

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Bersandarkan temuan riset terkait Layanan SANPIISAN lewat aplikasi Teman Bunda dalam langkah menekan angka kematian ibu dan anak di Puskesmas Bulusan Kota Semarang, dapat ditarik konklusi bahwa terobosan utilitas Teman Bunda telah menghadirkan transformasi positif pada sektor pelayanan kesehatan ibu dan anak. Studi ini dibedah mendasarkan pada konsepsi atribut inovasi besutan Everett M. Rogers yang mencakup keuntungan relatif (*relative advantage*), keselarasan (*compatibility*), tingkat kesulitan (*complexity*), ketercobaan (*trialability*), sekalian keteramatan (*observability*). Merujuk pada data hasil tatap muka serta pengamatan langsung oleh periset, pembaruan sistem Teman Bunda membuktikan bahwa optimalisasi teknologi digital pada ranah medis sanggup menyokong alur pengawasan kondisi fisik ibu mengandung secara lebih efisien, akseleratif, dan padu.

4.1.1. *Relative Advantage* (Keunggulan Relatif)

Hasil pemaparan data ilmiah membuktikan bahwa inovasi Teman Bunda memuat aspek keunggulan komparatif yang signifikan dibanding mekanisme birokrasi pelayanan konvensional terdahulu. Keberadaan portal digital ini secara nyata menolong para praktisi puskesmas dalam memonitor perkembangan klinis ibu hamil secara efisien, akseleratif, dan padu. Keberadaan rekam data digital pada Teman Bunda memudahkan pelacakan status kesehatan, lini masa kontrol, dan

ancaman penyakit, yang pada akhirnya mentransformasi tata kelola pelayanan medis menjadi lebih presisi.

Selain memberikan manfaat bagi tenaga kesehatan, inovasi layanan Teman Bunda juga memberikan manfaat secara langsung kepada ibu hamil sebagai pengguna layanan. Ibu hamil merasa lebih mudah memperoleh informasi kesehatan, jadwal pemeriksaan, serta pemantauan kondisi kehamilan selama masa kehamilan berlangsung. Kemudahan tersebut membantu ibu hamil menjadi lebih rutin melakukan pemeriksaan kesehatan sehingga pelayanan kesehatan ibu dan anak dapat berjalan lebih optimal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan Teman Bunda memberikan manfaat yang nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan ibu dan anak. Dengan demikian, karakteristik **relative advantage** pada inovasi layanan Teman Bunda telah terpenuhi karena inovasi ini mampu memberikan manfaat yang lebih baik dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya. Temuan tersebut selaras dengan teori Everett M. Rogers yang menjelaskan bahwa suatu inovasi akan lebih mudah diterima apabila mampu memberikan keuntungan atau manfaat yang dirasakan secara langsung oleh para penggunanya.

4.1.2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Dari analisis data lapangan, operasionalisasi Teman Bunda dinilai sangat selaras dengan tuntutan publik, terutama kalangan ibu hamil yang mendambakan pemenuhan hak kesehatan yang responsif, efisien, dan ekonomis... Terobosan ini menggaransi kemudahan akses bagi ibu hamil untuk mendapatkan layanan

pemeriksaan berkala serta pelacakan kondisi kehamilan secara ringkas lewat infrastruktur digital yang telah difungsikan.

Dari sisi tenaga kesehatan, layanan Teman Bunda juga dinilai sesuai dengan kebutuhan pelayanan di Poli KIA karena membantu proses pemantauan kesehatan ibu hamil secara berkelanjutan. Kehadiran sistem digital memudahkan tenaga kesehatan dalam melakukan pendataan, pemantauan, dan pemberian pelayanan kesehatan kepada ibu hamil secara lebih terstruktur.

Selain itu, masyarakat sebagai pengguna layanan juga menilai bahwa inovasi Teman Bunda mudah dipahami dan dapat digunakan sesuai kebutuhan selama masa kehamilan. Hal tersebut menunjukkan bahwa inovasi layanan Teman Bunda telah sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat pengguna layanan kesehatan ibu dan anak.

Dengan demikian, karakteristik *compatibility* dalam inovasi layanan Teman Bunda telah terpenuhi karena inovasi ini mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan pengguna layanan maupun sistem pelayanan kesehatan yang telah berjalan sebelumnya. Temuan tersebut sejalan dengan teori Everett M. Rogers yang menyatakan bahwa inovasi akan lebih mudah diterima dan diadopsi apabila selaras dengan nilai, kebutuhan, serta kondisi masyarakat.

4.1.3. Complexity (Kerumitan)

Peninjauan objektif memperlihatkan bahwa aplikasi Teman Bunda masih membentur sejumlah hambatan operasional dalam implementasinya. Kendala-kendala riil tersebut mencakup ketidakstabilan infrastruktur sinyal internet di area tertentu, kendala teknis kesisteman (*error*), hingga adanya *delay* visualisasi data

berkala kondisi kesehatan ibu beserta janin. Problem internal ini menjadi batu sandungan bagi efektivitas program karena mendegradasi kecepatan sirkulasi informasi dan menghambat pengawasan berkala pada ibu hamil.

Meskipun demikian, secara umum layanan Teman Bunda dinilai cukup mudah digunakan baik oleh tenaga kesehatan maupun ibu hamil sebagai pengguna layanan. Ibu hamil tidak mengalami kesulitan yang berarti dalam memahami penggunaan layanan karena adanya pendampingan dari tenaga kesehatan dan kader kesehatan di lapangan. Selain itu, tenaga kesehatan juga melakukan upaya penyesuaian dan koordinasi apabila terjadi gangguan pada sistem pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kerumitan dalam inovasi layanan Teman Bunda masih tergolong rendah dan masih dapat diatasi oleh pengguna layanan maupun penyelenggara pelayanan kesehatan. Dengan demikian, karakteristik *complexity* dalam inovasi layanan Teman Bunda telah cukup terpenuhi karena meskipun terdapat beberapa hambatan teknis, inovasi ini tetap dapat digunakan dan dipahami oleh masyarakat maupun tenaga kesehatan.

Temuan tersebut sejalan dengan teori Everett M. Rogers yang menyatakan bahwa inovasi yang mudah dipahami dan digunakan akan lebih cepat diterima oleh masyarakat dibandingkan inovasi yang memiliki tingkat kerumitan yang tinggi.

4.1.4. *Trialability* (Kemungkinan Dicoba)

Berdasarkan hasil penelitian, inovasi layanan Teman Bunda memiliki tingkat kemungkinan dicoba yang cukup baik. Sebelum digunakan secara luas oleh masyarakat, layanan ini telah diperkenalkan melalui sosialisasi dan pendampingan

yang dilakukan oleh tenaga kesehatan maupun kader kesehatan kepada ibu hamil di wilayah pelayanan Puskesmas Bulusan.

Proses pengenalan tersebut membantu masyarakat memahami penggunaan layanan Teman Bunda secara bertahap sehingga masyarakat dapat mencoba layanan sebelum digunakan secara rutin. Selain itu, tenaga kesehatan juga memberikan arahan dan bantuan kepada ibu hamil apabila mengalami kesulitan dalam penggunaan layanan.

Kemudahan akses layanan serta adanya pendampingan dari petugas kesehatan membuat masyarakat lebih mudah menerima dan mencoba inovasi layanan Teman Bunda. Hal tersebut menunjukkan bahwa inovasi ini memiliki tingkat kemungkinan dicoba yang cukup baik sehingga mendukung proses penerimaan inovasi oleh masyarakat.

Dengan demikian, karakteristik *trialability* dalam inovasi layanan Teman Bunda telah terpenuhi karena inovasi ini dapat diperkenalkan dan diuji coba terlebih dahulu sebelum digunakan secara luas oleh masyarakat. Temuan tersebut sesuai dengan teori Everett M. Rogers yang menyatakan bahwa inovasi yang dapat diuji coba terlebih dahulu akan lebih mudah diterima oleh masyarakat karena pengguna dapat memahami manfaat dan cara penggunaan inovasi secara langsung.

4.1.5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Indikator empiris menunjukkan bahwa dampak positif dari platform Teman Bunda telah bisa diidentifikasi secara konkret oleh para penerima manfaat. Kelompok ibu hamil mendeteksi adanya transformasi yang menguntungkan, seperti peningkatan

disiplin waktu kontrol kandungan, kecepatan penyerapan edukasi medis, serta kemudahan melacak stabilitas kebugaran fisik mereka selama masa mengandung. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ibu hamil merasa terbantu dengan adanya layanan Teman Bunda karena pelayanan kesehatan menjadi lebih mudah diakses dan informasi kesehatan dapat diperoleh secara lebih cepat. Pengalaman positif yang dirasakan oleh pengguna layanan membuat masyarakat bersedia merekomendasikan layanan Teman Bunda kepada ibu hamil lainnya. Kesiediaan masyarakat untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain menunjukkan bahwa manfaat inovasi Teman Bunda telah dirasakan secara nyata oleh pengguna layanan. Dengan demikian, karakteristik observability dalam inovasi layanan Teman Bunda telah terpenuhi karena hasil dan manfaat inovasi dapat diamati secara langsung oleh masyarakat pengguna layanan kesehatan. Temuan tersebut sejalan dengan teori Everett M. Rogers yang menyatakan bahwa inovasi yang hasilnya mudah diamati akan lebih cepat diterima dan menyebar di masyarakat karena manfaatnya dapat dilihat secara nyata oleh pengguna maupun lingkungan di sekitarnya.

4.1.6. Faktor Penghambat Inovasi Layanan Teman Bunda

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan inovasi layanan Teman Bunda masih menghadapi beberapa faktor penghambat. Faktor penghambat tersebut antara lain masih adanya masyarakat yang belum mengetahui keberadaan dan manfaat layanan Teman Bunda, keterbatasan kualitas jaringan internet di beberapa wilayah, gangguan teknis berupa error pada sistem layanan, serta keterlambatan dalam pembaruan data kesehatan ibu dan anak

Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai layanan Teman Bunda menyebabkan belum seluruh ibu hamil memanfaatkan layanan tersebut secara optimal. Selain itu, kendala jaringan internet dan gangguan teknis pada sistem juga mempengaruhi kelancaran pelayanan kesehatan berbasis digital yang dilakukan melalui aplikasi Teman Bunda.

Meskipun demikian, tenaga kesehatan tetap berupaya mengatasi berbagai hambatan tersebut melalui pendampingan langsung kepada masyarakat, koordinasi antarpetugas, serta penyesuaian pelayanan agar inovasi layanan Teman Bunda tetap dapat berjalan dengan baik dalam mendukung pelayanan kesehatan ibu dan anak di Kota Semarang.

4.2. Implikasi

4.2.1. Implikasi Teoritis

Temuan riset ini mengindikasikan bahwa konsepsi atribut inovasi besutan Everett M. Rogers dapat diaplikasikan guna membedah operasionalisasi terobosan layanan publik di sektor medis, utamanya pada program utilitas Teman Bunda di Kota Semarang. Kelima dimensi inovasi, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*, terbukti mampu menggambarkan bagaimana suatu inovasi pelayanan publik diimplementasikan dan diadopsi oleh masyarakat.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan ibu dan anak. Pemanfaatan teknologi digital melalui layanan Teman Bunda mampu

mendukung proses pemantauan kesehatan ibu hamil agar berlangsung lebih cepat, terintegrasi, serta mudah diakses oleh masyarakat maupun tenaga kesehatan.

Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan dalam kajian administrasi publik dan inovasi pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan kesehatan berbasis teknologi digital.

4.2.2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Kesehatan Kota Semarang dan Puskesmas Bulusan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan ibu dan anak melalui inovasi layanan Teman Bunda. Selain itu, hasil penelitian ini juga menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas sistem digital, pembaruan data secara berkala, serta penguatan sosialisasi kepada masyarakat agar pelaksanaan pelayanan dapat berlangsung secara lebih optimal.

Di samping itu, studi ini diproyeksikan mampu menyokong para praktisi medis dalam menyelami ekspektasi khalayak atas proteksi kesehatan berbasis digital. Dengan begitu, pasokan layanan yang digulirkan dapat berjalan lebih efisien, akurat secara target, serta selaras dengan dinamika kebutuhan warga pengguna fasilitas kesehatan ibu dan anak.

4.3. Keterbatasan Penelitian

Dalam pengekseskusan riset ini, periset mengonfirmasi bahwasanya masih dijumpai sejumlah limitasi studi. Kendala perdana menyangkut kuantitas narasumber penelitian yang terhitung minim, sehingga data yang dihimpun belum seutuhnya merepresentasikan potret komprehensif dari pengalaman publik pengguna utilitas Teman Bunda di Kota Semarang.

Keterbatasan berikutnya adalah penelitian ini hanya dilakukan pada satu lokasi penelitian, yaitu Puskesmas Bulusan Kota Semarang, sehingga hasil penelitian belum dapat menggambarkan pelaksanaan inovasi layanan Teman Bunda secara menyeluruh di seluruh wilayah Kota Semarang.

4.4. Saran

4.4.1. Bagi Dinas Kesehatan Kota Semarang

Dinas Kesehatan Kota Semarang dan Puskesmas Bulusan diharapkan dapat meningkatkan sosialisasi mengenai layanan Teman Bunda kepada masyarakat agar lebih banyak ibu hamil mengetahui keberadaan dan manfaat layanan tersebut. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan kualitas jaringan dan sistem teknologi untuk mengurangi gangguan teknis yang masih terjadi dalam pelayanan.

Pembaruan data kesehatan ibu dan anak juga perlu dilakukan secara lebih cepat dan berkala agar informasi yang tersedia tetap akurat dan dapat digunakan secara optimal dalam proses pemantauan kesehatan.

4.4.2. Bagi Masyarakat

Masyarakat, khususnya ibu hamil, diharapkan dapat lebih aktif memanfaatkan layanan Teman Bunda sebagai sarana pemantauan kesehatan selama masa kehamilan. Selain itu, masyarakat juga diharapkan lebih aktif mengikuti pemeriksaan kesehatan secara rutin agar kondisi kesehatan ibu dan anak dapat dipantau secara optimal.

4.4.3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Periset mendatang diproyeksikan mampu mengeksplorasi studi terkait terobosan utilitas SANPIISAN memanfaatkan sudut pandang konsepsi teoretis alternatif

ataupun metodologi riset yang berbeda. Langkah ini penting agar temuan studi yang dihasilkan dapat menjadi jauh lebih universal sekaligus mendalam. Di samping itu, agenda riset berikutnya juga disarankan untuk memperbanyak kuantitas narasumber sekaligus memperlebar lokus penelitian demi memproduksi konklusi yang lebih menyeluruh menyangkut pembaruan pelayanan publik di sektor medis.