

EFEKTIVITAS APLIKASI SICANTIK (SIDOARJO CEGAH ANGKA KEMATIAN IBU DAN ANAK) PADA PUSKESMAS TAMAN KABUPATEN SIDOARJO

Miftakhul Nurul Jannah

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
miftakhul.17040674008@mhs.unesa.ac.id

Galih Wahyu Pradana

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
galihpradana@unesa.ac.id

Abstrak

Kesehatan menjadi salah satu investasi penting dalam mendukung pembangunan ekonomi. Namun, hingga saat ini kondisi pelayanan kesehatan di Indonesia masih sangat miris. Jumlah kematian ibu di Jawa Timur menduduki peringkat kedua, dan jumlah kematian anak di Jawa Timur menduduki peringkat pertama. Tingginya angka kematian ibu dan anak membuat Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo meluncurkan Aplikasi SICANTIK pada bulan April tahun 2018. Namun, aplikasi tersebut memiliki hambatan, seperti tampilan data yang hanya berupa jumlah kunjungan dan jumlah ibu hamil beresiko hanya dalam bentuk grafik (belum ada data berupa *by name* dan *by address*). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana Efektivitas Aplikasi SICANTIK pada Puskesmas Taman. Pendekatan kuantitatif dengan jenis deskriptif dipakai di penelitian ini. Teknik penelitian ini menggunakan teori efektivitas penggunaan aplikasi menurut Merwe & Bekker dalam Dewanti (2017) mencakup *interface*, *navigation*, *content*, *reliability*, dan *technical*. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah dokumentasi, observasi, wawancara dan kuisioner. 64 populasi dan 64 sampel responden dengan menggunakan teknik sampling jenuh pada penelitian ini. Aplikasi SICANTIK menunjukkan bekerja sangat efektif berlandaskan lima indikator teori penelitian. Hal ini didukung oleh indikator *navigation* yang memperoleh prosentase tertinggi sebesar 86,5%, sedangkan untuk prosentase terendah sebesar 66% diperoleh indikator *technical*. Lalu untuk prosentase rata-rata sebesar 85,8% diperoleh indikator *interface*, *content* dan *reliability*.

Kata Kunci: *efektivitas, kematian ibu dan anak, aplikasi SICANTIK*

Abstract

Health is one of the important investments in supporting economic development. However, until now the condition of health services in Indonesia is very sad. Number of maternal mortality in East Java was second ranked, and number of child mortality in East Java was first ranked. The high rate of maternal and child mortality made the District Health Office of Sidoarjo launch the SICANTIK Application in April 2018. However, this application has obstacles, such as data display which only consists of the number of visits and the number of pregnant women at risk only in graphical form (there is no data in the form of by name and by address). The purpose of this study was to determine the extent of the effectiveness of the SICANTIK application at Taman Community Health Centre. The type of research used is descriptive quantitative approach. This research technique uses theory of effectiveness of application use according to Merwe and Bekker in Dewanti (2017) which includes interface, navigation, content, reliability, and technical. Meanwhile, the data collection technique used was a documentation, observation, interviews and questionnaires. 64 population and 64 sample respondents using saturated sampling technique in this study. The SICANTIK application shows that it works very effectively based on the five indicator of research theory. This is supported by the navigation indicator which obtained the highest percentage of 86,5%, while for the lowest percentage of 66%, technical indicators were obtained. Then for an average percentage of 85,8%, the interface, content and reliability indicators are obtained.

Keywords: *effectiveness, maternal and child mortality, SICANTIK application*

PENDAHULUAN

Negara merupakan tempat bagi seluruh masyarakat juga pemerintah melakukan aktivitasnya. Baik mengenai

pengaturan dan aktivitas sosial, pembangunan, ekonomi, perdagangan, kesehatan, dan yang lainnya. Setiap Negara memiliki wewenang dan tujuan masing-masing. Salah satunya adalah Negara Indonesia. Di pembukaan UUD

1945 alinea ke-4 telah tercantum 4 poin tujuan Negara Indonesia yaitu, “pertama adalah untuk melindungi setiap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, kedua untuk memajukan kesejahteraan umum, ketiga untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, dan keempat untuk ikut serta melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial”. Untuk mewujudkan tujuan ini, perlu adanya peran pemerintah dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, inovatif, dan komitmen mutu. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya kepada masyarakat, dapat melalui sistem pemerintahan yang mendukung atas terselenggaranya pelayanan berkualitas yang dapat menjadikan terpenuhinya hak individu bagi setiap warga Negara Indonesia.

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan dalam proses pemenuhan kebutuhan orang lain. Pemerintah diharapkan mampu untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat agar kebutuhannya dapat terpenuhi. Dalam menjalankan pelayanan publik tersebut harus sesuai standar pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan layanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, terukur, mudah dan cepat (Oliver, 2013). Tentunya hal ini tidak akan berjalan maksimal jika penyelenggaranya tidak bekerja secara optimal dan harus dijalankan terus menerus dengan melihat apa yang diperlukan masyarakat (Haqie dkk, 2020).

Dalam “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 5 ayat (2), menyatakan, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Pelaksanaan pelayanan publik di pemerintahan, negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan juga penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga negara”. Dengan memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang optimal. Maka dari itu, fungsi dan tujuan pelayanan sebaiknya dijalankan sebaik mungkin.

Umumnya tujuan pelayanan publik ialah bagaimana mempersiapkan yang diperlukan oleh publik, dan bagaimana mengumumkan dengan benar kepada publik mengenai pilihannya serta cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. “Perubahan terkait pelayanan publik dapat dilakukan dengan memanfaatkan IT untuk pelayanan publik. Maka seiring perkembangan teknologi dan informasi banyak Pemerintah Daerah yang melakukan inovasi dalam rangka memajukan

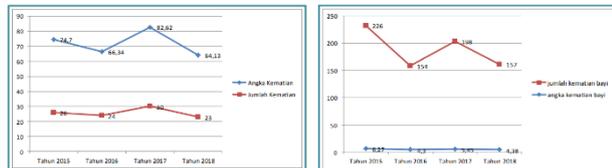
daerah dan meningkatkan kesejahteraan rakyat.” (Indrayani, 2017). Seperti halnya sekarang, pemerintah sudah banyak yang menggunakan *e-government*. Pemanfaatan dan penggunaan *e-government* diharapkan mampu memudahkan pemerintah untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawab kepada masyarakat, sehingga dapat terwujudnya peran pemerintah yang memberikan pelayanan optimal kepada seluruh masyarakat Indonesia. Hal ini dapat menciptakan adanya inovasi pelayanan publik yang baik di setiap instansi yang ada di Indonesia.

Kesehatan merupakan salah satu investasi penting dalam mendukung pembangunan ekonomi, karena tanpa adanya masyarakat sehat, membangun Negara ini tidak akan terwujud. Untuk meningkatkan taraf hidup sehat, salah satunya dengan pelayan kesehatan yang memadai. “Namun, hingga saat ini kondisi pelayanan kesehatan di Indonesia sangatlah miris dan belum bisa dikatakan cukup memadai. Beberapa kendalanya yang pertama adalah *accessibility*, yaitu keadaan dimana semua fasilitas yang baik dan para tenaga ahli masih terpusat di kota besar, hal ini menyebabkan masyarakat yang berada di daerah terpencil tidak dapat terjangkau. Kedua, yaitu *capability*, dimana banyak dokter umum yang dapat kita temui, namun berbeda halnya dengan dokter spesialis yang masih sedikit. Ketiga adalah *capacity*, yaitu keadaan dimana ketersediaan peralatan medis yang terbatas dengan terobosan inovatif. Lalu keempat adalah masalah *affordability*, yaitu mengenai sulit dijangkaunya biaya kesehatan” (Fimela, 2020).

Pembangunan keluarga menjadi salah satu cara pemerintah. Upaya ini dilakukan untuk menciptakan keluarga berkualitas dengan lingkungan hidup yang sehat. Di dalam komponen keluarga, ibu dan anak merupakan merupakan kelompok rentan. Dalam catatan Kemenkes RI tahun 2020, “secara umum, di Indonesia terjadi penurunan kematian ibu selama periode 1991-2015 dari 390 menjadi 305 per 100.000 kelahiran hidup. Walaupun terjadi penurunan angka kematian ibu, namun tidak berhasil mencapai target MDG’s yang harus dicapai yaitu sebesar 102 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2015. Sedangkan hasil survei Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI) tahun 2017 menunjukkan Angka Kematian Neonatal (AKN) sebesar 15 per 1.000 kelahiran hidup, Angka Kematian Bayi (AKB) sebesar 24 per 1.000 kelahiran hidup, Angka Kematian Balita (AKABA) sebesar 32 per 1.000 kelahiran hidup”.

Berdasarkan data dari Kemenkes RI, setelah Jawa Barat, Jawa Timur menjadi provinsi dengan jumlah kematian ibu terbanyak. Dan menjadi peringkat pertama dalam jumlah kematian anak. Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur memaparkan bahwa 38 kabupaten/kota, salah satunya yang mencapai target adalah Kabupaten Sidoarjo, dimana target cakupan K4 menyesuaikan target SPM

adalah sebesar 100%. Di Kabupaten Sidoarjo, tahun 2018 Angka Kematian Bayi (AKB) mencapai 4,38 per 1.000 kelahiran hidup, turun dibanding tahun 2017 sebesar 6,27 per 1.000 kelahiran hidup. Sedangkan angka kematian ibu di Kabupaten Sidoarjo tahun 2018 sebesar 64,13 per 100.000 kelahiran hidup rendah dibanding tahun 2017 yaitu sebesar 82,62 per 100.000 kelahiran hidup. Berikut adalah grafik jumlah kematian ibu dan anak di Kabupaten Sidoarjo:



Gambar 1. Jumlah Kematian Ibu dan Bayi Tahun 2015-2018 di Kabupaten Sidoarjo

Sumber: Profil Kesehatan Indonesia, 2019

Upaya menekan angka kematian ibu dan anak terus dilakukan oleh pemerintah pusat, salah satunya adalah adanya Program Pelayanan Kontrasepsi, atau yang biasa disebut dengan Keluarga Berencana (KB). Cara agar menurunkan angka kematian bayi, ibu dan anak ialah tujuan dari KB. Namun sampai dengan saat ini, program KB terbilang kurang efektif untuk menurunkan angka kematian. Karena tujuan utama pada program KB yaitu untuk mengendalikan kelahiran dan penambahan jumlah penduduk agar tidak terjadinya kepadatan penduduk.

Berdasarkan data Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Sidoarjo, Kecamatan Taman merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk tertinggi kedua setelah Kecamatan Waru. Banyak faktor yang menyebabkan angka kelahiran menjadi tinggi, seperti banyaknya remaja yang memilih menikah di usia muda, tingginya keinginan untuk memiliki keturunan, atau tidak menjalankan program KB. Angka kelahiran yang tinggi memungkinkan angka kematian juga tinggi. Lalu langkah yang diambil Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, diantaranya ialah penerapan pelayanan standar ibu hamil, melakukan penilaian tatalaksana pada gawat darurat *maternal dan neonatal* melalui *skill assessment* dengan sasaran tenaga kesehatan (bidan), optimalisasi dan pemberdayaan desa dengan P4K (Perencanaan Persalinan dan Pencegahan Komplikasi), pemanfaatan buku KIA bagi semua ibu dan tenaga kesehatan.

Menciptakan Aplikasi software SICANTIK (Sidoarjo Cegah Angka Kematian Ibu dan Anak) menjadi upaya baru dari Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. “Kemajuan teknologi informasi bermanfaat dalam meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat, dan akurat, sehingga akhirnya akan meningkatkan produktivitas” (Perdanawati dkk, 2014).

Aplikasi SICANTIK diluncurkan sejak bulan April 2018 dalam rangka memperingati Hari Kartini. Hal ini sesuai dengan program SICANTIK yang memang bertujuan untuk kebaikan ibu, terutama ibu hamil (bumil). Dengan aplikasi tersebut, data para ibu hamil dapat terekam secara jelas. Selain untuk ibu hamil, juga untuk kesehatan remaja, calon pengantin, ibu bersalin serta program bayi sampai dengan anak. Aplikasi ini juga mempunyai banyak hambatan, seperti tampilan data yang hanya berupa jumlah kunjungan dan jumlah ibu hamil beresiko hanya dalam bentuk grafik (belum ada data berupa *by name* dan *by address*), aliran data masih terpusat pada bidang Kesehatan Keluarga di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo saja dan belum bisa diakses untuk bidang lain yang sebenarnya berhubungan dan membutuhkan.

Aplikasi SICANTIK (Sidoarjo Cegah Angka Kematian Ibu dan Anak) diharapkan mampu memberikan bantuan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Sidoarjo, utamanya adalah untuk ibu hamil. Tujuan dari dibuatnya aplikasi ini adalah agar angka kematian di Kabupaten Sidoarjo dapat ditekan atau dikurangi. Namun belum menyeluruh masyarakat mengetahui program yang dirancang Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Aplikasi SICANTIK dapat diakses atau diaplikasikan melalui *website* pada browser dan melalui aplikasi pada *smartphone*.

“Efektivitas Aplikasi SICANTIK (Sidoarjo Cegah Angka Kematian Ibu dan Anak) pada Puskesmas Taman Kabupaten Sidoarjo”, menjadi topik yang menarik untuk penelitian ini, berdasarkan penjelasan sebelumnya. Menurut Siagian dalam Jumarianto (2013) mengatakan bahwa “efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya”. Sedangkan menurut Wiyono (2017), “efektivitas merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan dan memiliki dampak serta hasil sesuai dengan yang diharapkan”.

Penentuan suatu indikator sangat diperlukan supaya penelitian ini terlaksana dengan baik. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan cara membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang diperoleh. Untuk mengetahui efektivitas suatu program, diperlukan pengetahuan mengenai cara mengukur efektivitas. Menurut Sumaatmadja (2006), “pengukuran efektivitas secara umum dapat dilihat dari hasil kegiatan yang sesuai tujuan dengan proses yang tidak membuang-buang waktu serta tenaga”. Untuk itu peneliti menggunakan teori efektivitas penggunaan aplikasi menurut Merwe dan Bekker dalam Dewanti (2017) yang meliputi lima indikator, yaitu *interface, navigation, content, reliability, dan technical*.

Berdasarkan judul yang diambil, dapat diperoleh rumusan masalah “Bagaimana Efektivitas Aplikasi SICANTIK (Sidoarjo Cegah Angka Kematian Angka Kematian Ibu dan Anak) pada Puskesmas Taman Kabupaten Sidoarjo?”. Dengan tujuan guna mengetahui sejauh mana tingkat efektivitas aplikasi SICANTIK (Sidoarjo Cegah Angka Kematian Angka Kematian Ibu dan Anak) yang ada pada Puskesmas Taman Kabupaten Sidoarjo.

METODE

Metode kuantitatif merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini, dimana penelitiannya bersifat deskriptif. Pertimbangan pemilihan jenis penelitian dalam penelitian ini, karena sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti serta mendapatkan informasi berupa pernyataan yang telah dikumpulkan dalam bentuk angka yang diolah sesuai dengan persentase dan kemudian dideskripsikan. Lokasi penelitian yang dipilih adalah Puskesmas Taman, karena Kecamatan Taman merupakan Kecamatan yang memiliki jumlah penduduk tinggi dan salah satu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Taman adalah dengan menggunakan software Aplikasi SICANTIK. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 64 dengan karakteristik responden tenaga kesehatan (dokter, bidan, perawat). Selanjutnya, peneliti menggunakan saturation sampling (sampling jenuh) dikarenakan jumlah populasi yang relatif kecil. Dengan begitu, 64 responden diambil untuk menjadi sampel penelitian. Teori efektivitas penggunaan aplikasi menjadi fokusnya, menurut Merwe dan Bekker dalam Dewanti (2017) yang terdiri dari lima indikator, yaitu:

1. *Interface*, antar muka merupakan hal yang sangat penting karena menjadi penentu kesan pertama pengguna aplikasi tersebut. Fokus pada indikator ini adalah desain tampilan, gambar yang ditampilkan, model tulisan dan fleksibilitas.
2. *Navigation*, navigasi menjadi penting karena mengacu pada proses untuk berpindah dari satu halaman ke halaman lainnya. Fokus pada indikator ini adalah struktur tampilan, *user friendly*, mesin pencari (*search engine*) dan akses navigasi.
3. *Content*, isi mengacu pada informasi aktual pada situs jaringan/aplikasi. Fokus pada indikator ini adalah informasi mengenai data pasien ibu hamil dan kualitas informasi yang ada dalam aplikasi.
4. *Reliability*, keandalan sangat penting terutama keandalan pengguna/operator dalam menggunakan aplikasi. Fokus pada indikator ini adalah penyimpanan profil pasien ibu hamil, proses awal hamil hingga persalinan dan layanan yang diberikan kepada pasien ibu hamil.

5. *Technical*, teknis dari sebuah situs jaringan penting diperhatikan agar situs tersebut dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Fokus pada indikator ini adalah kecepatan dan software.

Kemudian, penghimpunan data dilakukan lewat wawancara, dokumentasi, observasi dan kuisioner. Sedangkan ada tiga tahap untuk menganalisis data, yaitu:

1. Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul selanjutnya diolah melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

- a) *Editing*, yaitu tahap kelengkapan pengisian kuisioner responden dalam penelitian.
- b) *Coding*, yaitu tahap mengklasifikasi tanggapan responden sesuai jenisnya.
- c) *Skoring*, yaitu tahap pemberian nilai atau skor terhadap tanggapan responden sesuai dengan skala yang digunakan dalam penelitian, yaitu skala likert dengan kategori sebagai berikut:
 - 1) Nilai 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)
 - 2) Nilai 4 untuk jawaban Setuju (S)
 - 3) Nilai 3 untuk jawaban Cukup Setuju (CS)
 - 4) Nilai 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
 - 5) Nilai 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

2. Pengorganisasian Data

Pada tahap ini, dilalui beberapa cara sebagai berikut:

- a) Menghitung Jawaban Responden
Perhitungan jawaban responden menggunakan rumus berikut:

$$P = f/N \times 100\%$$

Keterangan:

P = prosentase jumlah responden

f = frekuensi jawaban responden

N = jumlah sampel yang diolah

- b) Membuat Kelas Interval

Untuk kelas interval, peneliti menggunakan kriteria interpretasi skor yang dikemukakan oleh Riduwan sebagai berikut:

Tabel 1. Kriteria Interpretasi Skor

Kelas	Kriteria Interpretasi Skor	Kategori	Nilai
1.	81% - 100%	Sangat Efektif	5
2.	61% - 80%	Efektif	4
3.	41% - 60%	Cukup Efektif	3
4.	21% - 40%	Kurang Efektif	2
5.	0% - 20%	Sangat Kurang Efektif	1

Sumber: Riduwan, 2010

c) Perhitungan Skor Tanggapan Responden

Perhitungan skor tanggapan ini menggunakan rumus berikut:

$$\frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian} \times 100\%}{\text{Jumlah skor ideal}}$$

=

$$\frac{\sum(\text{responden tiap item} \times \text{skor item pernyataan}) \times 100\%}{(\text{Total item pernyataan tiap indikator} \times \text{skor tertinggi} \times \text{jumlah responden})}$$

d) Perhitungan Prosentase Akhir

Perhitungan prosentase akhir ini menggunakan rumus berikut:

$$\frac{\text{Jumlah prosentase tiap indikator}}{\text{Jumlah indikator}}$$

3. Analisis Deskriptif

Demi memudahkan pemahaman mengenai data yang diubah dari bentuk angka menjadi kata-kata maka dipakailah analisis deskriptif. Analisis di penelitian ini dipakai untuk mendeskripsikan terkait Efektivitas Aplikasi SICANTIK (Sidoarjo Cegah Angka Kematian Ibu dan Anak) pada Puskesmas Taman Kabupaten Sidoarjo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uraian mengukur Efektivitas Aplikasi SICANTIK (Sidoarjo Cegah Angka Kematian Ibu dan Anak) pada Puskesmas Taman Kabupaten Sidoarjo menggunakan lima indikator menurut Merwe dan Bekker dalam Dewanti (2017). Berikut uraian indikator-indikator tersebut:

1. Interface

Interface ialah sebuah indikator yang membahas tentang bagaimana tampilan yang terdapat pada aplikasi atau website. Indikator ini dapat menampung informasi dari penggunaannya dan menginformasikan pengguna lain untuk membantu menunjukkan alur. Jika sebuah aplikasi atau website dirancang dengan baik, maka akan membuat penggunaannya merasa nyaman. Berikut ini akan disajikan tanggapan responden.

Tabel 2. Tanggapan Responden mengenai Interface

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		5	4	3	2	1
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Desain tampilan layout aplikasi (desain tata letak) sangat baik	25 (39%)	31 (48,5%)	8 (12,5%)	0	0
2.	Gambar yang ditampilkan sesuai dengan porsinya	25 (39%)	34 (53,2%)	5 (7,8%)	0	0
3.	Model tulisan yang digunakan mudah dibaca dan dipahami	28 (43,8%)	30 (46,9%)	6 (9,3%)	0	0

4.	Situs aplikasi dengan kualitas yang fleksibilitas	24 (37,5%)	35 (54,7%)	5 (7,8%)	0	0
----	---	---------------	---------------	-------------	---	---

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2021

Dari tabel yang tertera ialah tanggapan responden mengenai *interface*, memperlihatkan dari 64 sampel yang diteliti, jawaban tertinggi sebesar 35 responden (54,7%) menyatakan setuju pada pernyataan situs aplikasi dengan kualitas yang fleksibilitas. Selanjutnya untuk jawaban terendah sebesar 5 responden (7,8%) menyatakan cukup setuju pada dua pernyataan, yaitu pernyataan gambar yang ditampilkan sesuai dengan porsinya dan pernyataan situs aplikasi dengan kualitas yang fleksibilitas. Berkenaan dengan indikator *interface*, seorang tenaga kesehatan Puskesmas Taman yang bernama Bidan Suci mengatakan sebagai berikut:

“Aplikasi SICANTIK ini meskipun hanya ada tiga menu utama tapi menurut saya sudah sangat fleksibel. Menu tersebut terdiri dari data baru, cek data dan keadaan darurat. Fungsi menu data baru adalah untuk menginput data baru pasien ibu hamil. Fungsi menu cek data untuk mencari data pasien ibu hamil dengan menggunakan NIK apakah sudah terekam atau belum. Lalu fungsi menu keadaan darurat untuk membuat rujukan yang dituju yang sebelumnya telah di diagnosa terlebih dulu.” (Wawancara, 18 Januari 2021)

Hasil wawancara tersebut, mengatakan bahwa indikator *interface* pada aplikasi SICANTIK sudah sangat baik. Di dalam *mobile* telah dikembangkan beberapa website mengikuti era. Indikator *interface* ini sangat penting karena agar meningkatkan minat untuk mengakses suatu aplikasi. Dengan memakai desain *user interface*, maka akan lebih terlihat menarik karena tampilan dapat memodifikasi dan diatur.

Terdapat lima komponen yang terdapat pada *user interface*. Pertama adalah informasi arsitektur, yaitu struktur dari segala bentuk informasi yang akan ditampilkan ke pengguna. Kedua adalah interaksi desain untuk mengetahui kebiasaan pengguna. Ketiga yaitu fungsionalitas dapat dinilai dari tingkat kemudahan dalam menggunakan aplikasi. Keempat adalah output dari *prototype* yang akan diberikan pada tim pengembang guna dalam pembuatan *software*. Kelima adalah desain visual, penambahan dan perubahan *style*, *font*, warna, dan lain sebagainya agar dapat memberikan gambaran yang lebih jelas. Dengan begitu, berdasarkan jawaban responden mengenai indikator *interface*, menunjukkan bahwa *user interface* pada aplikasi SICANTIK sudah memenuhi komponen secara keseluruhan. Aplikasi tersebut telah memiliki tampilan yang sangat baik dan memudahkan pengguna.

Merujuk pada rumus perhitungan skor jawaban responden, termasuk di kategori sangat efektif karena indikator *interface* dalam penelitian didapatkan 86% dan berdasarkan tabel kriteria interpretasi skor, maka masuk di kelas interval 81%-100%.

2. Navigation

Navigation adalah sebuah indikator yang membahas tentang bagaimana pengarahannya yang terdapat pada aplikasi atau website dari halaman satu ke halaman selanjutnya. Struktur navigasi berfungsi guna menggambarkan dengan jelas hubungan dan seluruh elemen yang ada di aplikasi. Berikut ini akan disajikan tanggapan responden.

Tabel 3. Tanggapan Responden mengenai Navigation

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		5	4	3	2	1
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Aplikasi SICANTIK memiliki struktur tampilan yang tepat dan arah informasi yang jelas sehingga memudahkan pengguna/operator	27 (42,2%)	32 (50%)	5 (7,8%)	0	0
2.	Aplikasi SICANTIK memiliki sistem navigasi yang cepat sehingga memudahkan pengguna/operator	31 (48,4%)	27 (42,2%)	6 (9,4%)	0	0
3.	Di dalam aplikasi SICANTIK terdapat mesin pencari (<i>search engine</i>) sebagai alat	24 (37,5%)	34 (53,1%)	6 (9,4%)	0	0

	bantu untuk mencari informasi pada aplikasi tersebut					
4.	Di dalam aplikasi SICANTIK terdapat akses navigasi yaitu proses untuk berpindah dari satu halaman ke halaman lainnya (dalam proses input data pasien ibu hamil)	23 (35,9%)	36 (56,3%)	5 (7,8%)	0	0

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2021

Dari tabel yang tertera ialah tanggapan responden mengenai *navigation*, memperlihatkan dari 64 sampel yang diteliti, jawaban tertinggi sebesar 36 responden (56,3%) menyatakan setuju pada pernyataan di dalam aplikasi SICANTIK terdapat akses navigasi yaitu proses untuk berpindah dari satu halaman ke halaman selanjutnya (dalam proses input data pasien ibu hamil). Selanjutnya untuk jawaban terendah sebesar 5 responden (7,8%) menyatakan cukup setuju pada dua pernyataan, yaitu pernyataan aplikasi SICANTIK memiliki struktur tampilan yang tepat dan arah informasi yang jelas sehingga memudahkan pengguna/operator dan pernyataan di dalam aplikasi SICANTIK terdapat akses navigasi ialah proses berpindah dari satu halaman ke halaman selanjutnya (dalam proses input data pasien ibu hamil). Berkenaan dengan indikator *navigation*, seorang tenaga kesehatan Puskesmas Taman yang bernama Bidan Rofi mengatakan sebagai berikut:

“Saya setuju pada pernyataan tersebut karena memang benar bahwa pada Aplikasi SICANTIK terdapat navigasi yang memudahkan pengguna atau operator dalam proses penginputan data pasien ibu hamil, selain itu struktur tampilan yang ada di dalamnya juga saya rasa cukup tepat.” (Wawancara, 18 Januari 2021)

Hasil wawancara tersebut, mengatakan bahwa sistem navigasi pada aplikasi SICANTIK sangat memudahkan para pengguna dalam melakukan

pencairan data pasien. Navigasi dianggap penting agar pengguna tidak tersesat dan mudah menemukan halaman lain. Biasanya pada sebuah aplikasi, navigasi tampil secara terstruktur. Namun seringkali, akibat navigasi yang kurang jelas membuat pengguna kesal karena tidak dapat menemukan halaman yang dicari. Menu navigasi dapat terstruktur *horizontal* atau *vertical*, juga dapat dibuat bercabang dengan sub menu atau tidak, tergantung kebutuhan situs aplikasinya. Pengguna kebingungan jika ada icon atau tombol navigasi yang tidak jelas. Jadi, diharapkan adanya penjelasan kepada pengguna, selain adanya *user interface* yang hanya menampilkan *icon*.

Sistem navigasi pada aplikasi SICANTIK ini sangat memudahkan bagi pengguna/operator, karena sangat cepat dan terstruktur secara jelas. Lalu terdapat mesin pencari untuk mencari data pasien ibu hamil yang telah terinput maupun yang belum terinput pada penyimpanan aplikasi tersebut.

Merujuk pada rumus perhitungan skor jawaban responden, termasuk di kategori sangat efektif karena indikator *navigation* dalam penelitian didapatkan 86,5% dan berdasarkan tabel kriteria interpretasi skor, maka masuk di kelas interval 81%-100%.

3. Content

Content merupakan sebuah indikator yang membahas tentang informasi yang diberikan pada situs jaringan atau aplikasi, dan bisa dipresentasikan melalui teks, dokumen, animasi, gambar, suara, dan sebagainya. Berikut ini akan disajikan tanggapan responden.

Tabel 4. Tanggapan Responden mengenai Content

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		5	4	3	2	1
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Aplikasi SICANTIK memiliki informasi yang jelas mengenai data/profil pasien ibu hamil	20 (31,3%)	31 (48,4%)	13 (20,3%)	0	0
2.	Pencatatan, penyimpanan dan pencarian data ibu hamil menjadi lebih mudah	28 (43,8%)	30 (46,9%)	6 (9,4%)	0	0
3.	Kualitas informasi pada	32 (50%)	27 (42,2%)	5 (7,8%)	0	0

	aplikasi SICANTIK mudah dipahami, dimengerti, dan lengkap					
4.	Informasi mengenai perubahan data selalu diperbaharui	30 (46,9%)	26 (40,6%)	8 (12,5%)	0	0

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2021

Dari tabel yang tertera ialah tanggapan responden mengenai *content*, memperlihatkan dari 64 sampel yang diteliti, jawaban tertinggi sebesar 32 responden (50%) menyatakan sangat setuju pada pernyataan kualitas informasi pada aplikasi SICANTIK mudah dipahami, dimengerti, dan lengkap. Selanjutnya untuk jawaban terendah sebesar 5 responden (7,8%) menyatakan cukup setuju pada pernyataan yang sama dengan jawaban tertinggi. Berkenaan dengan indikator *content*, seorang tenaga kesehatan Puskesmas Taman yang bernama Bidan Nila mengatakan sebagai berikut:

“Menurut saya, informasi yang tersedia di dalam Aplikasi SICANTIK ini terbilang lengkap, selain itu informasinya juga mudah dipahami dan dimengerti. Sehingga informasi tersebut berkualitas.”
(Wawancara, 18 Januari 2021)

Hasil wawancara tersebut, mengatakan bahwa indikator *content* atau isi pada aplikasi SICANTIK sudah berkualitas dikarenakan informasi yang disediakan cukup jelas dan tidak membingungkan, sehingga mudah dipahami dan mudah dimengerti. Indikator ini mengacu pada informasi aktual yang terdapat pada situs aplikasi. Pencatatan informasi juga menjadi penting dalam suatu aplikasi, terutama aplikasi yang digunakan untuk melayani masyarakat. Maka dari itu, pencatatan data atau profil pasien ibu hamil akan selalu diperbarui terus menerus mulai dari awal kehamilan hingga melahirkan. Sehingga informasi aktual mengenai data pasien ibu hamil jelas dan mudah dicari.

Merujuk pada rumus perhitungan skor jawaban responden, termasuk di kategori sangat efektif karena indikator *content* dalam penelitian didapatkan 86% dan berdasarkan tabel kriteria interpretasi skor, maka masuk di kelas interval 81%-100%.

4. Reliability

Reliability merupakan sebuah indikator yang membahas tentang keakuratan dan ketepatan dalam prosedur yang digunakan secara terus-menerus.

Pengujian performa dibutuhkan guna pengembangan aplikasi, terutama berbasis online, yaitu dengan cara menjalankan aplikasi pada waktu yang bersamaan oleh banyak pengguna. Berikut ini akan disajikan tanggapan responden.

Tabel 5. Tanggapan Responden mengenai Reliability

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		5	4	3	2	1
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Pengguna/operator melakukan penyimpanan profil pasien ibu hamil secara akurat dan aman	22 (34,4%)	32 (50%)	10 (15,6%)	0	0
2.	Proses penginputan mulai dari awal hamil hingga persalinan dilakukan dengan baik dan tepat	31 (48,4%)	25 (39,1%)	8 (12,5%)	0	0
3.	Tenaga kesehatan senantiasa memberikan pelayanan kesehatan kepada ibu hamil sesuai standar dan secara optimal	25 (39,1%)	33 (51,5%)	6 (9,4%)	0	0

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2021

Dari tabel yang tertera ialah tanggapan responden mengenai *reliability*, memperlihatkan dari 64 sampel yang diteliti, jawaban tertinggi sebesar 33 responden (51,5%) menyatakan setuju pada pernyataan tenaga kesehatan senantiasa memberikan pelayanan kesehatan kepada ibu hamil sesuai standar dan secara optimal. Selanjutnya untuk jawaban terendah sebesar 6 responden (9,4%) menyatakan cukup setuju pada pernyataan yang sama dengan jawaban tertinggi. Berkenaan dengan indikator *reliability*, seorang tenaga kesehatan Puskesmas Taman yang bernama Bidan Heni mengatakan sebagai berikut:

“Saya memilih setuju pada pernyataan tersebut karena pihak kami (Puskesmas Taman) selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik

kepada para pasien sesuai dengan standar dan secara optimal.” (Wawancara, 20 Januari 2021)

Hasil wawancara tersebut, mengatakan bahwa pihak Puskesmas Taman selalu berusaha untuk memberikan layanan secara optimal. Tentunya, tidak meninggalkan standar kesehatan yang berlaku. indikator *reliability* menjadi sangat penting, terutama keandalan pengguna atau operator pada aplikasi SICANTIK. Hal ini dikarenakan data pasien ibu hamil yang ada akan terekam dalam aplikasi dan sampai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo.

Proses penginputan yang dilakukan harus dengan jujur, sehingga penyimpanan data maupun profil pasien ibu hamil menjadi akurat dan aman. Selain itu, pengguna atau operator pada aplikasi SICANTIK adalah tim tenaga kesehatan. Hal inilah yang membuat pelayanan yang diberikan mengacu pada SOP (*Standart Operating Procedure*) dan dilakukan secara optimal.

Merujuk pada rumus perhitungan skor jawaban responden, termasuk di kategori sangat efektif karena indikator *reliability* dalam penelitian memperoleh 85,6% dan berdasarkan tabel kriteria interpretasi skor, maka masuk di kelas interval 81%-100%.

5. Technical

Technical merupakan sebuah indikator yang membahas tentang teknis yang perlu diperhatikan dalam situs jaringan agar dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Indikator ini sangat penting dalam proses pembuatan aplikasi maupun penggunaan aplikasi. Hal ini dikarenakan *technical* merupakan kebutuhan hal yang sangat mendasar. Berikut ini akan disajikan tanggapan responden.

Tabel 6. Tanggapan Responden mengenai Technical

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		5	4	3	2	1
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Aplikasi SICANTIK memiliki kecepatan loading yang cepat	9 (14,1%)	19 (29,6%)	8 (12,5%)	4 (6,3%)	24 (37,5%)
2.	Aplikasi SICANTIK menggunakan software komputer dalam menginput	14 (21,8%)	28 (43,8%)	20 (31,3%)	2 (3,1%)	0

	data pasien					
	ibu hamil					

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2021

Dari tabel yang tertera ialah tanggapan responden mengenai *technical*, memperlihatkan dari 64 sampel yang diteliti, jawaban tertinggi sebesar 28 responden (43,8%) menyatakan setuju pada pernyataan aplikasi SICANTIK menggunakan software komputer dalam menginput data pasien ibu hamil. Selanjutnya untuk jawaban terendah sebesar 2 responden (3,1%) menyatakan tidak setuju pada pernyataan yang sama dengan jawaban tertinggi. Berkenaan dengan indikator *technical*, seorang tenaga kesehatan Puskesmas Taman yang bernama Bidan Citra mengatakan sebagai berikut:

“Penggunaan Aplikasi SICANTIK ini memang pada dasarnya menggunakan *software* komputer dalam menginput data pasien ibu hamil, namun juga tidak menutup kemungkinan bahwa beberapa tenaga kesehatan lebih memilih untuk menggunakan *handphone*. Sayangnya dalam penggunaan aplikasi ini, kecepatan loading terbilang lambat.” (Wawancara, 20 Januari 2021)

Hasil wawancara tersebut, mengatakan bahwa dalam menginput data pasien ibu hamil, para pengguna atau operator menggunakan *software* komputer, hal ini dikarenakan komputer merupakan sarana yang disediakan oleh Puskesmas Taman. Namun jika mengalami kendala, tenaga kesehatan menggunakan *smartphone* untuk mengakses aplikasi SICANTIK tersebut. Kecepatan jaringan atau loading juga sangat penting dalam penggunaan suatu aplikasi. Hal ini mengarah pada keefisien yang digunakan. Salah satu tujuan dari adanya aplikasi SICANTIK ini adalah untuk mempersingkat waktu dalam merekap data pasien ibu hamil mulai dari awal hamil hingga melahirkan.

Aplikasi yang ditujukan untuk melayani masyarakat, diharapkan mampu memiliki kecepatan loading yang cepat sehingga mempermudah para pengguna dalam melayani masyarakat yang bersangkutan. Namun, berdasarkan tabel tanggapan responden mengenai indikator *technical* tersebut menunjukkan bahwa aplikasi SICANTIK tidak memiliki kecepatan loading yang cepat. Hal ini membuat beberapa pengguna atau operator menjadi menggerutu karena melayani pasiennya dengan lambat.

Merujuk pada rumus perhitungan skor jawaban responden, termasuk di kategori efektif karena indikator *technical* dalam penelitian didapatkan 66% dan berdasarkan tabel kriteria interpretasi skor, maka masuk di kelas interval 61%-80%.

Hasil penelitian ini, efektivitas aplikasi SICANTIK (Sidoarjo Cegah Angka Kematian Ibu dan Anak) sudah

sangat efektif kendatipun ditemukan beberapa kendala, misalnya seperti tidak memiliki kecepatan loading yang cepat. Hal tersebut dapat diketahui berdasarkan teori efektivitas penggunaan aplikasi oleh Merwe dan Bekker dalam Dewanti (2017), yaitu *interface*, *navigation*, *content*, *reliability*, dan *technical*. Berikut ini akan disajikan prosentase rumus perhitungan skor jawaban responden dari masing-masing indikator.

Tabel 7. Prosentase Tiap Indikator

No.	Indikator	Prosentase	Kategori
1.	<i>Interface</i>	86%	Sangat Efektif
2.	<i>Navigation</i>	86,5%	Sangat Efektif
3.	<i>Content</i>	86%	Sangat Efektif
4.	<i>Reliability</i>	85,6%	Sangat Efektif
5.	<i>Technical</i>	66%	Efektif
Jumlah		410,1%	
Rata-rata		82,02%	Sangat Efektif

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2021

Merujuk pada rumus perhitungan prosentase akhir, tabel di atas menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi SICANTIK (Sidoarjo Cegah Angka Kematian Ibu dan Anak) pada Puskesmas Taman Kabupaten Sidoarjo adalah sangat efektif dengan prosentase sebesar 82,02%. Namun meskipun sudah terbilang sangat efektif, aplikasi ini harus lebih diperhatikan lagi terutama pada indikator *technical* yang memiliki jawaban sangat tidak setuju terbesar bahwa aplikasi ini memiliki kecepatan loading yang cepat.

Masalah koneksi merupakan masalah jaringan yang paling menjengkelkan dan membuat frustrasi. Di sisi lain, kecepatan loading sangat dibutuhkan dalam penggunaan aplikasi. Apalagi Aplikasi SICANTIK merupakan aplikasi yang digunakan untuk melayani masyarakat, terutama ibu hamil. Agar dapat mendorong dalam memberikan layanan yang berkualitas, dibutuhkan pegawai yang tanggap dan juga memiliki kemampuan untuk bekerja sama dengan pegawai lain (Saputra, 2014).

Meskipun sudah berjalan dengan sangat efektif, tetapi masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya Aplikasi SICANTIK menjadi salah satu cara untuk mencegah angka kematian anak dan ibu. Ini dikarenakan hanya tenaga kesehatan yang memiliki wewenang dalam mengoperasikannya. Selain itu, meskipun isi pada aplikasi ini terbilang cukup, namun hal tersebut tidak sejalan dengan tujuan aplikasi yang sebenarnya. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa aplikasi ini lebih dominan pada pencatatan perubahan pemeriksaan yang dilakukan oleh ibu hamil. Sedangkan

tujuan dibuatnya aplikasi tersebut adalah untuk mengurangi angka kematian.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Efektivitas Aplikasi SICANTIK (Sidoarjo Cegah Angka Kematian Ibu dan Anak) pada Puskesmas Taman Kabupaten Sidoarjo memperoleh prosentase sebesar 82,02% dan masuk dalam kategori sangat efektif. Hasil efektivitas ini didukung oleh indikator *navigation* yang memperoleh prosentase tertinggi sebesar 86,5%, sedangkan untuk prosentase terendah sebesar 66% dan diperoleh indikator *technical*. Lalu untuk prosentase rata-rata sebesar 85,8% diperoleh indikator *interface*, *content* dan *reliability*. Meskipun sudah dalam kategori sangat efektif, namun diperlukan adanya perbaikan pada beberapa item pernyataan, khususnya item pernyataan pada indikator *technical*. Dengan meningkatkan perbaikan, prosentase efektivitas ini juga akan meningkat.

Saran

Merujuk pada kesimpulan di atas, saran yang dapat diberikan peneliti ialah:

- Untuk indikator *interface*, diharapkan pihak yang bertugas dan bertanggungjawab terus memperbaiki desain tampilan pada aplikasi SICANTIK agar kualitas situs aplikasi menjadi lebih fleksibel.
- Untuk indikator *navigation*, diharapkan pihak yang bertugas dan bertanggungjawab lebih memperhatikan dan memperbaiki sistem navigasi agar memiliki struktur tampilan dan arah informasi yang jelas.
- Untuk indikator *content*, diharapkan pihak pengguna/operator selalu memperbarui perubahan data pada pasien ibu hamil agar informasi mengenai data/profil pasien ibu hamil lebih akurat.
- Untuk indikator *reliability*, diharapkan pihak tenaga kesehatan lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada ibu hamil sesuai standar dan secara optimal.
- Untuk indikator *technical*, diharapkan pihak yang bertugas dan bertanggungjawab memperbaiki proses loading agar memiliki akses loading yang cepat.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan artikel ilmiah ini, diantaranya:

- Para dosen program studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.
- Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.Si. selaku dosen pembimbing.

- Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. dan Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.
- Pihak-pihak yang memberikan dukungan moral maupun material kepada peneliti, sehingga penulisan artikel ilmiah ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adani, Muhammad Robith. 2020. *Pentingnya Desain UI/UX dalam Mengembangkan Aplikasi Berbasis Mobile*. <https://www.sekawanmedia.co.id/desain-ui-ux/#:~:text=Tampilan%20atau%20interface%20sangat%20penting,minat%20pengguna%20untuk%20menakses%20aplikasi> (diakses 9 Oktober 2020).
- AL-Abadi, Samir Aziz. 2015. *Market Environment and Centralized Decision-Making and Their Impact on the Effectiveness of Organizations*. *International Business Research* 8 (2): 129–42.
- Dewanti. 2017. *Pengaruh E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Produk Suplemen Pt. Momen Global Internasional Di Makassar*. 113.
- Eydi, Hossein. 2015. *Organizational Effectiveness Models: Review and Apply in Non-Profit Sporting Organizations*. *American Journal of Economics* 1 (5): 460–67.
- Fimela. 2020. *4 Masalah Utama Pelayanan Kesehatan di Indonesia*. SELL Journal. <https://www.fimela.com/beauty-health/read/3813020/4-masalah-utama-pelayanan-kesehatan-di-indonesia>.
- Haqie, Zulfa Auliana, Rifda Eka Nadiyah, and Oktavira Puteri Ariyani. 2020. "Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya." *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)* 5 (1): 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>.
- Jessica, Chrissila. 2020. *Mengenal Lebih Jauh User Interface (UI)*. <https://glints.com/id/lowongan/apa-itu-user-interface/> (diakses 11 Maret 2020).
- Jumarianto. 2013. *Efektivitas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (Studi Penelitian pada Kantor Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala*. Universitas Achmad Yani Banjarmasin.
- KEMENKES RI. 2020. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Vol. 42.
- Laamanen, Tomi, Emmanuelle Reuter, Markus Schimmer, Florian Ueberbacher, and Xena Welch Guerra. 2015. "Quantitative Methods in Strategy-as-Practice Research." *Cambridge Handbook of Strategy as Practice, Second Edition*, no. January: 520–44.
- Maulana, Delly, and Rachmi Yulianti. 2018. *Pentingnya Inovasi Pelayanan Publik Di Indonesia*. *Konferensi Nasional Administrasi Publik: Strategi Administrasi*

- Pembangunan Dalam Merespons Revolusi Industri 4.0.*
https://www.researchgate.net/publication/329233517_Pentingnya_Inovasi_Pelayanan_Publik_di_Indonesia.
- Nilamsari, Neutrina. 2014. "Pengembangan Dan Analisis Kualitas Aplikasi Simulasi Dan Pembahasan Ujian Nasional Untuk Siswa Sekolah Menengah Pertama (SMP)."
- Novianto, E. 2018. Analisis Pelayanan Publik di Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Administrasi*, XV(2), 163–178.
- Oliver, J. 2013. Malayu Hasibuan, Dasar-Dasar Perbankan. *Journal of Chemical Information and Modeling* 53 (9): 1689–99.
- Pasrah S.D, R., Putro, T., & Indrawati, T. 2014. Efektivitas Program Keluarga Berencana dalam Menekan Laju Pertumbuhan Penduduk di Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 1(2), 1–15.
- Perdanawati, Luh Putu Virra Indah, Ni Ketut Rasmini, and Dewa Gede Wirama. 2014. Pengaruh Unsur-Unsur Kepuasan Pengguna Pada Efisiensi Dan Efektivitas Kerja Pengguna Aplikasi Sistem Akuntansi Instansi Di Satuan Kerja Pendidikan Tinggi Di Provinsi Bali. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 03 (08): 478–93.
- Pohan. 2005. Perancangan Sistem Sekolah Dasar Negeri 199/IV Kota Jambi Berbasis Web. *Jurnal IPTEK*.
- Resky, Dian Dwi, Syahnur Said, and Ilham Labbase. 2018. Pengaruh Sistem Informasi User Interface Terhadap Keputusan Pemilihan Transportasi Online Go-Jek Di Kota Makassar. *Center of Economics Student Journal* 1 (1): 116–22.
- Saputra, Rizki Parmana. 2014. Efektivitas Program Kesehatan Ibu Dan Anak Di Puskesmas Garuda Kota Bandung. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Selvi, Thirumalai R., & Balasubramanian N.V. 2013. Performance Measurement of Web Applications Using Automated Tools. Proceedings of International Multi Conference of Engineers and Computer Scientists. 1.
- Septia, M. D. 2016. *Kajian Penyebab Tingkat Kematian Bayi di Desa Kotayasa Kecamatan Sumbang, Kabupaten Banyumas*. 5–19.
<http://repository.ump.ac.id/4791/>.
- Setiyawan. 2013. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Sumaatmadja, Nursid. 2006. Konsep Dasar IPS. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Tanjung, fernando T. 2017. Perbandingan Efektivitas Penggunaan Media Partner dan Perangkat Lunak Festo Fluidsim pada Pembelajaran Sistem Pneumatik di SMKN 1 Cimahi. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Utomo, Natasha Salsabila. 2020. Efektivitas Program Rumah Bahasa Di Balai Pemuda Kota Surabaya. *Publika* 8 (1).
- Wiyono, E.H. 2017. Kamus Bahasa Indonesia Lengkap dan Ejaan yang Disempurnakan. Jakarta: Palanta.
- Zahtamal, Tuti Restuastuti, and Fifia Chandra. 2011. Analisis Faktor Determinan Permasalahan Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak. *Kesmas: National Public Health Journal* 6 (1): 9.
<https://doi.org/10.21109/kesmas.v6i1.113>.
- Zahrotin Indrayani, Eni. 2017. Efektivitas Program Pengolahan Administrasi Desa Secara Elektronik (Pade) Di Desa Mantup Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan. *Publika* 5 (1).

