

# **APLIKASI MATUR DOKTER DALAM PELAYANAN KESEHATAN KABUPATEN KLATEN TAHUN 2021**

Mellia Fortuna Anggra Puspa

Email : [melliafortuna@gmail.com](mailto:melliafortuna@gmail.com)

Departemen Politik Dan Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kode Pos: 1296

Website : <https://fisip.undip.com/> - Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRAKSI**

Aplikasi Matur Dokter adalah aplikasi pengembangan dari *public safety center* 119, kemudian oleh pemerintah Kabupaten Klaten dikembangkan dalam bentuk aplikasi. Dibuat untuk membantu layanan kesehatan Kabupaten Klaten, yang pada mulanya dibentuk untuk kondisi gawat darurat. Namun juga diperentukan untuk layanan lain. Sehingga penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menjelaskan mengenai implementasi Aplikasi Matur Dokter dalam pelayanan kesehatan Kabupaten Klaten serta hambatan dalam proses implementasi Aplikasi Matur Dokter. Penelitian ini menggunakan teori Edward III yang menjelaskan bahwa implementasi kebijakan memiliki empat indikator keberhasilan yaitu, komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan informasi serta data pada penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Aplikasi Matur Dokter sebagai aplikasi layanan kesehatan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Klaten melalui Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten belum berjalan secara optimal. Hambatan dari implementasi Aplikasi Matur Dokter adalah kurangnya sosialisasi masih sedikit orang yang mengunduh bahkan mengetahui mengenai keberadaan Aplikasi Matur Dokter. Kemudian kebanyakan masyarakat yang masih sedikit yang mengunduh bahkan mengetahui mengenai keberadaan Aplikasi Matur Dokter. Penelitian ini merekomendasikan agar Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten lebih meningkatkan sosialisasi di seluruh kalangan dengan lebih meningkatkan branding aplikasi melalui sosial media agar generasi muda lebih mudah menemukan keberadaan aplikasi. Selain itu juga peningkatan kualitas sumber daya dengan pelatihan agar sumber daya manusia lebih mengerti apa yang menjadi tanggung jawabnya. Kemudian peningkatan koordinasi antar instansi juga diperlukan. Namun hal tersebut akan sia-sia apabila masyarakat abai akan keberadaan aplikasi matur dokter. Oleh karena itu masyarakat juga diharapkan dapat berperan aktif dalam implementasi Aplikasi Matur Dokter.

Kata kunci : Implementasi Kebijakan, Aplikasi Matur Dokter, dan *Public Safety Center 119*

THE MATUR DOKTER APPLICATION IN HEALTH SERVICES AT KLATEN  
DISTRICT IN 2021

Mellia Fortuna Anggra Puspa

Email : [melliafortuna@gmail.com](mailto:melliafortuna@gmail.com)

Department of Politics and Government

Faculty of Social and Political Sciences, Diponegoro University

Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Postal Code: 1296

Website : <https://fisip.undip.com/> - Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

*ABSTRACTION*

The Matur Dokter application is a development application from the 119 public safety centers, then the Klaten Regency government developed it in the form of an application. Created to help the Klaten District health service, which was originally set up for emergency situations. However, it is also assigned to other services. So, this research was conducted with the aim of explaining the implementation of the Matur Doctor Application in Klaten Regency health services and the obstacles in the process of implementing the Matur Doctor Application. This study uses Edward III theory which explains that policy implementation has four indicators of success, namely, communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. This research method uses qualitative methods with a descriptive approach. The collection of information and data in this study was carried out by means of interviews, observation, and documentation. The results showed that the implementation of the Doctor's Matur Application as a health service application carried out by the Klaten Regency Government through the Klaten Regency Health Office had not run optimally. The obstacle to the implementation of the Matur Doctor Application is the lack of socialization, there are still few people who download it and even know about the existence of the Matur Doctor Application. Then most of the people who still download a few even know about the existence of the Matur Doctor Application. This research recommends that the Klaten District Health Office further increase outreach among all groups by further increasing application branding through social media so that the younger generation finds it easier to find applications. In addition, improving the quality of human resources through training so that human resources better understand what is their responsibility. Then increased coordination between agencies is also needed. However, this will be in vain if the public ignores the existence of the doctor's thanks application. Therefore, the community is also expected to play an active role in implementing the Matur Doctor Application.

Keywords: Policy Implementation, Doctor's Maturity Application, and Public Safety Center 119 Center 119

## PENDAHULUAN

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia. Hal ini tidak lepas dari kebutuhan dan hak warga negara untuk tetap dan mendapatkan kehidupan yang sehat. Pelayanan kesehatan yang memadai merupakan tumpuan masyarakat dan menjadi salah satu kebutuhan mendasar selain pangan dan juga pendidikan. Masyarakat berharap untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang baik, dan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu serta merata dan tidak diskriminatif, sehingga hak setiap pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan tersebut dapat terlindungi dan terpenuhi.

Semua pihak dituntut untuk memberikan yang terbaik agar menjadi nomor satu dan menjadi pilihan masyarakat, termasuk di dalamnya adalah organisasi di bawah kuasa pemerintah. Lamban dan berbelit-belit merupakan ciri khas yang menempel pada tubuh organisasi pemerintah. Oleh karena itu, saat ini organisasi pemerintah juga dituntut untuk bergerak lebih cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Organisasi pemerintah dibentuk untuk dapat memenuhi segala kebutuhan masyarakat maka diperlukannya perubahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Organisasi pemerintah dituntut untuk dapat membuat suatu kebijakan baru agar dapat terus memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan zaman, serta dapat menghilangkan citra buruk yang menempel pada organisasi pemerintah.

Di Indonesia, setelah adanya otonomi daerah, banyak perubahan yang terjadi di sistem tata kelola pemerintah, hal ini juga diiringi dengan tuntutan perubahan kualitas pelayanan yang diinginkan

masyarakat. Konsep otonomi daerah adalah memberikan kewenangan dan keleluasaan pemerintah daerah untuk dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas.<sup>1</sup> Oleh karena itu seiring dengan lahirnya otonomi daerah, setiap daerah diharapkan mampu dan berani membuat terobosan baru atau melakukan suatu implementasi kebijakan untuk memajukan daerahnya. Kebijakan tersebut bisa berbentuk apapun, seperti penetapan dan penerapan program yang nantinya dapat menjadi bagian dari strategi pemerintah dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah yang mendorong terwujudnya kepuasan masyarakat.

Inovasi kebijakan pada bidang kesehatan di Indonesia menjadi hal yang penting karena Indonesia mempunyai risiko tinggi terhadap terjadinya berbagai bencana alam, antara lain gempa bumi dan letusan gunung berapi karena terletak dalam rangkaian *ring of fire*. Berbagai kondisi dan fenomena tersebut mengharuskan adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan melalui perbaikan sarana dan prasarana kesehatan serta peningkatan akses layanan kesehatan kepada masyarakat. Kementerian Kesehatan sebagai organisasi publik juga dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik melalui sebuah inovasi.

Pemerintah Kabupaten Klaten memiliki kewenangan untuk menentukan jenis dan jumlah fasilitas pelayanan yang beroperasi di wilayahnya. Sebagai lembaga yang memiliki kewenangan penuh, Pemerintah Kabupaten Klaten melalui Dinas Kesehatan, menerapkan program PSC (*public safety center*) melalui Aplikasi Matur Dokter. Aplikasi Matur dokter merupakan suatu bentuk layanan kesehatan yang diselenggarakan pemerintah daerah

---

<sup>1</sup> Pemerintah Indonesia, *Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah*, Dewan

*Perwakilan Rakyat* (Indonesia, 2004), <http://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/33.pdf>.

khususnya Dinas Kesehatan guna memelihara dan meningkatkan kualitas kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Inovasi pelayanan kesehatan dalam bentuk program public safety center matur dokter melalui Aplikasi Matur Dokter ini berfokus pada sektor kegawatdaruratan. Sebelum adanya Aplikasi Matur Dokter kualitas pelayanan kesehatan masih kurang optimal. Program PSC 119 untuk mengatasi masalah kegawatdaruratan juga belum berjalan sesuai dengan tujuannya. Hal tersebut salah satunya disebabkan oleh keterbatasan informasi yang dimiliki masyarakat untuk dapat menjangkau suatu fasilitas kesehatan.

Program Matur Dokter merupakan kebijakan Kepala Daerah Kabupaten Klaten yang diresmikan bulan Desember 2018, dengan tujuan masyarakat mendapat kemudahan akses dalam masalah pelayanan kesehatan. Sejarah lahirnya aplikasi Matur Dokter dimulai setelah dikeluarkannya Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu. Kemudian pada tahun 2019 pemerintah Kabupaten Klaten mulai menerapkan Aplikasi Matur Dokter. Lahirnya Aplikasi Matur Dokter berfungsi untuk mempermudah masyarakat Kabupaten Klaten dalam mendapat informasi atau melakukan pengaduan dan konsultasi mengenai masalah kesehatan. Dalam penerapannya Aplikasi Matur Dokter bekerjasama dengan beberapa lembaga dan instansi terkait, seperti rumah sakit daerah, rumah sakit swasta, PMI Kabupaten Klaten dan, puskesmas yang tersebar di wilayah pemerintahan Kabupaten Klaten

Aplikasi Matur Dokter merupakan suatu program pelayanan kesehatan yang diimplementasikan pemerintah Kabupaten Klaten untuk meningkatkan layanan kesehatan khususnya pelayanan kesehatan di bidang kegawatdaruratan. Sebelum adanya Aplikasi Matur Dokter pelayanan mengenai kegawatdaruratan belum menggunakan teknologi yang tersambung langsung dengan instansi pemerintah, pelayanan kegawatdaruratan hanya dilakukan dengan PSC 119. Oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian mengenai aplikasi pelayanan kesehatan yang dimiliki pemerintah Kabupaten Klaten. Peneliti ingin mengetahui implementasi pelayanan kesehatan melalui Aplikasi Matur Dokter. Masih sedikitnya orang yang melakukan penelitian mengenai aplikasi ini, juga merupakan salah satu bukti masih sedikit orang yang mengetahui keberadaan Aplikasi Matur Dokter.

## **KERANGKA TEORI**

### **Implementasi Kebijakan**

Implementasi kebijakan dapat diartikan sebagai proses menerjemahkan peraturan ke dalam bentuk tindakan.<sup>2</sup> Karena wujudnya merupakan intervensi dari berbagai kepentingan maka tidak jarang implementasi kebijakan bermuatan politis dan merupakan suatu proses yang begitu kompleks. Dalam proses kebijakan, implementasi kebijakan merupakan aspek yang sangat penting, karena kebijakan publik harus diimplementasikan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan dan mempunyai dampak. Prinsip implementasi kebijakan adalah agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk beberapa program, atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut.

---

<sup>2</sup> Nursalim, "Implementasi Kebijakan Tentang Pemungutan Retribusi Pasar Oleh Unit Pelaksana Teknis Pasar Cikatomas Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Tasikmalaya Tahun

Anggaran 2017," *Studi Administrasi Publik* (2017): 117-126.

Goeorge C. Edward III menamakan model implementasi kebijakan publiknya dengan istilah *direct and indirect impact on implementation*. Menurut Edward III, implementasi kebijakan merupakan proses yang kompleks dan rumit, karena suatu kebijakan yang baik tetapi tidak dipersiapkan dan direncanakan dengan baik, maka tujuan kebijakan public tersebut tidak akan terwujud. Begitu pula sebaliknya, jika persiapan dan perencanaan dilakukan dengan baik tetapi kebijakan tidak dirumuskan dengan matang, maka apa yang menjadi tujuan kebijakan juga tidak akan bisa terwujud. Oleh karena itu untuk mencapai suatu tujuan kebijakan, perumusan dan implementasi suatu kebijakan harus direncanakan dengan baik. Menurut Edward III terdapat empat variabel yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan yakni komunikasi, sumber daya, sikap birokrasi dan struktur organisasi. Adapun gambaran tentang variabel-variabel tersebut dapat diterangkan sebagai berikut :

1. Komunikasi, variabel komunikasi diartikan sebagai “proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan”. Informasi mengenai suatu kebijakan perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan mengetahui apa yang seharusnya mereka persiapkan dan kerjakan sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan.
2. Sumber daya, jika implementator kekurangan sumber daya maka implementasi kebijakan tidak dapat berjalan dengan baik. Menurut Goeorge C. Edward III dalam mengimplementasi kebijakan, indikator sumber daya terdiri dari beberapa elemen yaitu staf, informasi, wewenang.
3. Disposisi, merupakan watak atau karakteristik yang dimiliki oleh para implementator. Hal tersebut dapat

berupa seperti kejujuran, komitmen, dan sifat demokratis.

4. Struktur birokrasi, Terdapat dua karakteristik yang dapat mendorong kinerja struktur birokrasi ke arah yang lebih baik yaitu *Standard operating procedures* (SOP) dan fragmentasi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang melihat fenomena mengenai apa saja yang dialami langsung oleh subjek penelitian secara holistik dengan menjelaskan secara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian ini cenderung menggunakan analisis yang mendalam dengan pendekatan deskriptif. Dengan pendekatan deskriptif penulis berusaha mendeskripsikan penelitian dengan gejala, kejadian, serta peristiwa yang terjadi saat ini, maka dari itu, penulis ingin mengetahui keadaan penelitian sesuai dengan kondisi yang ada secara alamiah, bukan dengan proses experiment, dan bukan dengan kondisi yang terkendali.

Penelitian kualitatif ini menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh perlu diuji keabsahannya agar dapat dipertanggungjawabkan, hal ini dilaksanakan dengan teknik triangulasi. Peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dalam penelitian ini, dengan cara cross-check hasil wawancara/sumber yang diperoleh dari berbagai informan dan narasumber.

## **HASIL PENELITIAN**

Pemerintah Kabupaten Klaten memiliki kewajiban untuk memenuhi hak setiap masyarakat dalam bidang pelayanan kesehatan. Salah satu upaya yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Klaten melalui Dinas Kesehatan adalah menerapkan Program Matur Dokter. Implementasi

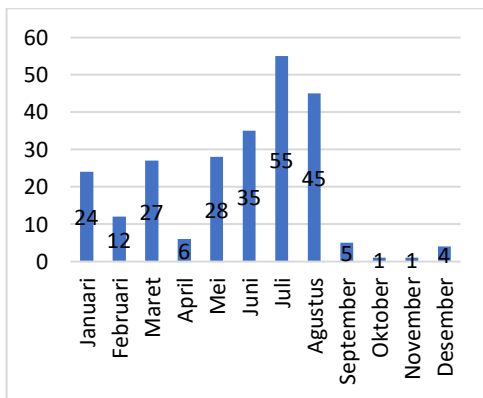
kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah melalui Program Matur Dokter merupakan bentuk inovasi yang dikembangkan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Klaten.

### 1. Implementasi Aplikasi Matur Dokter

#### 1) Proses pengenalan Program Matur Dokter (Komunikasi)

Aplikasi Matur Dokter dikenalkan kepada masyarakat pada tahun 2018, sebagai pengganti layanan kegawatdaruratan sebelumnya yaitu *public safety center 119*. Pengenalan program dilakukan melalui proses sosialisasi dan dalam proses tersebut dilakukan proses uji coba secara langsung. Dinas Kesehatan bersama dengan pemerintah daerah melakukan sosialisasi pada 34 kecamatan di Kabupaten Klaten.

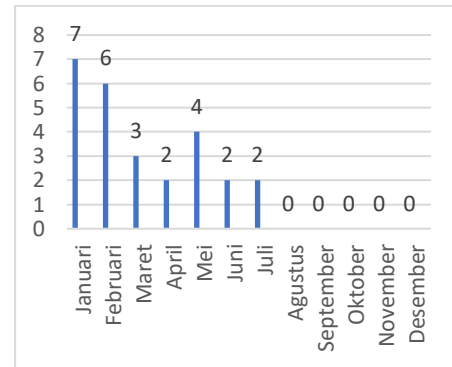
Hasil Capaian Pelayanan Gawat Darurat Termasuk Rujukan Dan Ambulans Tahun 2021



Sumber : Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten

Pada grafik tersebut dapat dilihat jumlah orang yang menggunakan aplikasi pada 4 bulan terakhir tidak mencapai 10 orang perbulannya. Sedikitnya pengguna layanan masyarakat melalui aplikasi matur dokter juga terlihat dari layanan *homecare* pada tahun 2021 berikut.

Hasil Capaian Layanan *Homecare* Melalui Aplikasi Matur Dokter pada Tahun 2021.



Sumber : Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten

Pada layanan *homecare* setiap bulannya juga tidak lebih dari 10 orang yang menggunakan layanan tersebut. Layanan *homecare* paling banyak diakses sebanyak 7 orang pada bulan Januari 2021. Kecilnya jumlah pengguna aplikasi berdasarkan data orang yang mengakses aplikasi juga dapat menjadi indikator masih kurangnya sosialisasi Aplikasi Matur Dokter kepada masyarakat umum.

Menurut Edward III penyampaian informasi dan kejelasan informasi mengenai program kepada masyarakat serta implementator merupakan indikator keberhasilan adanya variabel komunikasi dalam implementasi suatu kebijakan. Transmisi informasi dalam penelitian ini berupa sosialisasi. Jika Sosialisasi yang dilakukan para implementator kepada masyarakat serta sosialisasi para pembuat kebijakan dengan implementator berjalan dengan benar maka implementasi program akan berjalan sesuai dengan tujuannya. Transmisi informasi dalam Program Matur Dokter jika mengacu pada sosialisasi program, belum berjalan sebagaimana mestinya. Tidak semua masyarakat mendapatkan informasi mengenai program.

#### 2) Sumber daya Program Matur Dokter (Staf)

Kurang mengertinya implementator terhadap tanggung jawabnya juga terjadi pada staf admin atau operator aplikasi matur dokter. Jika kita melihat jumlah sumber daya manusia (staf) sebagai pendorong Program Matur Dokter dapat dikategorikan cukup melimpah. Apabila di total secara keseluruhan, staf Program Matur Dokter berjumlah 505 orang. Namun dalam keberlangsungannya masih banyak beberapa pihak yang belum memahami mengenai tugas pokoknya. Ada beberapa pihak yang bahkan masih kurang mengerti mengenai pemakaian Aplikasi Matur Dokter. Admin Program Matur Dokter diwajibkan siaga 24 jam, namun dalam keberlangsungannya admin/operator Aplikasi Matur Dokter belum siaga 24 jam. Sopir ambulans yang setiap harinya memiliki jadwal jaga yang berbeda juga tidak siap ketika ambulans dibutuhkan. Hal tersebut dapat dibuktikan dari screen capture pada gambar 3.5 dan wawancara dengan Titis Rena.

“Tidak ada kesulitan pada saat mengakses Aplikasi Matur Dokter, karena sejauh ini saya hanya menggunakan fasilitas tanya untuk umum (diskusi). Namun hingga saat ini tidak ada feedback ataupun balasan yang saya dapatkan ketika menanyakan di menu diskusi aplikasi matur dokter..”

Admin memiliki kewajiban untuk menjawab pertanyaan tersebut, namun hingga saat ini (Minggu, 9 Oktober 2022) pertanyaan tersebut tidak terjawab. Tidak adanya jawaban yang didapat oleh narasumber melalui menu forum dapat dikategorikan sebagai bentuk defusi tanggung jawab yang dilakukan oleh admin matur dokter. Namun hal tersebut dibantah oleh admin matur dokter dengan memberikan alasan kurangnya device untuk program matur dokter.

“.. hanya terdapat satu device yang digunakan di program matur dokter, laporan dari masyarakat yang masuk melalui email terkadang tidak dibalas karena terkadang tidak ada notifikasi yang masuk melalui handphone ini”

Terbatasnya device yang ada dalam program matur dokter, membuat banyak kolom diskusi tidak terjawab. Oleh karena itu operator aplikasi terkadang mengalami kesulitan karena terbatasnya device. Hanya ada satu handphone yang digunakan secara bergilir oleh 4 operator yang ada pada Dinas Kesehatan. Hal tersebut juga disampaikan oleh kepala bidang pelayanan kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten.

“...fasilitas untuk operator atau orang dibalik Program Matur Dokter kurang. Kita belum memiliki ruang yang representatif untuk matur dokter, ruangan yang tersedia hanya ruangan kecil dan kurang memadai. Ruang representative yang dimaksud itu seperti ruangan dengan layar untuk memantau keadaan”

Fasilitas atau sarana prasarana pada Program Matur Dokter masih belum memadai. Tidak adanya ruang yang hanya diperuntukan untuk para operator aplikasi dan terbatasnya device untuk operator aplikasi menandakan masih kurangnya fasilitas pada Program Matur Dokter. Fasilitas yang diberikan kepada masyarakat dapat dikatakan sudah cukup, namun fasilitas untuk menunjang para sumber daya manusia (staf) Program Matur Dokter masih kurang.

Edward III menjelaskan bahwa indikator sumber daya terdiri beberapa elemen, yaitu elemen sumber daya manusia, sumber daya informasi dan sumber daya wewenang. Sumber daya manusia dalam jumlah besar tidak menjamin implementasi kebijakan akan berhasil. Tetapi sumber daya manusia yang cukup dan memenuhi

kualifikasi untuk menjalankan kebijakan dapat menjamin keberhasilan implementasi kebijakan. Wewenang dalam bentuk surat keputusan bupati belum dapat mengatur sumber daya manusia dalam implementasi Program Matur Dokter. Informasi yang disampaikan oleh para pembuat kebijakan sudah ada dan jelas jika melihat Surat Keputusan Bupati No 446/86 Tahun 2019 Tentang Program Matur Dokter Kabupaten Klaten, namun dalam pelaksanaannya belum dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Pada Program Matur Dokter, jumlah kader Matur Dokter adalah 400 orang, dilantik untuk membantu sosialisasi program kepada masyarakat, namun pada kenyataannya masih sedikit orang yang mengetahui aplikasi. Kemudian admin matur dokter yang bertugas menerima laporan tidak bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada, dibuktikan masih banyak kolom diskusi yang belum di jawab. Hal tersebut menandakan kebanyakan sumber daya manusia pada Program Matur Dokter belum mengerti dan memahami apa yang menjadi tanggung jawabnya. Kualitas sumber daya manusia pada Program Matur Dokter belum mampu untuk mengimplementasikan program sesuai dengan tujuannya. Faktor fasilitas yang kurang dijadikan alasan oleh para implementator. Device yang kurang dan ruang representasi program yang belum ada menjadi alasan belum berjalannya program sesuai dengan tujuan.

### 3) Disposisi dalam Program Matur Dokter.

Sikap responsif terhadap pemimpin sangat dibutuhkan para sumber daya manusia dalam implementasi program. Jika seorang implementator memiliki sikap atau prespektif yang berbeda dengan para

pembuat kebijakan maka proses implementator juga tidak menjadi efektif. Sopir ambulans yang tidak siap ketika ada pasien yang membutuhkan bantuan, serta admin yang tidak menjalankan tugasnya menjawab kolom diskusi merupakan salah satu contoh dari kurang berjalannya variabel disposisi pada Program Matur Dokter.

Edward III mengatakan bahwa ada beberapa hal yang perlu dicermati dalam variabel disposisi, salah satunya berupa insentif. Permasalahan kurang disiplinnya sumber daya pada suatu program dapat dikarenakan permasalahan insentif. Anggaran Program Matur Dokter diperoleh dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (ABPD) Kabupaten Klaten. Dinas Kesehatan mengkategorikan Program Matur Dokter dalam sistem penanggulangan gawat darurat terpadu (SPGDT) yang merupakan ruh dari Program Matur Dokter. “.. anggaran Program Matur Dokter dari APBD Kabupaten Klaten..”

#### Anggaran Pengeluaran dan Belanja Daerah Kabupaten Klaten untuk Sistem Penanganan Gawat Darurat Terpadu tahun 2018-2021

No	Tahun	Anggaran
1.	2018	Rp 75.000.000,00
2.	2019	Rp 1.745.000.000,00
3.	2020	Rp 1.700.000.000,00
4.	2021	Rp 1.004.400.000,00

Sumber : <https://ppid.klaten.go.id/> diakses pada 25 Oktober 2022 pukul 21.48 WIB

Tabel diatas merupakan anggaran yang dikelurakan pemerintah untuk Program Matur Dokter. Aplikasi Matur Dokter dikenalkan kepada masyarakat pada Desember 2018, kemudian pada tahun 2019 relaunching aplikasi. Jika melihat dari tabel 3.2 anggaran terbesar yang dikeluarkan pemerintah untuk Program Matur Dokter ada pada tahun



2019. Meskipun Aplikasi Matur Dokter launching pada tahun 2018, namun dalam implementasinya anggaran Program Matur Dokter paling banyak masuk dalam APBD tahun 2019. Anggaran pada suatu program merupakan hal yang penting. Hal tersebut berkaitan dengan insentif untuk para sumber daya manusia suatu program. Insentif pada implementasi program dapat mempengaruhi sikap para implementatornya. Disiplin atau tidak suatu implementator menurut Edward III dapat dilihat dari jumlah insentif yang didapat masing-masing sumber daya manusia yang merupakan para implementator.

**Anggaran Pengeluaran Dan Belanja Daerah Kabupaten Klaten Pada Sektor Pegawai SPGDT tahun 2018-2021**

No	Tahun	Anggaran pegawai
1.	2018	Rp 47.500.000,00
2.	2019	Rp 289.850.000,00
3.	2020	Rp 90.000.000,00
4.	2021	Rp 1.890.000,00

Sumber : <https://ppid.klaten.go.id/> diakses pada 25 Oktober 2022 pukul 21.48 WIB.

Jika kita melihat tabel diatas terdapat jumlah anggaran yang berbeda setiap tahunnya. Anggaran untuk pegawai paling banyak pada tahun 2019 dengan total Rp 289.850.000,00, kemudian anggaran untuk pegawai paling sedikit ada pada tahun 2021 yaitu sebesar Rp 1.890.000,00. Anggaran pegawai tersebut apabila diperjelas untuk akomodasi kegiatan roadshow atau sosialisasi para kader matur dokter.

“..kami bekerja secara sukarelawan, tidak ada gaji tetap. Ada uang transport yang diberikan setiap kami menghadiri roadshow atau sosialisasi, uang tersebut berjumlah Rp 50.000,00. Uang

tersebut setiap kadernya mendapat jumlah yang sama per orangnya..”

Berdasarkan pernyataan Ibu Yayuk, sumber daya manusia (staf) Program Matur Dokter, khususnya kader Matur Dokter bekerja secara sukarela. Uang yang diberikan pemerintah hanya berupa uang transport pengganti uang bensin setiap kader Matur Dokter yang datang sebesar Rp 50.000,00. Dokter jaga, supir ambulans dan juga admin Program Matur Dokter juga bekerja secara sukarelawan pada Program Matur Dokter. Tidak ada dana khusus untuk mengaji staf pada Program Matur Dokter.

4) Struktur Birokrasi Program Matur Dokter

Program Matur Dokter merupakan program besar yang membutuhkan banyak kerja sama dengan instansi lain. Puskesmas, rumah sakit bahkan pemerintah desa juga terlibat dalam program ini. Namun banyaknya aktor dan lembaga yang terlibat juga semakin sedikit kemungkinan implementasi kebijakan akan berhasil. Menurut Edward III hal tersebut memungkinkan adanya defusi tanggungjawab dan koordinasi akan berjalan dengan sulit.

“..waktu itu pernah ada kondisi ada orang yang butuh ambulans, lokasinya di dekat kantor (Dinas Kesehatan) tapi karena waktu itu udah sore, jadi tidak ada sopir yang stand by, kemudian kita lapor sama ibu kabid, dari atasan minta kita buat cari bantuan di tim SAR, alhamdulillah dari tim SAR bisa membantu untuk menjemput pasien yang sedang membutuhkan ambulans...”

Sopir ambulans tugasnya tentu mengendarai ambulans jika memang diperlukan. Namun jika sedang tidak dibutuhkan sopir ambulans seharusnya juga siap kapanpun dibutuhkan. Pada wawancara dengan narasumber Ibu Fatin diatas, sopir matur dokter tidak berada ditempat ketika dibutuhkan. Kemudian oleh kepala bidang memberi perintah untuk meminta bantuan oleh tim SAR. Adanya instansi lain tentu membantu proses pelayanan, akan tetapi jika kesadaran sopir ambulans tersebut tidak segera dibenahi akan terjadi defusi tanggungjawab. Jika dibiarkan para sopir ambulans berkemungkinan melupakan apa yang menjadi tanggung jawabnya. Mengacu pada wawancara dengan Ibu Fatin, kurangnya sumber daya pada sektor tertentu pada program ini membuat para pemegang kekuasaan untuk segera membuat suatu keputusan yang cepat. Adanya SOP membuat keputusan tersebut cepat terlaksana. Instansi lain ada untuk membantu menyelesaikan tanggung jawab yang dilepaskan oleh sopir ambulans.

Standar oprasional prosedur (SOP) dikembangkan sebagai respon internal terhadap keterbatasan waktu dan sumber daya. Adanya SOP dapat menghambat atau menghalangi kebijakan-kebijakan baru. Pada implementasi Program Matur Dokter adanya SOP membuat para petinggi lebih mudah memberi keputusan yang sifatnya mendadak. Banyaknya instansi yang berkaitan dengan program matur dokter memudahkan para pemimpin untuk meminta bantuan terhadap instansi lainnya. Namun banyaknya organisasi atau instansi tentu membutuhkan koordinasi yang bagus. Pada kasus ini koordinasi antar instansi dengan Program Matur Dokter sudah dapat dikatakan bagus. Hal tersebut mengacu koordinasi yang

dilakukan dengan tim SAR ketika sopir jaga sedang tidak ada.

## 2. Hambatan Program Matur Dokter

### 1) Faktor kurangnya sosialisasi kepada masyarakat

Pada permasalahan penyuluhan dan sosialisasi terhadap Program Matur Dokter di Kabupaten Klaten mempunyai permasalahan terhadap masyarakat yang kurang mengerti mengenai penggunaan Aplikasi Matur Dokter. Sebagian masyarakat yang menggunakan Aplikasi Matur Dokter tidak mengerti bagaimana cara menggunakan layanan yang Aplikasi Matur Dokter. Banyaknya layanan yang ditawarkan pada Aplikasi Matur Dokter membuat masyarakat kebingungan ketika akan mengakses aplikasi. Hal tersebut membuat masyarakat mengurungkan niatnya untuk tidak menggunakan layanan pada aplikasi.

Berangkat dari permasalahan yang ada pada masyarakat, peneliti menemukan fakta bahwa masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat. Kebingungan yang ada pada masyarakat lahir dari kurangnya informasi yang disampaikan pemerintah mengenai Program Matur Dokter. Sosialisasi oleh Dinas Kesehatan hanya dilakukan pada satu tempat di setiap kecamatan. Kurangnya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat dan hanya mengandalkan akun sosial media, baliho, banner dan sticker yang ada pada mobil ambulans matur dokter menyebabkan minimnya orang yang mengetahui cara guna Aplikasi Matur Dokter. Juga ditemukan sedikitnya orang yang mengunduh Aplikasi Matur Dokter juga menandai bahwa sosialisasi mengenai Aplikasi Matur Dokter masih kurang.

### 2) Faktor Sumber Daya

Pada Program Matur Dokter sumber daya manusia yang ada sangat

melimpah, total sumber daya manusia pada Program Matur Dokter berjumlah 505 orang. Namun banyaknya sumber daya manusia tidak menjamin program akan berjalan sesuai dengan tujuannya. Banyak sumber daya manusia pada program ini yang kurang mengerti mengenai apa yang menjadi tanggungjawabnya. Jumlah staf pada Program Matur Dokter paling banyak berasal dari staf kader matur dokter yang berjumlah 401 orang, yang merupakan perwakilan dari setiap desa di Kabupaten Klaten. Namun dengan jumlah kader matur dokter yang begitu banyak, masih sedikit orang yang menggunakan aplikasi. Hal tersebut tentu bertolak belakang dari tujuan dilantiknya kader matur dokter untuk mengajak masyarakat menggunakan aplikasi.

Terbatasnya fasilitas yang mendukung para sumber daya manusia Program Matur Dokter juga menjadi penghambat dari keberhasilan Program Matur Dokter. Kurangnya device untuk para operator menjawab laporan yang masuk dan tidak adanya ruang yang memadahi para operator untuk mengawasi jalannya program merupakan contoh penghambat dari segi fasilitas pada Program Matur Dokter. Fasilitas yang cukup tentu akan membuat para sumber daya bekerja dengan baik. Namun terbatasnya fasilitas terkadang membuat kinerja para sumber daya tidak efisien.

### 3) Faktor Insentif

Program Matur Dokter memiliki banyak sumber daya manusia dalam implementasinya. Namun pada penelitian ditemukan fakta bahwa kebanyakan dari sumber daya tersebut datang secara sukarela dengan bayaran tidak lebih dari Rp 50.000,00 per orangnya. Kader Matur Dokter

merupakan orang yang bersinggungan langsung dengan masyarakat. Tugas kader menyampaikan kepada masyarakat bahwa ada Aplikasi Matur Dokter yang dapat digunakan untuk layanan kegawat darurat dan juga dapat digunakan sebagai aplikasi kesehatan sebelum konsultasi secara langsung dengan dokter, namun kader hanya diberikan tunjangan sebesar Rp 50.000,00 untuk uang transport. Tim matur dokter yang berisi dokter, perawat dan sopir tidak ada tunjangan khusus ketika sedang bertugas dalam Program Matur Dokter. Jika melihat jumlah anggaran aplikasi matur dokter dalam APBD Kabupaten Klaten, setiap tahunnya anggaran selalu mengalami peningkatan, namun untuk anggaran kader setiap tahunnya masih sama, bahkan pada saat covid-19 dan tidak ada sosialisasi, kader matur dokter tidak sama sekali mendapatkan tunjangan khusus.

## PENUTUP

### KESIMPULAN

Berdasarkan data yang telah diperoleh dan di analisis oleh peneliti, maka dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi Aplikasi Matur Dokter sebagai aplikasi layanan kesehatan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Klaten melalui Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten belum berjalan secara optimal. Masih banyak permasalahan yang perlu dibenahi dalam setiap prosesnya.

Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat umum menjadi alasan dibalik sedikitnya orang yang mengunduh Aplikasi Matur Dokter. Meskipun layanan yang ditawarkan kepada masyarakat pada Aplikasi Matur Dokter sangat banyak dan sebenarnya membantu masyarakat jika masyarakat mengetahui mengenai Aplikasi Matur Dokter, namun kenyatannya masih sedikit orang yang mengunduh bahkan mengetahui mengenai keberadaan Aplikasi Matur Dokter.

Besarnya anggaran pendapatan dan belanja Kabupaten Klaten untuk Program Matur Dokter tidak dapat menjamin kesejahteraan para sumber daya manusia yang mengimplementasikan. Kebanyakan masyarakat Kabupaten Klaten yang sudah mengunduh Aplikasi Matur Dokter tidak mendapatkan pelayanan seperti yang ditawarkan. Para sumber daya manusia bekerja namun seperti tidak bekerja. Indisipliner yang dilakukan beberapa staf terjadi salah satu faktornya adalah mereka bekerja secara sukarela

## SARAN

Demi tercapainya tujuan dari Aplikasi Matur Dokter, maka perlu diupayakan perubahan yang harmonis dari semua lapisan, baik dari masyarakat sebagai obyek target sasaran, sumber daya manusia atau implementator Program Matur Dokter, maupun para eksekutif sebagai pengambil kebijakan. Terkait dengan hasil penelitian Aplikasi Matur Dokter dalam pelayanan kesehatan Kabupaten Klaten tahun 2021, maka terdapat beberapa saran yang perlu disampaikan antara lain:

1. Kurangnya masyarakat yang mengetahui mengenai aplikasi disebabkan karena pasifnya sosialisasi kepada masyarakat secara langsung. Oleh karena itu diperlukan sosialisasi yang lebih masif untuk semua kalangan, khususnya generasi milenial, yang setiap harinya pasti menggunakan smartphone. Sosialisasi kepada generasi muda dapat dilakukan melalui grup whatsapp karang taruan desa atau melalui sosial media seperti Instagram dan facebook. Kualitas postingan pada sosial media Program Matur Dokter perlu ditingkatkan. Tidak hanya untuk tempat laporan masyarakat, namun seharusnya juga dapat menjadi tempat menjelaskan mengenai kelebihan dan manfaat menggunakan Aplikasi Matur Dokter.
2. Peningkatan kualitas sumber daya manusia yang akan melayani masyarakat melalui pelatihan-pelatihan.

Pemahaman sumber daya manusia mengenai tugas yang menjadi tanggung jawabnya dengan lebih memahami standar oprasional prosedur Program Matur Dokter. Sopir ambulans yang lebih siap ketika dibutuhkan. Admin Aplikasi Matur Dokter yang responsif terhadap laporan masyarakat. Dokter jaga yang siap menjawab konsultasi dengan cepat. Tim matur dokter yang selalu siap ketika jadwal jaga.

3. Perlu ditingkatkan oleh Dinas Kesehatan untuk melakukan kunjungan lapangan, serta rapat koordinasi pada lembaga atau instansi terkait, seperti puskesmas dan rumah sakit terhadap Program Matur Dokter.
4. Bagi masyarakat diharapkan lebih berpartisipasi aktif dan lebih peka terkait program pelayanan kesehatan. Contohnya seperti bertanya kepada aparat pemerintah mengenai aplikasi layanan kesehatan. Kemudian dengan mencoba meningkatkan rasa ingin tahu dengan mencari tahu Aplikasi Matur Dokter setelah melihat banner yang tersebar pada beberapa fasilitas kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Ariyus, Dony. *Pengantar ilmu kriptografi: teori analisis & implementasi*. Penerbit Andi, 2008.
- Badan Pusat Statistik, *Kabupaten Klaten Dalam Angka 2018*, Badan Pusat statistik, 2021. 93-95
- Badan Pusat Statistik, *Kabupaten Klaten Dalam Angka 2019*, Badan Pusat statistik, 2021. 56-43
- Badan Pusat Statistik, *Kabupaten Klaten Dalam Angka 2020*, Badan Pusat statistik, 2020. Hal 234
- Badan Pusat Statistik, *Kabupaten Klaten Dalam Angka 2021*, Badan Pusat statistik, 2021. 71-78
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Creswell, J.W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Latif, Lita Asyriati, Mohamad Jamil, and Said HI Abbas. *Buku Ajar: Sistem Pendukung Keputusan Teori dan Implementasi*. Deepublish, 2018.

Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Poerwadarminta W.J.S. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Raco, J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif: Janis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Smith, Brian. *Good governance and development*. Bloomsbury Publishing, 2007.

#### **Jurnal :**

Cindy Anggraeny, “Inovasi Pelayanan Kesehatan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya,” 1 (2013), 85–93.

Deby Febriyan Eprilianto, Yuyun Eka Kartika Sari, dan Boni Saputra, “Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital,” *Journal of Public Sector Innovations*, 4.1 (2019), 30–37 <<https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/6447>>.

Hasrillah, Yaqub Cikusin, dan Hayat, “Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program Bpjs Kesehatan,” *JAMI: Jurnal Ahli Muda Indonesia*, 2.2 (2021), 17–32 <<https://doi.org/10.46510/jami.v2i2.64>>.

Krishnawan Panji Agastya dan Eva Hany Fanida, “Penerapan Layanan E-Health di Puskesmas Jagir Kelurahan Jagir Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya,” *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum*, 1.1 (2016), 1–10 <<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/viewFile/14971/13546>>.

M. Kristianingsih, “Perbedaan Sikap Dan Prilaku Siaga Bencana Pada Masyarakat Yang Mendapatkan Pelatihan Dan Belum Mengikuti Pelatihan Bantuan Hidup Desa (BHD) Di Desa Kragilan” (Stikes Muhammadiyah Klaten, 2020).

Nursalim, “Implementasi Kebijakan Tentang Pemungutan Retribusi Pasar Oleh Unit Pelaksana Teknis Pasar Cikatomas Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Tasikmalaya Tahun Anggaran 2017,” *Studi Administrasi Publik* (2017): 117–126.

Rico Kurniawan dan Muhammad Eko Atmojo, “Implementasi E-Government Kulon Progo : Inovasi Dinas Kesehatan Melalui Aplikasi Bumilku 2019 Pendahuluan 2009 Memberikan Gambaran Terhadap Tanggung Jawab Pemerintahan Dalam Meningkatkan Kualitas Undang-Undang Itu Menjelaskan Bahwa Kesehatan Merupakan Hak,” 8090 (2020), 142–55.

#### **Undang – undang :**

Pemerintah Indonesia, *Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah, Dewan Perwakilan Rakyat* (Indonesia, 2004), <http://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/33.pdf>.

Pemerintah Kabupaten Klaten, ‘Geografi Dan Topografi Kabupaten Klaten’ <<https://klatenkab.go.id/geografi-dan-topografi-kabupaten-klaten/>>

[diakses pada 10 Februari 2022, pukul 14.00 WIB].

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu.

Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Pasal 35 Ayat 1), Dewan Perwakilan Rakyat (Indonesia, 2009),*

[http://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-849873-6.00001-](http://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-849873-6.00001-7)

[7%0Ahttp://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_venes/article/view/1112.](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_venes/article/view/1112)

#### **Sumber lain :**

‘Dinkes Klaten Luncurkan Layanan Aplikasi Matur Dokter’, 2018 <<https://bidiknasional.com/2018/12/19/dinkes-klaten-luncurkan-layanan-aplikasi-matur-dokter/>>

[diakses pada 29 Maret 2022, pukul 10.57 WIB] .

Dinas Kesehatan Surabaya, ‘Beberapa Manfaat E-Health Dalam Mempercepat Sistem Rujukan’, 2017

<<https://dinkes.surabaya.go.id/portals2/blog/tag/ehealth/#>> [diakses 12 Mei 2022, pukul 12.12 WIB].

M. Faisal Nur Ikhsan, “Indeks Pembangunan Manusia di Klaten Lampau Jawa Tengah,” *Bisnis.com*, last modified 2021, diakses Maret 15, 2022, [https://semarang.bisnis.com/read/20210316/535/1368284/indeks-pembangunan-manusia-di-klaten-lampau-jawa-tengah.](https://semarang.bisnis.com/read/20210316/535/1368284/indeks-pembangunan-manusia-di-klaten-lampau-jawa-tengah)