaran telah sesuai dengan apa yang diharapkan, meskipun dengan adanya penggunaan aplikasi BumilKU tidak membuat penurunan secara signifikan terhadap angka kematian ibu di tahun 2019 di Kulon Progo, akan tetapi mengalami kemajuan yang lebih baik dibandingkan dengan tahun sebelumnya dari segi memonitoring seluruh keadaan ibu hamil di Kulon Progo.

#### b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan bagi ibu hamil setelah penggunaan aplikasi BumilKU secara garis besarnya sudah efektif dan efisien, kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo sudah efektif dan efisien, karena kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur dan masyarakat pun menanggapi dengan respon yang baik.

2. Faktor-faktor pendukung yang dapat dilihat dalam mempengaruhi kinerja khususnya dalam kinerja di Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo pada layanan ibu hamil dengan aplikasi BumilKU, yaitu dari segi faktor kemampuan, motivasi, dan

faktor lingkungan. Faktor pendukung kinerja dilihat dari segi kemampuan yaitu dengan adanya kemampuan dalam menyediakan sumber daya manusianya dan penempatan tenaga kerja yang tepat dan sesuai, serta adanya kemampuan menyediakan dana dan fasilitas. Kemudian jika dilihat dari segi motivasi, faktor pendukung kinerja yaitu dengan adanya gaji, insentif, penilaian individu, dan kemauan dari dalam diri seseorang. Selain itu faktor terakhir dilihat dari segi lingkungan memiliki faktor pendukung yaitu adanya kondisi lingkungan pekerjaan yang nyaman dan terjalannya kerjasama yang baik antar pegawai.

3. Faktor-faktor penghambat yang dapat dilihat dalam mempengaruhi kinerja khususnya dalam kinerja di Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo dalam upaya meningkatkan layanan ibu hamil dengan aplikasi BumilKU, yaitu dari segi faktor kemampuan, motivasi, dan faktor lingkungan. Faktor penghambat dari segi kemampuan adalah dalam melaksanakan sosialisasi dan kualitas pelayanan. Sedangkan faktor penghambat dari segi motivasi adalah kurangnya motivasi secara langsung dari atasan dan kurangnya kesadaran dalam diri. Selain itu faktor terakhir dilihat dari segi lingkungan memiliki faktor penghambat yaitu kurangnya partisipasi dan kesadaran dari masyarakat akan pentingnya

kesehatan ibu hamil hingga persalinan, serta lemahnya koordinasi saat di lapangan sehingga tidak keseluruhan masyarakat dapat mengetahui apa manfaat dan kegunaan aplikasi BumilKU dalam Proses pelaksanaan layanan bagi ibu hamil di Kulon Progo.

## Referensi

- Sachs, Jeffrey D. - *The Age of Sustainable Development* (2015, Columbia University Press).
- Bps, D. I. and Samiati, F. (2014) 'Tentang ANC Dengan Frekuensi Kunjungan ANC', 9(April), pp. 36–51.
- Sholikhah, S., Pradjatmo, H. and Hakimi, M. (2016) 'Kepatuhan bidan Puskesmas dalam penerapan antenatal care terpadu berkualitas, deteksi penyakit dan komplikasi pada ibu hamil', pp. 171–178.
- Agustina, S. A. and Barokah, L. (2018) 'Comprehensive Implementation Plan on Maternal, Infant, and Child Nutrition', 8(November), pp. 143–148.
- Fitriani, H. and Lestari, C. I. (2019) 'Hubungan umur ibu dan paritas dengan kejadian bblr di wilayah puskesmas wates kabupaten kulon progo', 4(2), pp. 2015–2018.
- Ainurrahmah, Y. (2015) 'Pengaruh Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat terhadap Akses Pelayanan Kesehatan untuk Mewujudkan Mutu Pelayanan Kesehatan', pp. 239–256.
- Kurniawan, R. C. (2016) 'Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah', 10(3), pp. 569–586.
- Yohanista, W. A. (2018) 'Sistem Manajemen kepegawaian, Jurnal Ilmu Administrasi ( JIA )', XV(1), pp. 103–115.
- Wahyuningtyas, D. and Ratnasari, K. (2016) 'Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Anggrek Spa Jakarta', pp. 315–327.
- Risna, R., & Sundari, M. (2018). Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administratif di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 5(1), 1-10.
- Maryam, N. S. (2016) 'Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik', *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, VI(1), pp. 1–18.
- Sobirin, A. (2015) 'Konsep Dasar Kinerja dan Manajemen Kinerja', pp. 1–67.
- Purwaningsih, E. H. (2017) 'E-Government And ITS Application In Local Government', pp. 151–164.
- Nugraha, J. T. (2018) 'E-Government Dan Pelayanan Publik E-Government Di Pemerintahan Kabupaten Sleman', pp. 32–42.
- Putra, A. (2019). Aplikasi E-Government Berbasis Web Model Government-to-Citizen (G2C) di Desa Baturisari,

Kabupaten Temanggung (Doctoral  
dissertation, University of

Technology Yogyakarta).