

INOVASI GERBANG LAYANAN INFORMASI TERPADU DAN TERINTEGRASI (GAYATRI) DI DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KOTA MOJOKERTO

Arya Pranata Wijaya

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
aryapranataw@gmail.com

Trenda Aktiva Oktariyanda

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

Abstrak

Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto pada tahun 2019 menciptakan inovasi Gerbang Layanan Informasi Terpadu dan Terintegrasi (Gayatri). Sebelum adanya Gayatri, pelaporan data kesehatan menggunakan laporan *excel* dan masing-masing bidang mengumpulkan datanya sendiri-sendiri, sehingga menyebabkan terjadinya perbedaan data. Sejak diciptakannya Gayatri, data kesehatan menjadi terpusat, kolektif dan *real time*. Gayatri juga menghadirkan fitur untuk memudahkan masyarakat Kota Mojokerto dalam mendapatkan pelayanan kesehatan secara *online*. Penelitian bertujuan untuk menjelaskan inovasi Gayatri dengan fokus penelitian menggunakan teori pengukuran kualitas *e-government* berdasarkan perspektif pengguna menurut Kozak yang terdiri dari enam indikator yakni kemudahan penggunaan, isi dan tampilan informasi, keandalan, dukungan masyarakat, kepercayaan/keamanan, dan dukungan dalam mengisi formulir. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan pada indikator kemudahan penggunaan, Gayatri memiliki navigasi yang sederhana dan mudah digunakan. Pada indikator isi dan tampilan informasi, Gayatri memiliki tampilan yang simpel dan terdiri dari fitur untuk masyarakat dan fitur untuk pemerintah Kota Mojokerto. Pada indikator keandalan, Gayatri dapat diakses melalui komputer maupun *smartphone*, dan tersedia dalam bentuk aplikasi yang dapat diunduh di *play store*. Pada indikator dukungan masyarakat, Gayatri menyediakan fitur obrolan *online* berbasis *whatsapp*. Pada indikator kepercayaan/keamanan, Gayatri menggunakan sistem *SSL* dan *firewall*, serta menerapkan enkripsi terhadap data yang masuk, untuk mengakses *databasenya* hanya bisa menggunakan *IP local*. Pada indikator dukungan dalam mengisi formulir, Gayatri mendukung pengisian formulir dalam fitur pendaftaran puskesmas secara *online* dan fitur pendataan masyarakat. Diharapkan sosialisasi Gayatri lebih ditingkatkan dan ditambahkan fitur paduan penggunaan agar masyarakat mudah menggunakannya.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, e-Government, Gayatri

Abstract

The Mojokerto City Population Control and Family Planning Health Office in 2019 created an innovative Integrated and Integrated Information Service Gate (Gayatri). Prior to Gayatri, health data reporting used excel reports and each field collected its own data, thus causing data discrepancies. Since the creation of Gayatri, health data has become centralized, collective and real time. Gayatri also presents a feature to make it easier for the people of Mojokerto City to get health services online. The study aims to explain Gayatri's innovation with a research focus using the theory of measuring e-government quality based on the user perspective according to Kozak which consists of six indicators namely ease of use, information content and display, reliability, community support, trust/security, and support in filling out forms. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. The results show that on the ease of use indicator, Gayatri has a simple and easy to use navigation. On the indicators of content and information display, Gayatri has a simple display and consists of features for the community and features for the Mojokerto City government. In terms of reliability, Gayatri can be accessed via a computer or smartphone, and is available in the form of an application that can be downloaded from the play store. On the indicator of community support, Gayatri provides a whatsapp-based online chat feature. On the indicators of trust/security, Gayatri uses an SSL system and a firewall, and applies encryption to incoming data, to access the database only using a local IP. On the indicators of support in filling out forms, Gayatri supports filling out forms in the online puskesmas registration feature and the community data collection feature. It is hoped that the socialization of Gayatri will be further improved and a blend of usage features will be added to make it easier for people to use it.

Keywords: Service Innovation, e-Government, Gayatri

PENDAHULUAN

Kesejahteraan suatu masyarakat tidak terlepas dari pelayanan publik. Kewajiban negara untuk menyediakan pelayanan publik dipertegas dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang menyebutkan bahwa salah satu tujuan berdirinya Negara Republik Indonesia ialah untuk memajukan kesejahteraan umum. Sehingga dibentuknya pemerintahan Negara Republik Indonesia bukanlah untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani seluruh warganya. Hal ini senada dengan pendapat Warsono (2018) yang menyatakan bahwa salah satu fungsi utama pemerintah adalah fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*).

Sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik, pemerintah mempunyai peran penting dalam menyediakan pelayanan kepada semua penduduknya. Hal ini sesuai amanat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Warga negara Indonesia merupakan masyarakat yang majemuk dan multikultural, sehingga pelayanan publik dituntut agar lebih fleksibel, lebih mampu menjawab tantangan, perubahan dan dinamika yang terjadi di tengah-tengah masyarakat. Selain itu dengan meningkatnya kesadaran warga negara akan haknya, dan juga tingkat pendidikan, literasi, kesejahteraan serta aspek sosial ekonomi lainnya telah memaksa sektor publik untuk mengimbangnya dengan kebijakan serta kualitas pelayanan yang setara dengan kapasitas warga negaranya (Pratiwi & Oktariyanda, 2021).

Guna meningkatkan pelayanan publik di seluruh wilayah Indonesia, pemerintah pusat telah memberikan keleluasaan kepada pemerintah daerah untuk merancang dan menentukan jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat di masing-masing daerahnya. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, dimana dalam (Bab I Pasal 2) disebutkan bahwa Inovasi Daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggara pemerintah daerah. Sasaran inovasi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah. McPhee (2009) mengemukakan inovasi merupakan kreasi dan implementasi dari produk baru, proses baru, layanan baru,

dan metode baru yang dapat menghasilkan peningkatan efisiensi kinerja yang signifikan.

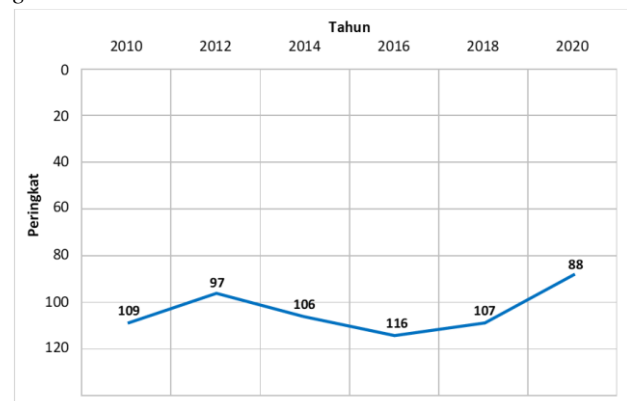
Perkembangan teknologi yang semakin maju mendorong pelaksanaan pelayanan publik untuk menciptakan inovasi-inovasi yang dapat meningkatkan pelayanannya agar menjadi semakin efektif dan efisien terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Oktariyanda dan Rahaju yang mengemukakan bahwa:

“The rapid development of information technology has put it in an important position. In its application to government, the level is urgently needed to improve the quality of public services”. (Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah menempatkannya pada posisi penting. Dalam penerapannya pada pemerintahan, tingkat tersebut sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik). (Oktariyanda & Rahaju, 2018).

Pemanfaatan kecanggihan teknologi dalam pelayanan publik telah didorong oleh pemerintah dengan menerapkan *e-government* di Indonesia. Indrajit (2002) menjelaskan bahwa *electronic government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dalam kegiatan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penerapan *e-government* di Indonesia dimulai sejak tahun 2003 seiring dengan keluarnya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Kehadiran *e-government* dalam pemerintahan akan memberikan manfaat kepada masyarakat diantaranya yakni proses tata kelola yang lebih transparan, penghematan biaya dan waktu layanan menjadi lebih efisien, prosedur yang disederhanakan dan juga peningkatan manajemen yang lebih ramah dan mudah (Ibrahim & Zakaria, 2016).

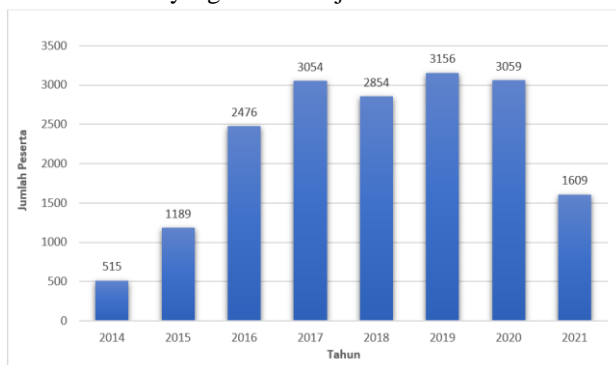
Berdasarkan hasil *e-Government Survey* yang dilakukan oleh United Nations (UN) setiap dua tahun sekali, pada tahun 2020 Indonesia menempati peringkat ke 88 dari 193 negara anggota perserikatan bangsa-bangsa (PBB) atas pengembangan dan pelaksanaan *e-government*.



Gambar 1.
Peringkat e-Government Indonesia secara global 2010-2020

Sumber: Diolah dari berbagai sumber

Oleh karena itu, Kementerian Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) mendorong terciptanya inovasi pelayanan publik dengan menyelenggarakan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) sebagai ajang kejuaraan inovasi pelayanan publik dengan berlandaskan Peraturan Menteri Kementerian Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 3 Tahun 2018 yang diikuti oleh kementerian, lembaga, badan usaha milik negara (BUMN), pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten dan pemerintah kota se-Indonesia. Berikut ini adalah jumlah peserta Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) dari tahun ke-tahun yang dimulai sejak 2014.



Gambar 2.
Jumlah peserta Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) 2014-2021

Sumber: Diolah dari berbagai sumber

Sejak penerapan *e-government* ini, seluruh instansi mulai melakukan berbagai inovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang semakin pesat dan luas. Tidak terkecuali dalam bidang kesehatan. Pelayanan publik pada bidang kesehatan dianggap sangat penting dan krusial bagi masyarakat. Hal ini dikarenakan kesehatan suatu masyarakat merupakan pilar utama dalam pembangunan nasional dan sangat menentukan kesejahteraan dalam suatu negara. Sektor pelayanan publik dibidang kesehatan juga menuntut untuk dilakukan inovasi dengan menerapkan konsep *e-government* untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Berbagai instansi berlomba menciptakan inovasinya masing-masing, salah satunya yakni Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto.

Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto yang mempunyai tugas untuk membantu Walikota Mojokerto dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan harus dapat menjamin terpenuhinya pelayanan kesehatan yang baik bagi masyarakat Kota Mojokerto. Untuk itu,

pada tahun 2019 Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto mengembangkan sebuah inovasi baru untuk mempermudah pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi internet. Inovasi ini bernama Gerbang Layanan Informasi Terpadu dan Terintegrasi (Gayatri).

Sebelum adanya Gayatri, pelaporan data kesehatan di Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto masih menggunakan metode laporan *microsoft excel* dan masing-masing bidang mengumpulkan datanya sendiri-sendiri, hal ini menyebabkan terjadinya perbedaan data antar bidang satu dengan bidang yang lain. Seiring dengan diterbitkannya Peraturan Presiden RI Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia, pemerintah Kota Mojokerto juga menerbitkan Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 41 Tahun 2020 tentang Satu Data Kota Mojokerto, sehingga dikembangkanlah Gayatri ini oleh Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto dengan tujuan untuk membuat satu data kesehatan yang bersifat terpusat, kolektif dan *real time*. Dengan seiring berjalannya waktu, Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto terus melakukan pengembangan dan penambahan fitur-fitur pada Gayatri, sehingga pada saat ini fitur dalam Gayatri tidak hanya memudahkan pihak internal Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto saja, namun juga ditambah fitur-fitur untuk memudahkan masyarakat Kota Mojokerto dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Inovasi Gayatri yang diinisiasi oleh Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto ini telah sukses bersaing dengan 3.059 inovasi lain dari seluruh Indonesia dan masuk Top 45 inovasi pelayanan publik terbaik dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) 2020 tingkat nasional yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Namun, berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti sebelum penelitian ini dibuat, banyak warga masyarakat Kota Mojokerto yang belum mengetahui adanya inovasi Gayatri ini dan tidak mengetahui kegunaan dari fitur-fitur yang ada dalam *website* Gayatri. Oleh karena itu peneliti mempunyai ketertarikan untuk melaksanakan penelitian yang berjudul “Inovasi Gerbang Layanan Informasi Terpadu dan Terintegrasi (Gayatri) di Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto”. Rumusan masalah yang ingin dijawab dalam penelitian ini yakni bagaimana inovasi Gerbang Layanan Informasi Terpadu dan Terintegrasi (Gayatri) yang ada di Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto. Dan tujuan dari penelitian ini

ialah untuk menjelaskan Inovasi Gerbang Layanan Informasi Terpadu dan Terintegrasi (Gayatri) yang ada di Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif sengaja dipilih untuk mendapatkan informasi data yang lebih detail, valid dan akurat serta mendalam (Sugiyono, 2011). Lokasi penelitian ini ialah pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto yang terletak di Jalan Pahlawan No. 42, Kecamatan Prajurit Kulon, Kota Mojokerto. Fokus penelitian ini menggunakan teori pengukuran kualitas *e-government* berdasarkan perspektif pengguna menurut Kozak (2018) yang terdiri dari enam indikator, yakni:

1. Kemudahan penggunaan (*Ease of use*)
Situs *e-government* harus dapat diakses secara cepat menggunakan mesin pencari *web* dan idealnya alamat URL situs tersebut harus mudah diingat. Navigasi pada situs *web* tersebut harus dapat dipahami dengan mudah oleh pengguna dengan menggunakan menu-menu yang sederhana. Bahasa yang digunakan harus dapat dimengerti oleh rata-rata pengguna situs tersebut, dimungkinkan ada juga opsi untuk mengubah bahasa lainnya.
2. Isi dan tampilan informasi (*Content and appearance of the information*)
Situs *e-government* tersebut memuat layanan dan informasi apa saja dan informasi yang disajikan harus dipastikan agar selalu *terupdate*, serta grafis dari situs *e-government* tersebut harus menarik dan menawarkan animasi yang intuitif.
3. Keandalan (*Reliability*)
Hal ini menyangkut aksesibilitas situs *e-government*, yang meliputi kemampuan situs tersebut dimuat di berbagai browser, kemampuan situs untuk tetap berfungsi secara konsisten dengan benar, kepuasan pengguna terkait kecepatan situs saat digunakan, serta masalah-masalah lain yang dapat mempengaruhi kinerja situs tersebut.
4. Dukungan masyarakat (*Citizen support*)
Layanan pada situs *e-government* harus menyediakan fitur bagi pengguna untuk membantu mereka jika terjadi masalah dalam mendapatkan layanan atau menemukan informasi yang relevan. Utamanya, fitur-fitur ini harus dapat ditemukan langsung di situs tersebut, misalnya dengan adanya FAQ (*Frequently Asked*

Questions) atau halaman bantuan. Namun, jika diperlukan bantuan tambahan, harus ada informasi kontak, *e-mail*, atau telepon. (Catatan: obrolan *online* juga dapat ditawarkan sebagai solusi yang modern dan cepat).

5. Kepercayaan/Keamanan (*Trust/Security*)
Masyarakat harus percaya bahwa data mereka aman dan terlindungi dari penipuan. Privasi data pribadi harus dijamin. Layanan *e-government* harus menggunakan verifikasi lanjutan dan data yang diarsipkan telah dienkripsi. Masalah keamanan dapat dengan cepat menyebar dan mungkin mencegah warga menggunakan layanan *online*
6. Dukungan dalam mengisi formulir (*Support in Completing Forms*)
Potensi terbesar layanan *e-government* yakni dalam menghemat waktu masyarakat dengan pengisian formulir secara otomatis menggunakan informasi yang sebelumnya disediakan oleh masyarakat atau dikumpulkan dari sumber internal. Hal ini berkaitan juga dengan diperlukan pengisian formulir atau tidak dalam situs *e-government* tersebut.

Subjek penelitian pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana informan yang dipilih oleh peneliti dianggap yang paling mengetahui dan menguasai tentang inovasi Gerbang Layanan Informasi Terpadu dan Terintegrasi (Gayatri) yang ada di Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto. Informan dalam penelitian ini yakni bapak Aryo Wiratmoyo dan bapak Mochamad Wahyu Wicaksono selaku pengelola sistem dan jaringan di Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto, serta bapak Suyono selaku kepala seksi *surveillance* dan imunisasi Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto. Selain itu, peneliti juga mewawancarai beberapa masyarakat kota Mojokerto yang menggunakan Gayatri, diantaranya yakni saudara Pram, saudara Aini, dan saudara Fega. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk analisis data, peneliti menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2011) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *e-government* oleh Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto diwujudkan melalui Inovasi Gerbang Layanan

Informasi Terpadu dan Terintegrasi (Gayatri) yang diresmikan sejak bulan Desember 2019. Gayatri merupakan sebuah *website* yang ditujukan untuk memudahkan masyarakat Kota Mojokerto dalam mendapatkan pelayanan kesehatan serta membantu Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto dalam melakukan pendataan dan pelaporan data kesehatan masyarakat Kota Mojokerto.

Untuk dapat mendeskripsikan lebih jelas terkait inovasi Gerbang Layanan Informasi Terpadu dan Terintegrasi (Gayatri) pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto, peneliti akan membahasnya menggunakan teori pengukuran kualitas *e-government* berdasarkan perspektif pengguna (Kozak, 2018) yang meliputi:

1. Kemudahan penggunaan (*Ease of use*)

Indikator kemudahan penggunaan dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur kemudahan dan kecepatan dalam mengakses sebuah *website* serta bagaimana navigasi dan bahasa yang digunakan dalam *website* tersebut. Konsep *e-government* yang erat kaitannya dengan pelayanan secara *online* yang bersifat lebih memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan harus dapat diwujudkan oleh pemerintah dengan menghadirkan sistem pelayanan *online* yang mudah dipahami serta mudah digunakan oleh masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Irmadhani & Nugroho (2012) dimana kemudahan penggunaan mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari sistem atau teknologi karena individu yakin bahwa sistem atau teknologi tersebut mudah untuk dipahami.

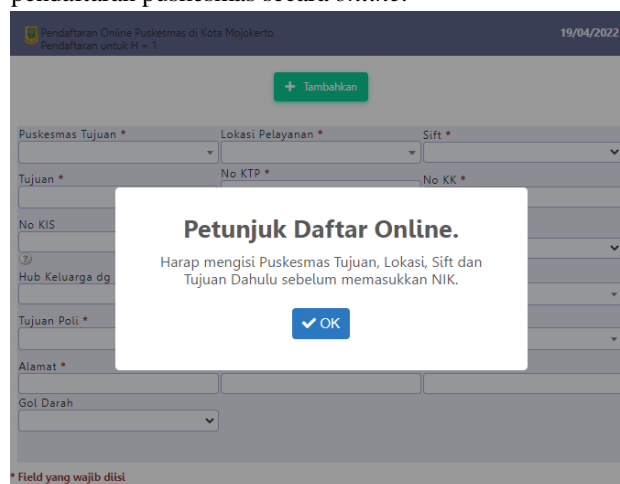
Aspek kemudahan dan kecepatan pada Gayatri ini yakni kemudahan dalam menemukan *website* Gayatri, dimana cukup dengan memasukkan *keyword* gayatri mojokerto ke dalam mesin pencari *web*, maka dapat dengan mudah *website* Gayatri ini ditemukan. Selain itu, alamat URL *website* Gayatri yakni <http://gayatri.mojokertokota.go.id> juga sangat mudah diingat, sehingga pengguna tidak akan kesusahan dalam mencari *website* Gayatri ini. Kemudian dari segi navigasi dalam *website* Gayatri ini sangatlah mudah dipahami dan mudah digunakan, karena tampilannya sangat simpel dan menu-menu yang ditampilkan juga sederhana yang meliputi menu yang ditujukan untuk masyarakat dan menu yang ditujukan untuk pemerintah kota Mojokerto. Pengguna hanya perlu memilih salah satu dari kedua menu tersebut, kemudian nantinya akan muncul fitur-fitur atau layanan yang tersedia dalam *website* Gayatri tersebut, selanjutnya pengguna tinggal memilih fitur atau layanan apa yang diinginkan. Hal ini senada dengan pendapat

salah satu pengguna Gayatri yakni saudari Aini yang mengungkapkan bahwa:

“Cara gunain *website* Gayatri ini mudah kok, waktu awal buka *websitenya* langsung disediakan pilihan menu untuk masyarakat apa menu untuk pemerintah kota, terus saya pilih menu yang buat masyarakat kemudian tinggal pilih fitur yang mau saya gunain.” (Wawancara pada 15 Februari 2022).

Sedangkan untuk bahasa yang digunakan pada *website* Gayatri ini yakni bahasa Indonesia. hal ini tentunya sesuai dengan sasaran adanya *website* Gayatri yang ditujukan untuk masyarakat dan pegawai pemerintah Kota Mojokerto yang umumnya menggunakan bahasa Indonesia. Untuk opsi bahasa lain belum tersedia.

Masyarakat Kota Mojokerto dapat memanfaatkan layanan yang terdapat dalam *website* Gayatri ini untuk memudahkan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, dan bagi pegawai internal Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto, dengan adanya *website* Gayatri ini akan memudahkan dalam melakukan pendataan dan pelaporan data kesehatan masyarakat Kota Mojokerto. Namun, menurut peneliti *website* Gayatri ini masih belum dilengkapi dengan paduan penggunaan secara umum, dan belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Untuk pengoperasian fitur-fitur pada menu pemerintah kota oleh internal Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto, para pegawai telah diberikan sosialisasi terkait tata cara penggunaan fitur-fitur tersebut. Sedangkan pada menu untuk masyarakat, dalam fitur daftar *online* puskesmas, akan muncul sebuah *pop up* yang menginformasikan petunjuk pengisian data-data yang diperlukan seperti nomor NIK dan KK yang harus diisi oleh pengguna ketika akan melakukan pendaftaran puskesmas secara *online*.



Gambar 3.
Tampilan *pop up* pada fitur pendaftaran *online* puskesmas

Sumber: Dokumentasi peneliti 2022

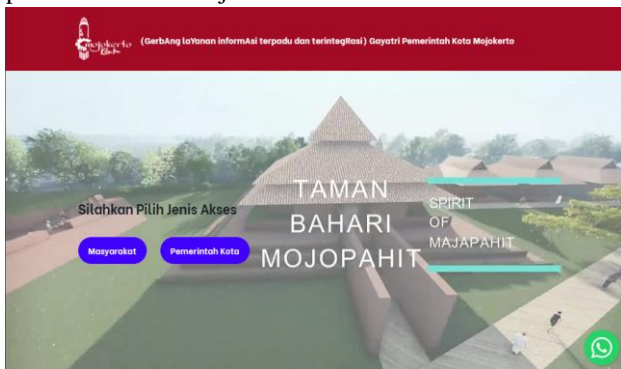
Sosialisasi penggunaan Gayatri kepada masyarakat Kota Mojokerto dilakukan oleh kader motivator kesehatan yang bertugas sebagai pendamping kesehatan masyarakat, dan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan Gayatri akan dipandu dan dibantu oleh kader motivator kesehatan tersebut.

Selain itu, saat penelitian ini dilakukan, sebenarnya Gayatri ini sudah dikembangkan menjadi aplikasi *android* yang dapat diunduh di *play store*, namun untuk aplikasinya masih menggunakan nama “Aplikasi Pendataan Rumah/KK Kota Mojokerto”, hal ini dikarenakan masih ada kendala dalam proses *update* dan verifikasi di *play store* yang saat ini belum selesai. Namun ketika kita sudah menginstallnya di *smartphone Android* kita, maka nama aplikasi tadi akan berubah menjadi “Gerbang laYanan informAsi Terpadu dan teRIntegrasi” dan dapat digunakan dengan normal dan lancar. Untuk tampilan dan isi pada aplikasi juga sama persis dengan apa yang ada di *website* Gayatri. Sehingga di sini pihak Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto memberikan dua opsi bagi pengguna dalam mengakses Gayatri, yakni menggunakan *browser* untuk membuka *website* Gayatri atau dengan *download* aplikasi yang ada di *play store*.

2. Isi dan tampilan informasi (*Content and appearance of the information*)

Indikator isi dan tampilan informasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur dari segi isi *website* yang meliputi layanan atau menu apa saja yang tersedia, kemudian dari segi tampilan, yang meliputi desain dan grafis *website* seperti warna, tata letak ataupun animasi yang ditampilkan. Sedangkan Napitupulu (2016) mendefinisikan *content and appearance of the information* sebagai kualitas dari informasi itu sendiri serta penyajian dan tata letaknya, seperti penggunaan yang tepat dari warna, grafis, dan ukuran halaman *web*.

Dari segi isi, pada *homepage website* Gayatri terdapat dua fitur/menu utama, yakni berupa fitur yang ditujukan untuk masyarakat dan fitur yang ditujukan untuk pemerintah kota Mojokerto.



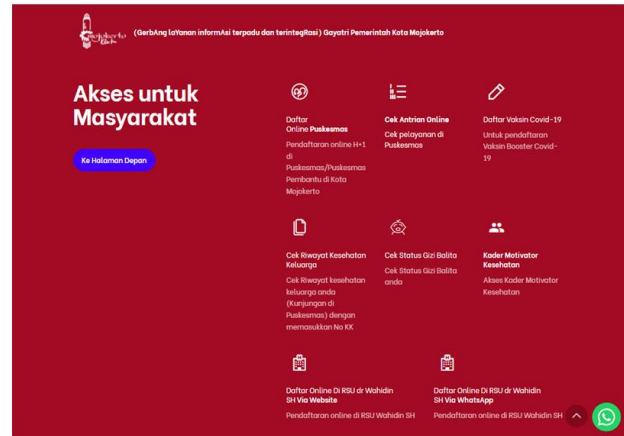
Gambar 4.

Tampilan *homepage website* Gayatri

Sumber: Dokumentasi peneliti 2022

Sedangkan dari segi tampilan, pada *homepage website* Gayatri pengguna akan disuguhkan sebuah animasi terkait rancangan desain taman bahari mojopahit yang digagas oleh pemerintah Kota Mojokerto. Kemudian untuk navigasi dan tata letak *website* Gayatri ini cukup sederhana dengan nuansa warna merah.

Terkait dengan isi fitur yang ada dalam *website* Gayatri,



Gambar 5.

Fitur pada *website* Gayatri yang ditujukan untuk masyarakat

Sumber: Dokumentasi peneliti 2022

yang pertama yakni fitur yang ditujukan untuk masyarakat, yakni meliputi:

1. Daftar *online* puskesmas dan RSUD dr. Wahidin Sudirohusodo

Fitur ini memungkinkan masyarakat Kota Mojokerto untuk dapat mendaftar pelayanan kesehatan di puskesmas dan puskesmas pembantu milik pemerintah Kota Mojokerto secara *online*, sehingga masyarakat Kota Mojokerto tidak perlu datang langsung ke puskesmas untuk melakukan pendaftaran. Untuk melakukan pendaftaran puskesmas secara *online* ini masyarakat diharuskan mengisi formulir pendaftaran yang berisikan identitas diri, alamat, No. HP *WhatsApp*, puskesmas tujuan, dan poli tujuan. Sedangkan untuk pendaftaran *online* RSUD dr. Wahidin Sudirohusodo, Gayatri ini hanya bersifat menjembatani menuju *website* pendaftaran milik RSUD dr. Wahidin Sudirohusodo sendiri, hal ini dikarenakan pihak RSUD dr. Wahidin Sudirohusodo memiliki sistem pendaftaran *online* tersendiri.

2. Cek antrian puskesmas secara *online*

Fitur ini memungkinkan masyarakat yang telah mendaftar pelayanan di puskesmas atau puskesmas pembantu dan sudah mendapatkan

nomor antrian, dapat melakukan pengecekan daftar antrian yang ada di puskesmas atau puskesmas pembantu secara *online*. Fitur ini juga dapat menampilkan daftar antrian berdasarkan puskesmas atau puskesmas pembantu dan poli kesehatan yang akan dituju. Daftar antrian *online* ini akan diperbarui setiap 60 detik.

3. Daftar vaksin Covid-19

Pada awalnya fitur ini digunakan untuk melakukan pendaftaran vaksinasi Covid-19 dosis 1 dan dosis 2 untuk seluruh masyarakat Kota Mojokerto. Namun, dengan berkembangnya kondisi yang ada, sekarang fitur ini diubah menjadi pendaftaran vaksinasi *Booster* Covid-19 atau vaksinasi Covid-19 dosis 3. Di dalam fitur ini disediakan menu untuk daftar *online* vaksin *Booster* Covid-19 Mandiri, serta daftar *online* vaksin *Booster* Covid-19 Kelompok, disini juga telah disediakan *template* untuk pengajuan pendaftaran vaksin *Booster* Covid-19 Kelompok. Selain itu dalam fitur ini juga menampilkan jadwal kegiatan vaksinasi *Booster* Covid-19 setiap bulan dan FAQ (*Frequently Asked Questions*) terkait vaksin *Booster* Covid-19.

4. Cek riwayat kesehatan keluarga

Fitur cek riwayat kesehatan keluarga atau dalam dunia kesehatan disebut rekam medis ini memungkinkan masyarakat Kota Mojokerto untuk dapat mengetahui riwayat kunjungan ke puskesmas atau puskesmas pembantu dan riwayat hasil pemeriksaan kesehatan anggota keluarga masing-masing dengan cara memasukkan Nomor KK keluarga tersebut pada *website* Gayatri.

5. Cek status gizi balita

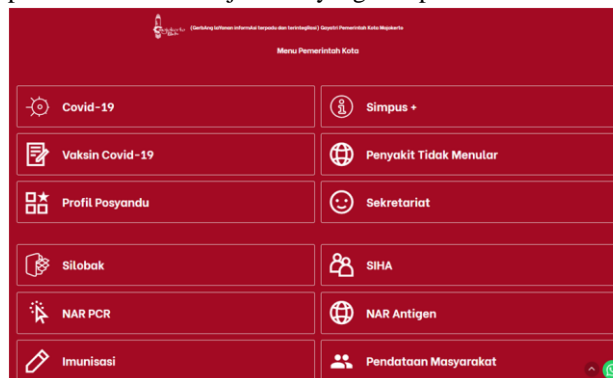
Fitur ini memungkinkan masyarakat Kota Mojokerto untuk dapat mengetahui status gizi balitanya dengan cara memasukkan NIK balita tersebut pada *website* Gayatri. Kemudian nanti akan ditampilkan data hasil pemeriksaan yang telah dilakukan pada balita tersebut yang meliputi berat badannya berapa, tingginya berapa dan status gizinya bagaimana. Namun, saat penelitian ini dilakukan fitur cek gizi balita ini masih dalam tahap pengembangan dan hanya bisa diakses oleh pihak internal Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto dan petugas puskesmas Kota Mojokerto saja, sehingga belum dapat diakses masyarakat Kota Mojokerto secara bebas.

6. Kader motivator kesehatan

Kader motivator kesehatan merupakan masyarakat Kota Mojokerto yang ditunjuk untuk memberikan pendampingan kesehatan kepada

masyarakat (minimal 10 rumah per kader) dan melakukan koordinasi dengan Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto dan puskesmas di wilayahnya. Tugas dari kader motivator kesehatan ini yakni untuk melakukan pendataan, pemantauan dan pendampingan kesehatan seperti dalam kegiatan pemberantasan sarang nyamuk (PSN) dan kegiatan posyandu balita/lansia yang diadakan rutin setiap minggu yang kemudian hasilnya akan di *input* kedalam Gayatri. Dengan jumlah tenaga kesehatan di Kota Mojokerto yang masih terbatas, adanya kader motivator kesehatan ini membantu tugas para tenaga kesehatan dan menjadi perantara antara pihak Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto dengan masyarakat Kota Mojokerto. Seperti saat pandemi Covid-19 sekarang ini, komunikasi terkait protokol kesehatan, 3M, kemudian menyukkseskan kegiatan vaksinasi Covid-19 kepada masyarakat yang paling efektif yakni melalui kader motivator kesehatan.

Sedangkan isi fitur yang kedua yakni untuk pemerintah Kota Mojokerto yang meliputi:



Gambar 6.

Fitur pada *website* Gayatri yang ditujukan untuk pemerintah Kota Mojokerto

Sumber: Dokumentasi peneliti 2022

1. Covid-19

Fitur ini digunakan untuk meng*input* data diri masyarakat Kota Mojokerto yang dinyatakan suspek Covid-19 dan konfirm Covid-19 secara *real time* setiap hari. Data dari fitur ini juga akan dikirimkan ke petugas kelurahan dan tim *tracing* Covid-19 pemerintah Kota Mojokerto. Dari fitur inilah data perkembangan Covid-19 di Kota Mojokerto beserta peta penyebarannya kemudian dipublikasikan secara periodik.

2. Simpus +

Fitur ini digunakan di setiap puskesmas dan semua klinik-klinik yang ada di Kota Mojokerto

untuk melakukan pencatatan kunjungan, hasil pemeriksaan dan obat yang diberikan kepada pasien yang berobat. Kemudian data ini akan terintegrasi kedalam fitur cek riwayat kesehatan keluarga pada menu untuk masyarakat, sehingga akan membantu masyarakat dalam mencari tahu terkait riwayat kesehatan keluarganya masing-masing.

3. Vaksin Covid-19

Fitur ini digunakan untuk melakukan pencatatan hasil vaksinasi Covid-19 yang diselenggarakan di wilayah Kota Mojokerto yang kemudian data ini akan dilaporkan ke pemerintah provinsi dan ke pemerintah pusat secara *real time*. Selain itu, fitur ini juga digunakan untuk *monitoring* dan evaluasi hasil vaksinasi yang telah dilakukan oleh pemerintah Kota Mojokerto.

4. Penyakit tidak menular

Fitur ini digunakan untuk melakukan *screening* atau penyaringan penyakit tidak menular. Penyakit tidak menular ini contohnya yakni diabetes dan kolesterol. Setiap masyarakat Kota Mojokerto yang datang ke fasilitas kesehatan dengan keluhan penyakit tidak menular ini kemudian data dirinya akan di *input* ke sistem ini, yang kemudian dapat diketahui penyakit tidak menular yang di derita oleh masyarakat Kota Mojokerto itu apa saja dan populasinya berapa.

5. Profil posyandu

Fitur ini berisikan profil-profil posyandu yang ada di seluruh wilayah kota Mojokerto beserta alamat dan informasi jadwal operasionalnya. Selain itu, fitur ini juga digunakan untuk melakukan pencatatan dan pelaporan setiap kegiatan posyandu balita/lansia yang dilakukan oleh petugas puskesmas setempat.

6. Sekretariat

Fitur sekretariat ini digunakan Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto untuk melakukan *monitoring* pencapaian standar pelayanan minimum (SPM) puskesmas. Dalam SPM ini terdapat indikator-indikator dan target yang harus dicapai setiap bulannya. Selain itu, fitur ini juga digunakan untuk *memonitoring* penyerapan anggaran. Sehingga dengan adanya fitur ini Kepala Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto dapat melakukan pemantauan kinerja dan penyerapan anggaran yang ada.

7. Silobak

Silobak merupakan sistem informasi logistik barang habis pakai. Fitur ini semacam *inventory*

yang digunakan untuk mencatat barang masuk dan barang keluar, serta stok persediaan barang-barang seperti alat-alat kesehatan, dan obat-obatan. Namun pada prinsipnya tidak terbatas hanya untuk mencatat persediaan alat-alat kesehatan dan obat-obatan saja, barang-barang inventaris lainnya juga bisa.

8. SIHA

SIHA merupakan sistem informasi HIV/AIDS milik kementerian kesehatan. Jadi masyarakat Kota Mojokerto yang terinfeksi HIV/AIDS data dirinya akan di *input* kedalam sistem ini. Pada dasarnya SIHA ini di *install* di masing-masing *user*, guna memudahkan aksesibilitas dan *maintenance*, akhirnya menggunakan Gayatri ini digabung, sehingga satu akun bisa digunakan banyak orang.

9. NAR PCR dan NAR Antigen

Dalam Gayatri fitur NAR PCR dan NAR Antigen Ini hanya sebatas *link* ke sistem milik kementerian kesehatan. NAR PCR dan NAR Antigen ini digunakan untuk menginput data hasil pemeriksaan PCR dan Antigen yang dilakukan di wilayah Kota Mojokerto.

10. Imunisasi

Fitur imunisasi pada Gayatri ini hanya sebatas *link* menuju ke sistem pencatatan kegiatan imunisasi milik pemerintah Provinsi Jawa Timur. Jadi setiap kegiatan imunisasi yang dilakukan di wilayah Kota Mojokerto akan dicatat kedalam sistem imunisasi milik pemerintah Provinsi Jawa Timur.

11. Pendataan masyarakat

Fitur ini digunakan oleh para kader motivator kesehatan untuk melakukan pendataan seluruh keluarga yang ada di wilayah Kota Mojokerto. Pendataan yang dilakukan oleh kader motivator kesehatan ini tidak hanya terkait data kesehatan saja, namun juga untuk mendata keluarga mana saja yang mendapatkan subsidi ataupun bantuan dari pemerintah Kota Mojokerto.

Dapat kita lihat bersama bahwa desain isi dan tampilan *website* Gayatri ini sangatlah simpel dan sederhana. Hal ini sesuai dengan pendapat salah satu masyarakat Kota Mojokerto yang menggunakan Gayatri yakni saudari Fega yang mengungkapkan bahwa:

“Iya, *website* Gayatri ini simpel kok, cara gunainnya juga mudah, untuk menu buat masyarakat setiap fitur ada penjelasan dibawahnya jadi kita nggak bingung, saya kemarin daftar *online* puskesmas lewat Gayatri itu juga ada semacam petunjuk cara daftar *online*-nya di *website* tadi, jadi saya tinggal ikuti instruksi yang muncul

buat ngisi formulir pendaftarannya.” (Wawancara pada 15 Februari 2022).

Seiring perkembangan zaman dimana aktivitas dan kebutuhan manusia menjadi semakin kompleks, hadirnya inovasi Gayatri yang memanfaatkan kecanggihan teknologi berbasis internet membuat kegiatan pemenuhan kebutuhan akan pelayanan kesehatan menjadi semakin efisien dan efektif. Hadirnya menu untuk masyarakat dalam *website* Gayatri yang memuat fitur-fitur sebagaimana yang telah dijelaskan diatas, dapat membantu masyarakat ketika mereka tidak punya cukup waktu untuk mendatangi fasilitas kesehatan, dengan memanfaatkan fitur-fitur yang ada dalam *website* Gayatri ini masyarakat akan dimudahkan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan secara *online*, dan untuk pelayanan secara fisik di fasilitas kesehatan masih tetap disediakan, mengingat belum semua masyarakat mengetahui terkait inovasi Gayatri ini. Sedangkan menu untuk pemerintah kota, sebagai pencetus inovasi Gayatri, tentunya fitur-fitur yang ada dalam menu untuk pemerintah kota ini telah disesuaikan dengan kebutuhan internal pihak Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto dan tentunya fitur-fitur tersebut digunakan untuk membantu pekerjaan para pegawai Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto. Namun, menurut saya yang masih menjadi kekurangan yakni pada menu untuk pemerintah kota, tidak adanya keterangan atau deskripsi terkait masing-masing fitur yang tersedia. Hal ini akan menyulitkan bagi orang awam untuk memahami kegunaan dari fitur-fitur yang tersedia dalam menu pemerintah kota tersebut. Fitur-fitur yang ada dalam *website* Gayatri baik menu untuk masyarakat maupun menu untuk pemerintah kota ini akan terus dikembangkan oleh Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto sesuai dengan perkembangan kebutuhan yang ada di masa mendatang.

3. Keandalan (*Reliability*)

Indikator keandalan ini digunakan untuk menilai aksesibilitas *website* dan bagaimana kecepatannya, serta apakah *website* berfungsi secara konsisten ataukah ada masalah lain yang dapat mempengaruhi kinerjanya. Menurut Sulaiman dkk. (2018) *reliability* (keandalan) merupakan dimensi yang mengacu pada fungsi teknikal dalam layanan yang berhubungan langsung dengan aksesibilitas dan ketersediaan layanan yang diberikan. *Website* Gayatri yang tidak hanya diakses oleh pegawai internal Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto namun juga staff di setiap fasilitas kesehatan beserta masyarakat luas mengharuskan *website* Gayatri dapat beroperasi 24 jam

penuh, sehingga keandalan *website* Gayatri ini sangat dibutuhkan.

Kategori	Jumlah
Walikota	1
Camat	3
Lurah	18
OPD	10
Kader motivator kesehatan	1024
Superuser	8
Kadinkes	1
Sekdinkes	1
Kabid dinkes	4
Kasie dinkes	12
Sunggram	5
Keuangan	5
UP pegawai	6
P2p	10
Kesmas	10
PSDK	13
KB	5
Admin	6
Pendaftaran	29
Pelayanan	58
Obat	29
Rumah sakit	6
Total	1264

Tabel 1.

Pengguna Gayatri di lingkup pemerintah Kota Mojokerto tahun 2022

Sumber: Data milik Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto

Dari segi aksesibilitas, *website* Gayatri bisa diakses melalui perangkat komputer maupun melalui *smartphone* oleh siapa saja dan dimana saja. Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto dalam mengembangkan inovasi Gayatri memilih menggunakan basis *website* tentu bukan tanpa alasan, dengan menggunakan basis *website* ini, Gayatri dapat diakses oleh berbagai *device* tanpa perlu melakukan pengistalasi terlebih dahulu, hal ini tentu akan sangat menghemat waktu dan mengurangi penggunaan memori pada *device* pengakses itu sendiri, sehingga dengan basis *website* ini kinerja dari *device* akan menjadi lebih ringan. Selain itu, dengan menggunakan basis *website* ini, Gayatri juga dapat diakses dan dijalankan dengan berbagai browser seperti *google chrome*, *microsoft edge*, *mozilla firefox* dan *opera browser* tanpa ada masalah selama koneksi internet kita lancar, karena seperti yang kita ketahui bersama bahwa *e-government* erat kaitannya dengan pelayanan berbasis *online*, sehingga tentu dalam pelaksanaannya sangat bergantung dengan ketersediaan jaringan internet.

Sedangkan dari segi kinerja, fitur-fitur yang ada dalam *website* Gayatri juga sangat ringan dan dapat dijalankan dengan lancar tanpa kendala baik saat diakses menggunakan perangkat komputer maupun melalui *smartphone*. Untuk menjaga performa dan kinerja *website* Gayatri agar tetap optimal, Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto menggunakan server yang dikelola swasta, hal ini dikarenakan pihak swasta lebih cepat dan lebih responsif dalam mengatasi gangguan. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh bapak Aryo selaku pengelola sistem dan jaringan di Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto yang menyatakan bahwa:

“Saat ini kami menggunakan server swasta, bukan milik kominfo, kelebihanannya yakni pihak swasta lebih cepat dan responsif dalam mengatasi kendala. Contohnya saat ada kejadian kebakaran di pusat server Jakarta beberapa waktu lalu, nah saat itu server Gayatri juga terkena imbasnya jadi tidak bisa diakses selama 1-2hari, kemudian akhirnya dibuatkan *cloud server* baru dan *database* Gayatri dipindahkan, sehingga kemudian *website* Gayatri ini dapat diakses kembali.” (Wawancara pada 8 Februari 2022).

Sedangkan langkah-langkah untuk pencegahan terhadap berbagai kemungkinan gangguan maupun permasalahan terhadap *website* Gayatri, pihak Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto telah rutin melakukan *back up* data setiap harinya, sehingga jika sewaktu-waktu terjadi *error*, maka cukup melakukan *restore*.

4. Dukungan masyarakat (*Citizen support*)

Indikator dukungan masyarakat ini berkaitan dengan penyediaan fitur yang berfungsi untuk membantu pengguna jika pengguna tersebut mengalami kendala. Fitur yang dapat dihadirkan yakni berupa halaman bantuan, FAQ (*Frequently Asked Questions*), alamat *e-mail*, nomor telepon ataupun obrolan online. Sedangkan dukungan masyarakat (*citizen support*) menurut Saputra dkk. (2018) mengacu pada kemampuan layanan dapat membantu pengguna untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

Adanya fitur dukungan masyarakat atau *citizen support* ini menjadi bukti nyata bahwa pelayanan yang dihadirkan dalam rangka memenuhi dan membantu kebutuhan masyarakat serta mampu menjawab keluhan yang dirasakan masyarakat. Fitur dukungan masyarakat yang bersifat interaksi dua arah akan sangat membantu dan sangat diperlukan oleh pengguna dalam menyampaikan keluhan atau permasalahan yang dialaminya kepada penyedia layanan. Selain itu, dengan

adanya fitur ini juga dapat digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan masukan atau saran kepada pengelola agar lebih meningkatkan pengembangan layanan kedepannya.

Fitur dukungan masyarakat yang ada pada *website* Gayatri yakni berupa obrolan *online* dengan perantara aplikasi *whatsapp*. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh bapak Wahyu selaku pengelola sistem dan jaringan pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto yang mengungkapkan bahwa:

“Fitur bantuan yang kami sediakan dalam Gayatri ini berupa pesan *whatsapp*. Saat membuka Gayatri, pada pojok kanan bawah itukan ada ikon *whatsapp*, nah bagi masyarakat yang mengalami kendala atau kesulitan tinggal klik ikon *whatsapp* itu, terus tinggal tulis permasalahannya disitu.” (Wawancara pada 24 Februari 2022).



Gambar 7.

Fitur *citizen support* yang ada pada *website* Gayatri

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2022

Sehingga bagi pengguna yang mengalami kendala dalam mengakses atau menggunakan layanan Gayatri, dapat langsung mengklik ikon *whatsapp* yang ada di pojok kanan bawah *website* Gayatri, kemudian secara otomatis akan terhubung ke *whatsapp* pengguna tersebut, kemudian pengguna tinggal menuliskan pesan terkait kendala yang dialami, dan setelah pesan dikirim, pesan tersebut akan masuk ke *contact center whatsapp* Gayatri. Selanjutnya petugas *contact center whatsapp* Gayatri yang menerima pesan tersebut akan menyampaikannya ke petugas pengelola *website* Gayatri, kemudian pesan tersebut ditindaklanjuti oleh petugas pengelola *website* Gayatri dengan melakukan pengecekan terkait kendala atau permasalahan yang dialami pengguna. Jika memang benar terjadi kendala, maka pengelola *website* Gayatri akan mengkonfirmasi kendala yang dialami pengguna dan

menyampaikan solusi atas kendala atau permasalahan yang dialami pengguna tersebut ke petugas *contact center whatsapp* Gayatri. Kemudian petugas *contact center whatsapp* Gayatri akan kembali menghubungi pengguna tadi dan menyampaikan informasi dari pengelola *website* Gayatri terkait solusi atas kendala atau permasalahan pengguna tersebut. Salah satu masyarakat Kota Mojokerto yakni saudara Pram mengungkapkan bahwa:

“Klo ada fitur bantuan lewat *whatsapp* ini jadi lebih mudah dong, soalnya kan hampir semua orang punya *whatsapp* sekarang, kalau pakek *whatsapp* disitu nanti kan bisa ketahuan juga *whatsapp*nya aktif apa nggak, terus pesan kendalanya tadi di baca apa nggak, kemudian ada respon balasan apa nggak, jadi masyarakat tahu fitur itu tadi beneran berfungsi atau tidak.” (Wawancara pada 12 Mei 2022).

Selain untuk menyampaikan kendala atau permasalahan yang dialami pengguna ketika menggunakan *website* Gayatri, masyarakat juga dapat mengirimkan saran terkait Gayatri kepada pengelola *website* Gayatri melalui fitur obrolan *online* tersebut. saran maupun masukan dari pengguna akan sangat membantu pengembangan inovasi Gayatri ini kedepannya.

5. Kepercayaan/Keamanan (*Trust/Security*)

Indikator kepercayaan/keamanan pada penelitian ini meliputi jaminan keamanan data pengguna dan rasa percaya kepada penyedia layanan bahwa data mereka aman dan terlindungi. Hal ini sejalan dengan pendapat Meftah (dalam Kharima & Fanida, 2021) yang menyatakan bahwa *trust/security* terkait dengan adanya kepercayaan yang berkembang pada pengguna ketika mereka yakin bahwa situs *web* atau aplikasi tersebut legal, etis, dan dapat dipercaya serta mampu menjaga kerahasiaan mereka.

Penggunaan *e-government* yang berbasis internet sangatlah rentan terhadap kebocoran data. Pemerintah selaku penyedia layanan harus dapat menjamin keamanan data-data dalam situs baik data milik pengguna maupun data milik pemerintah itu sendiri. Selain itu, masyarakat sebagai pengguna dalam rangka mendapatkan layanan yang diinginkan tentunya harus menyerahkan data-data yang diminta penyedia layanan, maka di sini masyarakat perlu diyakinkan bahwa data yang mereka serahkan akan dijaga dan dilindungi oleh pemerintah sehingga masyarakat memiliki rasa percaya kepada pemerintah.

Dalam rangka menjaga kepercayaan dan menjamin keamanan dari Gayatri, berdasarkan wawancara dengan bapak Aryo yang merupakan pengelola sistem dan jaringan di Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto mengungkapkan bahwa:

“Untuk menjaga kepercayaan dan keamanan dari Gayatri ini kami lakukan dengan beberapa cara, yang pertama yakni kami membuat *username* dan *password* sendiri-sendiri untuk masing-masing pengguna dengan hak akses yang berbeda-beda, kemudian untuk server dari Gayatri ini telah diamankan menggunakan *firewall* fortinet dan untuk *database* Gayatri kami gunakan sistem *IP local* dan *IP public* jadi tidak semua orang bisa mengakses.” (Wawancara pada 24 Februari 2022).

Sehingga dalam membuat Gayatri ini Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto menggunakan domain resmi pemerintah Kota Mojokerto yakni *mojokerto.go.id* sehingga akan mendapatkan pengawasan dari pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto. *Website* Gayatri ini telah menggunakan sistem SSL (*Secure Socket Layer*), dimana setiap *user* memiliki *username* dan *password* sendiri-sendiri dan antar *user* memiliki hak akses yang berbeda-beda, yang berarti setiap *user* hanya bisa mengakses dan menggunakan fitur yang telah ditugaskan padanya dan tidak akan dapat melihat atau mengakses fitur diluar tugasnya. Selain itu, pada server *website* Gayatri ini telah diamankan menggunakan *firewall* fortinet yang merupakan fasilitas dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto.

Sedangkan terkait data pengguna yang di *input* oleh masyarakat saat menggunakan fitur-fitur pada Gayatri, pihak Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto telah menerapkan sistem enkripsi *end user*, sehingga data pengguna tersebut akan tersimpan dan secara otomatis terenkripsi dalam *database* Gayatri. Hal ini sesuai dengan penuturan bapak Suyono selaku kepala seksi *surveillance* dan imunitasi Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto mengungkapkan bahwa:

“Gayatri telah menerapkan sistem enkripsi *end user*, sehingga setiap data masyarakat yang di *input* kedalam Gayatri akan otomatis terenkripsi.” (Wawancara pada 24 Februari 2022).

Kemudian untuk keamanan *database* Gayatri, Gayatri menggunakan *IP local* dan *IP public*. Untuk dapat mengakses *database* Gayatri ini harus menggunakan *IP local*, dan *IP local* hanya bisa diakses dengan jaringan internet yang ada di kantor Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto saja, dan tidak semua orang mengetahui *IP local* Gayatri, hanya beberapa pegawai yang mengelola Gayatri saja yang mengetahuinya. Sedangkan untuk *IP public* Gayatri bisa diakses siapa saja menggunakan jaringan internet apapun dan dimana saja, namun tidak akan dapat membuka *database* Gayatri. Sehingga dengan berbagai fitur-fitur keamanan yang telah diterapkan kedalam sistem

Gayatri sebagaimana yang dijelaskan diatas, Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto dapat memastikan bahwa *webiste* Gayatri ini aman untuk digunakan oleh masyarakat.

6. Dukungan dalam mengisi formulir (*Support in completing forms*)

Pada penelitian ini, indikator dukungan dalam mengisi formulir digunakan untuk mengetahui adakah formulir yang perlu diisi ketika menggunakan layanan ini. Sedangkan menurut Papadomichelaki & Mentzas (2012) *supporting in completing forms* atau yang biasa disebut *functionality of the interaction environment* berarti adanya pengisian formulir pengguna untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan administrasi publik atau penyedia layanan untuk memungkinkan pengumpulan informasi yang diperlukan. Pengisian formulir digunakan untuk memasukkan data-data yang dibutuhkan dalam rangka untuk mendapatkan pelayanan.

Layanan yang ada di dalam Gayatri telah mendukung pengisian formulir, hal ini terdapat dalam fitur pendaftaran *online* puskesmas yang ditujukan untuk masyarakat fitur pendataan masyarakat yang digunakan oleh pegawai pemerintah Kota Mojokerto. Sesuai yang diungkapkan bapak Suyono selaku kepala seksi *surveillance* dan imunisasi Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto bahwa:

“Gayatri telah mendukung pengisian formulir, itu ada dalam fitur pendaftaran *online* puskesmas dan pendataan masyarakat. Jadi saat akan melakukan pendaftaran puskesmas secara *online*, masyarakat diharuskan mengisi data-data yang diminta terlebih dahulu terkait dengan data diri dan puskesmas tujuan. Dalam fitur pendataan masyarakat juga ada pengisian formulir, namun yang mengisi formulir ini kader motivator kesehatan yang ditugaskan untuk melakukan pendataan masyarakat, jadi bukan masyarakat itu sendiri yang mengisi, karena ini masuk kedalam fitur untuk pemerintah kota.” (Wawancara pada 24 Februari 2022).

Sehingga bagi masyarakat yang melakukan pendaftaran pelayanan puskesmas atau puskesmas pembantu secara *online* melalui Gayatri, pada *website* Gayatri telah disediakan formulir yang harus di isi oleh pengguna terlebih dahulu.

Gambar 8.

Formulir pendaftaran *online* puskesmas pada Gayatri

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2022

Untuk lebih memudahkan masyarakat, sebelum melakukan pengisian formulir pendaftaran ini akan muncul sebuah jendela *pop up* yang berisikan paduan dalam mengisi formulir. Setelah selesai mengisi formulir pendaftaran puskesmas, kita akan mendapatkan nomor antrian yang juga dapat dicek secara *online* melalui fitur cek antrian *online* puskesmas yang tersedia dalam Gayatri. Selain itu, pengisian formulir juga terdapat dalam fitur pendataan masyarakat. Namun, pengisian formulir ini dilakukan oleh kader motivator kesehatan yang ditugaskan untuk melakukan pendataan masyarakat (minimal 10 rumah per kader). Selanjutnya, keseluruhan data-data yang telah di *input* kedalam Gayatri akan masuk ke *database* sistem dan dapat diolah pihak Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto sebagai laporan maupun bahan untuk evaluasi.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, Inovasi Gerbang Layanan Informasi Terpadu dan Terintegrasi (Gayatri) yang ada pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto sudah baik. Dengan adanya Gayatri ini, masyarakat Kota Mojokerto menjadi dimudahkan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, selain itu adanya Gayatri ini juga sangat membantu para pegawai pemerintah kota Mojokerto dalam melakukan pendataan dan pelaporan data kesehatan masyarakat Kota Mojokerto. Dari hasil analisis yang telah peneliti lakukan menggunakan teori pengukuran kualitas *e-government* berdasarkan perspektif pengguna menurut Kozak (2018), pada indikator pertama yakni kemudahan penggunaan (*ease of use*), *website* Gayatri memiliki navigasi yang sederhana dan untuk mengoperasikannya

juga sangat mudah. Selain itu, *website* Gayatri ini dapat dengan mudah ditemukan menggunakan mesin pencari *web* dan alamat URL-nya juga mudah diingat. Kemudian pada indikator yang kedua yakni Isi dan tampilan informasi (*content and appearance of the information*), dari segi isi, *website* Gayatri memiliki dua fitur/menu utama, yakni fitur yang ditujukan untuk masyarakat dan fitur yang ditujukan untuk pemerintah kota Mojokerto. Sedangkan dari segi desain tampilan serta tata letak, *website* Gayatri ini sangatlah simpel dan sederhana dengan dilalut nuansa warna merah. Namun yang menjadi kekurangan pada indikator ini yakni tidak adanya keterangan atau penjelasan terkait setiap fitur yang disediakan pada menu pemerintah kota. Selanjutnya pada indikator ketiga yakni Keandalan (*reliability*), aksesibilitas *website* Gayatri sangatlah baik karena dapat diakses melalui perangkat komputer maupun *smartphone* dan juga telah tersedia dalam bentuk aplikasi yang dapat diunduh melalui *Play Store*. Sedangkan untuk kinerjanya juga sangat memuaskan karena sangat ringan dan tidak akan membebani perangkat pengguna secara berlebihan karena berbasis *website*, selama koneksi internet kita lancar, Gayatri dapat berfungsi dengan baik. Pada indikator yang keempat yakni Dukungan masyarakat (*citizen support*), *website* gayatri telah disediakan fitur obrolan *online* yang terhubung ke aplikasi *whatsapp*, sehingga memungkinkan pengguna dapat menuliskan pesan yang selanjutnya akan dikirimkan ke *contact center* Gayatri. Untuk indikator kelima yakni Kepercayaan/Keamanan (*trust/security*) Gayatri menggunakan domain resmi milik pemerintah yakni *mojokerto.go.id* dan setiap data yang masuk akan terenkripsi, kemudian Gayatri juga telah menggunakan sistem SSL dan servernya diamankan dengan *firewall* fortinet, serta untuk mengakses *databasenya* hanya bisa menggunakan IP *local*. Dan pada indikator keenam yaitu Dukungan dalam mengisi formulir (*support in completing forms*), Gayatri telah mendukung pengisian formulir yang ada dalam fitur pendaftaran puskesmas secara *online* serta dalam fitur pendataan masyarakat .

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, saran peneliti terkait dengan Inovasi Gerbang Layanan Informasi Terpadu dan Terintegrasi (Gayatri) yang ada di Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto yakni sebagai berikut:

1. Diharapkan Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto lebih gencar dalam mensosialisasikan inovasi Gayatri ini, sehingga masyarakat Kota Mojokerto dapat mengetahui dan dapat menggunakan fitur-fitur yang ada dalam *website* Gayatri ini dengan maksimal, sehingga akan

lebih banyak Masyarakat Kota Mojokerto yang terbantu dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

2. Diharapkan Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto agar menambahkan paduan penggunaan untuk lebih memudahkan masyarakat dalam memahami dan menggunakan fitur yang ada pada *website* Gayatri tersebut.
3. Diharapkan pada fitur-fitur yang terdapat dalam menu untuk pemerintah Kota Mojokerto, dimana tidak memiliki keterangan atau deskripsi terkait masing-masing fitur yang disediakan, agar ditambahkan penjelasan singkat di setiap fitur, seperti yang ada dalam menu yang ditujukan untuk masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar seluruh masyarakat dan pegawai Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto dapat mengetahui dan memahami fungsi dari setiap fitur yang ada pada *website* Gayatri.

DAFTAR PUSTAKA

- Ibrahim, O. A., & Zakaria, N. H. (2016). E-Government Services in Developing Countries: a Success Adoption Model From Employees Perspective. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 94(2), 383-396. <http://www.jatit.org/volumes/Vol94No2/14Vol94No2.pdf>
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. (2003). Indonesia: Sekretariat Negara. Retrieved from <https://jdih.bpk.go.id/?p=23656>
- Irmadhani & Nugroho, M. A. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Computer Self Efficacy, Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Kajian Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 1(3), 1-20. <https://journal.uny.ac.id/index.php/jkpai/article/view/882>
- Kharima, K. D., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Aplikasi Transportasiku Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Jurnal Publika*, 9(1), 199-214. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p199-214>
- Kozák, Daniel. (2018). *Innovation in national e-governments. Estonia as a role model in the citizen-centric approach*. Lund University.
- McPhee, I. (2009). *Innovation in the Public Sector : Enabling Better Performance, Driving New*

- Directions*. Canberra: Australian National Audit Office. Retrieved from <http://nla.gov.au/nla.obj-494725969>
- Meftah, M., Gharleghi, B., & Samadi, B. (2015). Adoption of E-Government among Bahraini Citizens. *Journal Asian Social Science*, 11(4), 141-149. <https://doi.org/10.5539/ass.v11n4p141>
- Napitupulu, D. B. (2016). Analisa Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan E-Govqual & IPA. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*, 6(2), 153-168. <https://doi.org/10.17933/jppi.v6i2.67>
- Oktariyanda, T. A., & Meirinawati. (2018). *Pelayanan Publik*. Surabaya: Unesa University Press.
- Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. (2018). E-government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service. *Journal of Physics: Conference Series*, 953(012161), 1-6. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98-109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Pembukaan Undang-Undang Negara Republik Indonesia 1945. (1945). Indonesia: Sekretariat Negara. Retrieved from <https://www.dpr.go.id/jdih/uu1945>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018. (2018). Indonesia: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132496/per-men-pan-rb-no-3-tahun-2018>
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. (2017). Indonesia: Sekretariat Negara. Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/51722>
- Peraturan Presiden RI Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia. (2019). Indonesia: Sekretariat Negara. Retrieved from https://jdih.setkab.go.id/PUUdoc/175860/Perpres_Nomor_39_Tahun_2019.pdf
- Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 41 Tahun 2020 tentang Satu Data Kota Mojokerto. (2020). Mojokerto: Pemerintah Kota Mojokerto Retrieved from https://jdih.mojokertokota.go.id/uploads/PROKUM_DAERAH/PERWALI-2020-41-Satu_Data_Kota_Mojokerto_opt.pdf
- Pratiwi, D. E., & Oktariyanda, T. A. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Park And Ride Terminal Intermoda Joyoboyo Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Jurnal Publika*, 9(1), 77-92. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p77-92>
- Saputra, R., Suprpto, S., & Rachmadi, A. (2018). Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi EGovqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(5), 1794-1802. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/1358>
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Sulaiman, A., Aryadita, H., & Pinandito, A. (2018). Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batu dengan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(2), 493-502. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/846>
- Undang undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. (2009). Indonesia: Sekretariat Negara. Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Warsono, H., Qurniawati, D. E., Sitorus, H., & Fajar, S. M. (2018). Inovasi Layanan Mpospay dan Free Pick Up Pos Indonesia dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Journal of Public Sector Innovations*, 2(2), 44-50. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v2n2.p44-50>