

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1. Gambaran Umum kota Semarang

2.2.1. Kondisi Geografis Kota Semarang

Semarang merupakan ibu kota Provinsi Jawa Tengah yang terletak di pesisir utara Pulau Jawa. Kota ini termasuk salah satu kota besar yang memiliki peran penting di Indonesia. Didukung oleh sejarah yang panjang serta letaknya yang strategis, Semarang berkembang sebagai pusat perdagangan, industri, sekaligus menjadi salah satu destinasi pariwisata utama di Jawa Tengah. Kota Semarang memiliki luas wilayah 373,70 km² atau sekitar 1,15% dari total luas daratan Provinsi Jawa Tengah, dengan batas wilayah administratif sebagai berikut:

Sebelah barat: Kabupaten Kendal

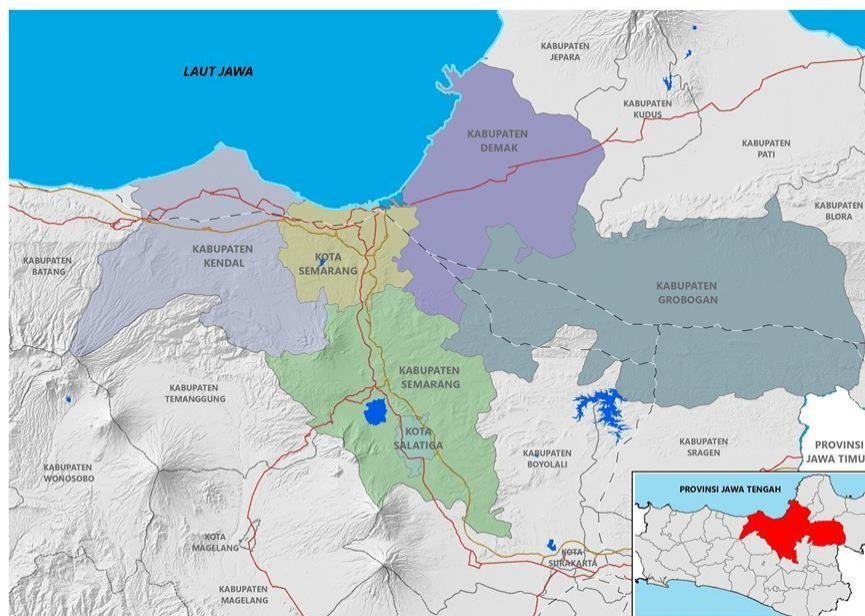
Sebelah timur: Kabupaten Demak

Sebelah selatan: Kabupaten Semarang

Sebelah utara: Laut Jawa

Secara administratif, Kota Semarang terdiri atas 16 kecamatan dan 177 kelurahan.

Adapun luas wilayah masing-masing kecamatan disajikan sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Peta Kota Semarang

Sumber: <https://ppid.semarangkota.go.id/profil-kota-sarang/>

Tabel 2. 1 Kepadatan Penduduk Kota Semarang

KECAMATAN	Persentase Penduduk	Kepadatan penduduk per km ²
Mijen	5,31	1.591,35
Gunungpati	5,94	1.729,00
Banyumanik	8,46	4.822,53
Gajahmungkur	3,32	6.030,73
Semarang Selatan	3,67	10.456,73
Candisari	4,46	11.820,08
Tembalang	11,73	5.038,38
Pedurungan	11,6	9.309,77
Genuk	7,82	5.099,22
Gayamsari	4,15	11.319,94
Semarang Timur	3,92	12.261,64
Semarang Utara	6,96	10.347,60
Semarang Tengah	3,26	10.672,11
Semarang Barat	8,81	6.888,81
Tugu	1,99	1.201,59
Ngaliyan	8,59	3.384,58
Kota Semarang	100	4.534,07

Sumber: <https://ppid.semarangkota.go.id/profil-kota-semarang/>

Kota Semarang merupakan kota yang memiliki letak strategis di bagian tengah Pulau Jawa, berada pada koordinat $6^{\circ}50'$ – $7^{\circ}10'$ Lintang Selatan dan $109^{\circ}35'$ – $110^{\circ}50'$ Bujur Timur. Sebagai ibu kota Provinsi Jawa Tengah yang berada di jalur utama perekonomian Pulau Jawa, Semarang tidak hanya berperan sebagai pusat pemerintahan, tetapi juga menjadi salah satu pusat pertumbuhan ekonomi di provinsi tersebut. Letak geografisnya yang strategis menjadikan Kota Semarang sebagai koridor pembangunan di Jawa Tengah yang menghubungkan empat jalur utama, yaitu koridor utara, selatan, timur, dan barat. Peran tersebut didukung oleh keberadaan berbagai infrastruktur transportasi, seperti Pelabuhan Tanjung Emas, Bandara Internasional Ahmad Yani, Terminal Terboyo, serta Stasiun Tawang dan Poncol, yang menjadikan Semarang sebagai simpul utama pembangunan sekaligus pintu gerbang perekonomian Jawa Tengah dan wilayah tengah Pulau Jawa.

Secara administratif, Kota Semarang merupakan bagian dari kawasan Kedungsepur yang meliputi Kabupaten Kendal, Kabupaten Demak, Kabupaten Semarang, Kota Semarang, Kota Salatiga, dan Kabupaten Grobogan, dengan total 85 kecamatan, sedangkan Kota Semarang sendiri terdiri atas 16 kecamatan. Dalam pelaksanaan pembangunan di Jawa Tengah, Kota Semarang memiliki peran yang penting melalui keberadaan pelabuhan, jaringan transportasi darat berupa jalan raya dan jalur kereta api, serta transportasi udara yang menjadikannya sebagai simpul utama transportasi regional sekaligus kota transit di Jawa Tengah. Selain itu, keterhubungan Semarang dengan berbagai wilayah di luar Pulau Jawa semakin memperkuat perannya sebagai pusat wilayah nasional di bagian tengah.

2.2. Gambaran Umum Puskesmas Bulusan

2.3.1. Sejarah Singkat Berdirinya Puskesmas Bulusan

Puskesmas Bulusan merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) yang berada di bawah Dinas Kesehatan Kota Semarang dan berlokasi di Jalan Timoho Raya, Kelurahan Bulusan, Kecamatan Tembalang. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas Bulusan memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat yang berada di wilayah kerjanya. Keberadaan puskesmas ini tidak hanya berfungsi sebagai tempat pelayanan kesehatan, tetapi juga memiliki peran penting sebagai garda terdepan dalam pembangunan kesehatan masyarakat sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Kesehatan dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Kementerian Kesehatan RI, 2019).

Sejak berdirinya, Puskesmas Bulusan telah berkomitmen menjalankan peran penting dalam upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Fungsi tersebut diwujudkan melalui berbagai layanan, mulai dari pelayanan rawat jalan umum, poliklinik gigi, hingga layanan kesehatan ibu dan anak. Selain itu, terdapat pula program-program kesehatan masyarakat yang dilaksanakan langsung di lingkungan warga, seperti kegiatan posyandu, imunisasi, penyuluhan gizi, serta program pencegahan penyakit menular maupun tidak menular. Hal ini sejalan dengan pandangan Mardiah (2020) dalam jurnal *Kesmas: Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, yang menekankan bahwa puskesmas tidak hanya berfokus pada aspek kuratif, melainkan juga memiliki tanggung jawab besar dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Sebagai salah satu puskesmas di Kecamatan Tembalang yang wilayahnya berkembang pesat karena menjadi kawasan pendidikan dan pemukiman baru, Puskesmas Bulusan menghadapi tantangan tersendiri. Pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi mendorong kebutuhan pelayanan kesehatan yang lebih cepat, efektif, dan merata. Untuk menjawab tantangan tersebut, puskesmas ini terus melakukan penyesuaian dengan meningkatkan sarana prasarana, memperkuat sumber daya manusia, serta mengembangkan inovasi pelayanan yang berbasis kebutuhan masyarakat. Menurut Suryanto dkk. (2021) dalam Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, penguatan inovasi pelayanan publik di puskesmas merupakan langkah penting untuk meningkatkan aksesibilitas sekaligus kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan dasar.

2.3.2. Visi, Misi, dan Tujuan Dinas Kesehatan Kota Semarang

a. Visi

Terwujudnya Lima Besar Terbaik Pelayanan Kesehatan Se-Indonesia Tahun 2021". Visi tersebut menyimpan esensi filosofis utama yang ingin dieksekusi realisasinya, yakni kemandirian warga guna hidup sehat. Sektor kesehatan menjadi tanggung jawab kolektif dari tiap-tiap individu, komunitas, otoritas pemerintah, maupun pihak swasta. Seberapa masif pun kontribusi yang disumbangkan oleh birokrasi, andai tanpa disertai kesadaran personal dan publik untuk merawat kesehatan mereka secara swatantra, capaian yang diraih mustahil dapat optimal. Pola perilaku warga Kota Semarang yang berdikari untuk hidup sehat diproyeksikan mewujudkan dalam aksi proaktif demi memelihara sekaligus mendongkrak derajat kesehatan masyarakat. Bersamaan

dengan itu, seluruh elemen masyarakat di Kota Semarang pun memiliki keterbukaan jalur serta sanggup menjangkau fasilitas kesehatan yang berkualitas.

b. Misi

Misi menggambarkan peran, fungsi, sekaligus kewenangan seluruh jajaran instansi kesehatan masyarakat di wilayah Kota Semarang yang memiliki tanggung jawab secara teknis dalam mewujudkan target dan sasaran pembangunan sektor kesehatan di Kota Semarang. Untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan, dirumuskan misi yang menjadi tanggung jawab seluruh aparatur kesehatan pada setiap jenjang administrasi pemerintahan, yaitu:

- Menumbuhkan Upaya Preventif Penyakit dan Promosi Kesehatan
- Mendongkrak Mutu Layanan Kesehatan Berbantuan Sumber Daya Manusia Kesehatan yang Profesional, Kompeten, dan Berprestasi
- Membangun Sinergi dan Memobilisasi Elemen Masyarakat untuk Hidup Sehat
- Mengakselerasi Keunggulan Teknologi Informasi

c. Tujuan

- a. Merujuk pada Peraturan Walikota Semarang No. 62 Tahun 2016, Dinas Kesehatan mengemban mandat guna mengeksekusi wewenang otonomi daerah pada lini pembangunan sektor kesehatan. Agenda pembangunan kesehatan sendiri memanifestasikan komponen integral dari pembangunan makro di Kota Semarang, yang digulirkan demi mendongkrak kesadaran, hasrat, sekaligus kapabilitas hidup sehat bagi seluruh lapisan masyarakat

sampai terealisasi derajat kesehatan publik yang seoptimal mungkin. Guna menyelenggarakan mandat tersebut, Dinas Kesehatan Kota Semarang menjalankan fungsi-fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan regulasi teknis operasional sekaligus pengendalian pada sektor kesehatan.
- b. Pengarahan umum di ranah kesehatan yang mencakup: pendekatan peningkatan (promotif), penangkalan (preventif), penyembuhan (kuratif), pemulihan (rehabilitatif), serta selaras dengan haluan yang dicanangkan oleh Gubernur Jawa Tengah.
- c. Pengarahan operasional dan administrasi tata usaha, termasuk penerbitan rekomendasi serta legalitas perizinan berpatokan pada kebijakan yang diputuskan oleh Walikota.
- d. Pengarahan kendali teknis pada lini proteksi kesehatan mendasar sekaligus upaya rujukan medis, bersandarkan pada ketentuan teknis yang dikeluarkan oleh Menteri Kesehatan.
- e. Penentuan Angka Kredit bagi Aparatur Kesehatan.
- f. Pembimbingan terhadap Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD).
- g. Pengeksekusian mandat sekunder lainnya yang diinstruksikan oleh Walikota selaras dengan ruang lingkup fungsinya. Walikota sesuai dengan bidang tugasnya.

2.4. Inovasi Teman Bunda

Program Teman Bunda muncul sebagai jawaban atas permasalahan kesehatan ibu dan anak yang cukup kompleks di Kota Semarang. Dengan wilayah yang luas dan

jumlah penduduk sekitar 1,6 juta jiwa, beban pelayanan kesehatan sangat besar, tercermin dari data yang menunjukkan terdapat lebih dari 35 ribu ibu hamil, dan sekitar 65% di antaranya termasuk kategori berisiko tinggi. Situasi semakin mendesak karena pada tahun 2015 angka kematian ibu (AKI) tercatat 128 per 100.000 kelahiran hidup, menjadikan Kota Semarang sebagai daerah dengan AKI tertinggi kedua di Jawa Tengah. Angka kematian bayi (AKB) pun masih berada pada level 15 per 1.000 kelahiran hidup, jauh dari target RPJMN 2024. Selain itu, masalah stunting, rendahnya status gizi ibu hamil, serta keterbatasan akses layanan kesehatan turut memperburuk kondisi tersebut. Keadaan inilah yang mendorong lahirnya program terpadu yang mampu menekan AKI, AKB, sekaligus mencegah *stunting*.

2.5. Latar Belakang Lahirnya Inovasi

Inovasi pelayanan publik adalah cara menerapkan ide, metode, atau teknologi baru untuk membuat layanan pemerintah lebih efektif, efisien, dan berkualitas bagi masyarakat. Seperti yang dijelaskan oleh Damanpour dan Aravind (2019), inovasi ini sangat krusial untuk menanggapi perubahan kebutuhan masyarakat dan meningkatkan rasa puas mereka, tidak hanya lewat teknologi tapi juga perbaikan proses dan pengelolaan. Berdasarkan penelitian Gallardo-Vázquez et al. (2020), penerapan inovasi di tingkat daerah sering dipengaruhi oleh faktor luar seperti aturan pemerintah, kebutuhan warga, dan ketersediaan sumber daya, sehingga kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat menjadi kunci untuk mengenali masalah dan memanfaatkan teknologi. Di sisi teknologi, digitalisasi dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kecepatan layanan, seperti yang

ditegaskan oleh Tohidi dan Jabbari (2021), di mana transformasi digital membantu pemerintah daerah mengatasi tantangan dan memberikan manfaat lebih bagi masyarakat.

Menurut Mulgan dan Albury dalam Muluk (2008:44), suatu inovasi dapat dinilai berhasil apabila mampu menghasilkan proses, produk, layanan, maupun metode pelayanan yang baru dengan tingkat efisiensi, efektivitas, atau kualitas yang lebih baik. Pada dasarnya, inovasi pelayanan publik merupakan bentuk pembaruan dalam penyelenggaraan pelayanan guna meningkatkan kualitas layanan agar dapat memenuhi harapan masyarakat.

Inovasi muncul sebagai respons terhadap berbagai tantangan dan permasalahan birokrasi, seperti rendahnya kualitas pelayanan, lambatnya proses pelayanan, serta ketidakpuasan masyarakat. Melalui kebijakan seperti Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 19 Tahun 2016 tentang Gerakan *One Agency One Innovation*, pemerintah mendorong setiap instansi pemerintah untuk menghasilkan sedikitnya satu inovasi setiap tahunnya. Dengan demikian, lahirnya inovasi pelayanan publik bukan sekadar hasil kreativitas, tetapi merupakan upaya sistematis untuk mentransformasi cara kerja birokrasi menjadi lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, serta menjadi wujud dari semangat reformasi birokrasi yang adaptif terhadap perubahan sosial dan teknologi.

2.6. Tujuan Utama Program Teman Bunda

Program Teman Bunda merupakan salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Semarang untuk mendukung pelayanan kesehatan ibu dan anak. Kehadiran sistem ini dilatarbelakangi oleh

kebutuhan akan layanan kesehatan yang mampu memberikan pemantauan secara berkelanjutan terhadap kondisi ibu hamil, ibu nifas, dan bayi. Melalui sistem digital tersebut, tenaga kesehatan dapat memperoleh informasi yang lebih cepat mengenai kondisi sasaran pelayanan sehingga proses penanganan dapat dilakukan secara lebih tepat waktu.

Tujuan utama pengembangan Teman Bunda adalah memperkuat upaya pencegahan terhadap berbagai risiko kesehatan yang dapat menyebabkan kematian ibu maupun bayi. Sistem ini dirancang untuk membantu proses identifikasi dini terhadap kondisi kehamilan berisiko tinggi, memudahkan pemantauan perkembangan kesehatan ibu dan anak, serta mempercepat koordinasi antara tenaga kesehatan, kader, dan fasilitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian, berbagai potensi masalah kesehatan dapat diketahui lebih awal sehingga tindakan yang diperlukan dapat segera diberikan.

Selain berfungsi sebagai sarana pemantauan kesehatan, Teman Bunda juga bertujuan meningkatkan efektivitas pengelolaan data kesehatan di lingkungan Pemerintah Kota Semarang. Data yang terkumpul melalui sistem tersebut dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan, penyusunan program kesehatan, serta penentuan langkah intervensi yang sesuai dengan kondisi masyarakat. Pemanfaatan data secara terintegrasi diharapkan mampu mendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang lebih cepat, tepat, dan berkelanjutan.

2.7. Bentuk Layanan yang Diberikan

Program SANPIISAN dilaksanakan melalui berbagai bentuk layanan yang saling terhubung untuk mendukung peningkatan kesehatan ibu dan anak. Layanan tersebut

tidak hanya berfokus pada tindakan medis, tetapi juga mencakup kegiatan pemantauan, edukasi, pendampingan, serta pemanfaatan teknologi informasi. Melalui kombinasi berbagai layanan tersebut, Pemerintah Kota Semarang berupaya menghadirkan pelayanan kesehatan yang lebih mudah dijangkau, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta mampu mendeteksi risiko kesehatan sejak tahap awal.

Berikut merupakan bentuk layanan yang dikembangkan dalam pelaksanaan program SANPIISAN:

a. Pendampingan Ibu Hamil, Nifas, dan Bayi melalui Aplikasi “Sayang Bunda”

Salah satu layanan utama dalam SANPIISAN adalah pendampingan ibu hamil, nifas, dan bayi yang dilakukan melalui aplikasi “Sayang Bunda”. Aplikasi ini menjadi media pelaporan dan pemantauan kondisi kesehatan secara real-time, sehingga tenaga kesehatan dapat segera menindaklanjuti jika ditemukan risiko pada ibu atau bayi.

Petugas kader kesehatan melaksanakan peninjauan langsung secara berkala ke kediaman warga untuk mendata kondisi awal. Data pemeriksaan tersebut menjadi acuan skema pengawasan; kelompok ibu tanpa keluhan medis dipantau berkala oleh kader, sementara kelompok dengan kerentanan tinggi diprioritaskan mendapat visitasi khusus dari tim medis puskesmas. Metode ini memperkuat akurasi deteksi dini terhadap potensi bahaya kehamilan dan menjamin percepatan tindakan klinis (Kementerian PANRB, 2023).

b. Proteksi bagi Ibu Hamil di Sektor Formal via Inisiasi "GEPUK PEPES".

Sebagai wujud keberpihakan pada ibu hamil yang aktif bekerja, SANPIISAN

meluncurkan skema "GEPUK PEPES". Terobosan ini menggaransi akses cek kesehatan tanpa mengorbankan produktivitas atau jam kerja karyawan. Ruang lingkup layanannya meliputi pemeriksaan klinis KIA-KB di area institusi kerja, edukasi kolektif ibu hamil, bimbingan nutrisi, hingga penyediaan akomodasi khusus "OJEK ASI" untuk mempermudah pengiriman air susu ibu perah bagi buruh/pekerja yang sedang dalam masa laktasi (Humas Kementerian PANRB, 2021).

Layanan yang diberikan mencakup pemeriksaan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA-KB) di tempat kerja, penyelenggaraan kelas ibu hamil, konsultasi gizi dan kesehatan, serta penyediaan fasilitas "Ojek ASI" guna membantu distribusi air susu ibu bagi pekerja menyusui. Melalui GEPUK PEPES, pemerintah berupaya menghadirkan pelayanan publik yang adaptif terhadap kebutuhan perempuan pekerja dan mendorong keseimbangan antara kesehatan serta produktivitas kerja (Humas Kementerian PANRB, 2021).

- c. Layanan Persalinan dan Perawatan Melalui Program "RAISA" (Rawat Ibu Bersalin). Program "RAISA" merupakan bentuk dukungan SANPIISAN bagi ibu yang akan melahirkan agar mendapatkan pelayanan persalinan yang aman dan terjangkau. Program ini menyediakan fasilitas antar-jemput bagi ibu bersalin, layanan persalinan gratis di fasilitas kesehatan, rawat inap tanpa biaya tambahan, serta layanan pendukung seperti laundry gratis.

Tujuannya adalah memastikan seluruh proses persalinan dilakukan di fasilitas kesehatan dengan tenaga profesional, sehingga risiko kematian ibu dan bayi dapat ditekan secara signifikan. Program RAISA juga membantu mengurangi

angka persalinan yang ditangani oleh dukun atau tanpa tenaga medis resmi (Pemerintah Kota Semarang, 2023).

d. Sistem Pelaporan Digital “SiGaspol” (Sistem Gasurkes Pelaporan *Online*)

Sebagai bagian dari transformasi digital, SANPIISAN mengembangkan sistem pelaporan daring bernama “SiGaspol”, yang mengintegrasikan data kesehatan ibu hamil, nifas, dan bayi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) melalui platform Satu Data Kota Semarang.

Melalui sistem ini, pelaporan data kesehatan dapat dilakukan dengan cepat dan akurat, sekaligus menghindari duplikasi data. SiGaspol juga menerapkan konsep pelayanan tanpa kertas (*paperless*) yang mempercepat proses validasi dan memperkuat koordinasi antarinstansi dalam menangani kasus kesehatan ibu dan anak (Kementerian PANRB, 2023).

e. Pemanfaatan Aplikasi “Teman Bunda” sebagai Sistem Pemantauan Terpadu

Pada tahun 2023, Pemerintah Kota Semarang mengembangkan aplikasi “Teman Bunda”, yaitu sistem berbasis data warehouse yang berfungsi untuk memantau kesehatan ibu dan anak secara menyeluruh. Aplikasi ini merupakan pengembangan lanjutan dari “Sayang Bunda” dengan fitur tambahan seperti deteksi dini risiko kehamilan, analisis data kesehatan, dan pemberitahuan otomatis untuk intervensi dini.

Pemanfaatan aplikasi ini memungkinkan tenaga kesehatan melakukan pemantauan secara *real-time*, serta membantu pemerintah daerah dalam mengambil keputusan berbasis data yang lebih akurat dan efisien (Pemerintah Kota Semarang, 2023).

f. Kolaborasi Lintas Sektor dan Pemberdayaan Masyarakat

Selain layanan berbasis teknologi, SANPIISAN juga menekankan pentingnya sinergi antarinstansi dan keterlibatan masyarakat. Program ini melibatkan berbagai pihak seperti TNI–POLRI, organisasi profesi (POGI, IBI, IDAI), perguruan tinggi, organisasi kemasyarakatan (PKK, FKK), hingga sektor swasta.

Kolaborasi ini membentuk ekosistem pelayanan publik yang kuat melalui pendekatan *continuum of care*, di mana ibu dan anak mendapatkan pendampingan dari masa kehamilan hingga pascapersalinan. Partisipasi masyarakat berperan penting dalam mendukung keberhasilan program serta memperkuat kepedulian sosial terhadap kesehatan ibu dan anak (Humas Kementerian PANRB, 2021).

2.7.1. Komponen Layanan Sanpiisan

Program SANPIISAN terdiri atas sejumlah komponen layanan yang dirancang untuk mendukung pelayanan kesehatan ibu dan anak secara menyeluruh. Setiap komponen memiliki fungsi yang berbeda namun saling melengkapi dalam proses pemantauan, pencegahan, dan penanganan masalah kesehatan. Melalui berbagai layanan tersebut, pemerintah berupaya memastikan bahwa ibu hamil, ibu nifas, dan bayi memperoleh pendampingan yang berkesinambungan sejak masa kehamilan hingga pascapersalinan.

Salah satu komponen utama dalam program ini adalah penggunaan media digital yang memungkinkan proses pemantauan kesehatan dilakukan secara lebih cepat dan terintegrasi. Kehadiran sistem digital membantu tenaga kesehatan memperoleh

informasi mengenai kondisi sasaran pelayanan tanpa harus menunggu laporan secara manual. Selain itu, pemanfaatan teknologi juga mendukung proses penyimpanan dan pengelolaan data kesehatan sehingga informasi yang dibutuhkan dapat diakses dengan lebih mudah ketika diperlukan.

Komponen lainnya berupa kegiatan edukasi, pendampingan, dan pemberdayaan masyarakat yang dilakukan melalui kerja sama antara tenaga kesehatan, kader kesehatan, dan berbagai unsur masyarakat. Lewat strategi terkait, publik tidak sekadar berposisi sebagai konsumen layanan, melainkan turut andil secara proaktif dalam menopang langkah akselerasi kesehatan ibu dan anak. Keikutsertaan beraneka elemen diproyeksikan sanggup mengokohkan efisiensi program, sekaligus mendongkrak kepedulian warga atas urgensi merawat kondisi fisik selama masa mengandung hingga pascamelahirkan.

2.8. Relevansi Inovasi dengan Pelayanan Publik

Inovasi memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik karena memungkinkan organisasi publik menyesuaikan pelayanan dengan perubahan kebutuhan masyarakat. Melalui inovasi, proses pelayanan dapat diselenggarakan secara lebih efektif, efisien, serta selaras dengan perkembangan teknologi dan perubahan kondisi sosial. Selain itu, inovasi juga membantu pemerintah mengatasi berbagai kendala yang selama ini menghambat penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pelayanan kesehatan, inovasi tidak hanya diwujudkan melalui pemanfaatan teknologi, tetapi juga melalui pengembangan sistem kerja, pola koordinasi, serta metode pelayanan yang lebih baik. Upaya tersebut bertujuan untuk meningkatkan

akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan sekaligus mempercepat penanganan berbagai permasalahan yang terjadi di lapangan. Oleh sebab itu, inovasi menjadi salah satu unsur penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Program SANPIISAN memperlihatkan penerapan inovasi dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak melalui pemanfaatan teknologi informasi serta kolaborasi berbagai pihak. Penggunaan sistem digital dalam program tersebut memungkinkan pemantauan kesehatan dilakukan secara lebih cepat dan terintegrasi. Di samping itu, keterlibatan tenaga kesehatan, kader, pemerintah daerah, dan masyarakat menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kerja sama yang terjalin di antara para pihak yang terlibat.

Melalui penerapan inovasi tersebut, pelayanan kesehatan menjadi lebih mudah dijangkau oleh masyarakat, khususnya bagi kelompok yang memerlukan pemantauan secara berkelanjutan. Dengan demikian, SANPIISAN merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi, penguatan koordinasi, serta pendekatan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2.8.1. Prinsip Pelayanan Publik SANPIISAN

Program *Sayangi Dampingi Ibu dan Anak* (Sanpiisan) merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Semarang untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan ibu dan anak. Program ini mencerminkan penerapan prinsip-prinsip dasar pelayanan publik yang menekankan keadilan,

keterbukaan, serta partisipasi masyarakat. Pengakuan terhadap hal tersebut dibuktikan melalui perolehan *Honorable Mention* pada ajang *United Nations Public Service Awards (UNPSA) 2024*, dalam kategori *gender-responsive public service*. Penghargaan tersebut menunjukkan bahwa Sanpiisan diakui secara global sebagai layanan publik yang mengutamakan kesetaraan gender, efektivitas pelayanan, dan keberpihakan terhadap kelompok masyarakat rentan.

Salah satu prinsip penting yang diwujudkan dalam Sanpiisan adalah kesetaraan dan inklusivitas, di mana program ini dirancang agar seluruh ibu hamil, melahirkan, dan bayi dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang layak tanpa diskriminasi. Sanpiisan memastikan bahwa seluruh perempuan memiliki hak dan kesempatan yang sama dalam mengakses fasilitas kesehatan yang aman, mudah dijangkau, dan bermutu tinggi. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang berkeadilan, yaitu memberikan pelayanan dasar secara merata kepada masyarakat sesuai kebutuhan dan kondisi sosialnya.

Selain itu, Sanpiisan menerapkan prinsip partisipatif melalui keterlibatan masyarakat, kader kesehatan, tenaga medis, serta berbagai pihak lintas sektor dalam penyelenggaraan layanan. Keterlibatan ini tidak hanya menempatkan masyarakat sebagai penerima manfaat, tetapi juga sebagai mitra pemerintah dalam melaksanakan dan mengawasi program. Pendekatan kolaboratif tersebut mendorong terciptanya rasa memiliki masyarakat terhadap program, sekaligus memperkuat efektivitas pelaksanaan kegiatan di lapangan.

Prinsip transparansi dan akuntabilitas juga menjadi ciri khas dalam pelaksanaan Sanpiisan. Penerapan sistem *digital* Sayang Bunda mempermudah proses

pendataan, pelaporan, serta tindak lanjut kondisi ibu hamil secara cepat dan terbuka. Melalui digitalisasi tersebut, pelayanan kesehatan dapat dilakukan secara lebih terukur dan dapat dipertanggungjawabkan, baik dari sisi administrasi maupun etika penyelenggaraan pelayanan publik. Transparansi ini juga berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah.

Sanpiisan turut mencerminkan prinsip keadilan dan responsivitas, karena program ini dikembangkan sebagai respon terhadap tingginya angka kematian ibu di Kota Semarang. Pemerintah menghadirkan layanan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat melalui pendekatan kolaboratif lintas sektor, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, tepat sasaran, dan berpihak pada kelompok rentan. Sikap responsif tersebut menunjukkan bahwa pemerintah mampu menyesuaikan layanan dengan perubahan kebutuhan dan kondisi masyarakat secara dinamis.

Penerapan prinsip efisiensi dan efektivitas juga tampak dalam sistem pelaksanaan Sanpiisan. Melalui integrasi data dan koordinasi antarinstansi, kegiatan pelayanan kesehatan ibu dan anak dapat berjalan dengan lebih terstruktur, cepat, dan tidak tumpang tindih. Proses deteksi risiko, pelaporan, hingga penanganan dapat dilakukan secara sistematis sehingga memperkecil kemungkinan keterlambatan layanan. Pengakuan terhadap SANPIISAN dalam ajang UNPSA menjadi bukti bahwa inovasi pelayanan publik yang didasarkan pada nilai kesetaraan, partisipasi, transparansi, dan efektivitas mampu memberikan dampak nyata dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Inisiatif ini juga mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals*/SDGs),

terutama tujuan ketiga mengenai kehidupan yang sehat dan sejahtera serta tujuan kelima tentang kesetaraan gender.

2.8.2. Tantangan dan Peluang Pengembangan Inovasi SANPIISAN

pelaksanaan inovasi Sanpiisan masih dihadapkan pada beberapa hambatan, baik dari sisi organisasi maupun teknis di lapangan. Salah satu tantangan utama adalah menjaga keberlanjutan inovasi agar tidak berhenti setelah periode implementasi awal. Program Sanpiisan perlu dikembangkan menjadi bagian dari sistem kerja birokrasi yang terstruktur, sehingga pelaksanaannya tidak hanya bergantung pada inisiatif atau kepemimpinan individu tertentu. Untuk itu, diperlukan proses transformasi dan adaptasi kelembagaan yang berkelanjutan agar pelayanan publik di bidang kesehatan tetap efisien dan mampu beradaptasi terhadap perubahan kebijakan maupun teknologi (Rachmawati, 2023).

Tantangan berikutnya berkaitan dengan kapasitas sumber daya manusia, khususnya kader dan tenaga kesehatan yang terlibat langsung di lapangan. Tidak semua pelaksana program memiliki keterampilan digital yang memadai untuk mengoperasikan sistem berbasis teknologi, seperti aplikasi *Sayang Bunda*. Hal ini menyebabkan proses pendataan, pelaporan, dan pemantauan kesehatan ibu hamil belum dapat berjalan secara optimal. Selain itu, koordinasi lintas sektor masih menjadi tantangan tersendiri, terutama dalam hal integrasi data antara instansi pemerintah dan lembaga mitra yang turut berperan dalam mendukung keberhasilan program (Rachmawati, 2023).

Di sisi lain, berdasarkan hasil penelitian, inovasi ini memiliki potensi untuk diterapkan di berbagai daerah lainnya. Beberapa daerah, seperti Kabupaten Kudus

dan Kabupaten Banyumas, telah mengadopsi konsep yang serupa sebagai upaya menurunkan angka kematian ibu dan bayi serta mempercepat penanganan kasus stunting. Penerapan tersebut menunjukkan bahwa SANPIISAN memberikan dampak positif dan dapat dijadikan sebagai contoh bagi pemerintah daerah lain dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik di bidang kesehatan. Atas keberhasilannya, Pemerintah Kota Semarang juga ditetapkan oleh Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) sebagai pilot project pendataan keluarga berbasis digital (Rachmawati, 2023).