

Efektivitas Pelayanan Keluarga Sejahtera Melalui Website Siap Bahagia Di Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Timur

Selvia Nipfasari

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
selvianipfasari.20021@mhs.unesa.ac.id

Meirinawati

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

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas layanan keluarga sejahtera secara online melalui Website Siap Bahagia yang dikembangkan oleh Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Timur. Pandemi Covid-19 mengakibatkan terhambatnya pelayanan keluarga sejahtera secara offline yang berdampak pada rentanya keluarga-keluarga di Jawa Timur. Untuk menghadapi tantangan tersebut, pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui BKKBN Provinsi Jawa Timur mengembangkan layanan online Website Siap Bahagia guna meningkatkan pelayanan keluarga sejahtera. Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teori efektivitas website yang diukur berdasarkan indikator performance/kinerja, information/informasi, dan economy/ekonomi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas Website Siap Bahagia masih rendah sebab masih sedikitnya jumlah pengunjung karena kurangnya sosialisasi, lambatnya respon konselor, gangguan teknis, dan kurangnya variasi dan pembaruan artikel. Namun, website ini tetap memberikan manfaat karena dapat diakses secara online dan gratis. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan sosialisasi, perbaikan keamanan website, percepatan respon konselor, dan pembaruan konten artikel secara rutin oleh BKKBN Provinsi Jawa Timur.

Kata Kunci : Kesehatan, Efektivitas, Website Siap Bahagia

Abstract

The aim of this research is to determine the effectiveness of online family welfare services through the Siap Bahagia website developed by the East Java Provincial Representative of BKKBN. The Covid-19 pandemic has hindered offline family welfare services, affecting vulnerable families in East Java. To address this challenge, the East Java Provincial Government, through BKKBN East Java, developed the Siap Bahagia online service to enhance family welfare services. This study employs a qualitative method using website effectiveness theory measured based on performance, information, and economy indicators. The results of this research indicate that the effectiveness of the Siap Bahagia website is still low due to the limited number of visitors, lack of socialization, slow counselor responses, technical disruptions, and lack of variety and updates in articles. However, the website still provides benefits as it is accessible online and free of charge. This research recommends increasing socialization efforts, improving website security, speeding up counselor responses, and routinely updating article content by BKKBN East Java.

Keywords : Health, Effectiveness, Website Siap Bahagia

PENDAHULUAN

Kebutuhan dasar manusia salah satunya adalah kesehatan, sehingga kesehatan menjadi hak bagi setiap masyarakat (Ardinata, 2020). Kementerian Kesehatan RI mendefinisikan bahwa kesehatan adalah proses yang dinamis dalam rangka mempertahankan dan mendukung keutuhan integritas manusia yaitu keseimbangan fisik dan mental serta mampu beradaptasi dengan lingkungannya secara optimal (Kemenkes.go.id, 2022). Dengan demikian

dapat disimpulkan bahwa kesehatan adalah kondisi seseorang secara fisik, mental, dan sosial dinyatakan sehat sehingga mampu untuk hidup produktif baik dari segi sosial dan ekonomis. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik dapat diketahui bahwa *index* kesejahteraan masyarakat salah satunya diukur dari tingkat kesehatan masyarakat. Pentingnya kesehatan sejak dalam kandungan hingga dewasa karena kesehatan yang terjamin sejak dari dalam kandungan menentukan masa depan yang akan

datang sebagai sumber daya yang berkualitas (Diah, 2016). Untuk mewujudkan kesehatan yang optimal maka dimulai dari unit terkecil dalam tatanan masyarakat yaitu keluarga (Kemenkes.go.id, 2022).

Keluarga merupakan kelompok terkecil di masyarakat yang dianggotai sekurang-kurangnya oleh suami, istri dan anak (Sofyan, 2018). Keluarga memiliki pengaruh yang besar terhadap anggotanya dan membentuk unit dasar di dalam sebuah masyarakat (Friedman dalam Kertapati, 2018). Sebagai unit terkecil dari masyarakat, maka kesehatan rumah tangga atau keluarga menentukan tingkat kesehatan masyarakat (Fauziah, 2018). Pengertian keluarga menurut BKKBN adalah keluarga yang memenuhi kriteria sebagai keluarga sejahtera, di mana mereka mampu memenuhi kebutuhan dasar anggota keluarganya seperti sandang, pangan, perumahan, kebutuhan sosial, dan kebutuhan spiritual atau agama (BKKBN, 2023). Mengutip dari Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga, pengertian keluarga sejahtera adalah keluarga yang dibentuk atas dasar perkawinan yang sah dan mampu memenuhi kebutuhan hidup spiritual dan materiil yang layak, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga memiliki hubungan yang serasi, selaras, dan seimbang antar anggota dan antar anggota dan keluarga dengan masyarakat dan lingkungan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keluarga yang sejahtera merupakan peningkatan kualitas sebuah keluarga yang dapat memenuhi kebutuhan anggota keluarganya baik dari segi kesehatan, sandang, pangan, papan, dan sosial. Untuk mewujudkan keluarga yang sejahtera penting bagi keluarga memperhatikan segala aspek salah satunya kondisi kesehatan para anggotanya, terutama dengan terjadinya pandemi *Covid-19* di Indonesia yang berdampak pada berbagai aspek kehidupan salah satunya aspek kesehatan (Ashidique, 2020). Pandemi *Covid-19* membawa pengaruh terhadap kesehatan dan pembangunan masyarakat di Indonesia. Berdasarkan data yang diambil dari *website Covid19.go.id* diketahui di Indonesia bahwa per 31 Desember 2020 jumlah terkonfirmasi terjangkit *Covid-19* ada 743.198 kasus naik sebesar 8.074 sedangkan jumlah korban meninggal dunia 22.138 jiwa naik sebesar 194 orang yang telah menyebar di 34 provinsi salah satunya di Provinsi Jawa Timur.

Penyebaran pandemi *Covid-19* semakin meluas dan cepat, terutama di wilayah yang tingkat mobilitasnya relatif tinggi (Dachi et al, 2023). Jawa timur sebagai provinsi yang padat penduduk tentu merasakan dampak yang cukup signifikan. Menurut data dari Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Kementerian Kesehatan, tingkat kematian di Jawa Timur mencapai 6,92%, melebihi tingkat kematian nasional sebesar 2,98%. Hal tersebut mengakibatkan

perlambatan pertumbuhan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) di Jawa Timur di mana IPM digunakan untuk pengukuran kualitas keluarga yang menunjukkan bahwa Indeks Pembangunan masyarakat (IPM) pada tahun 2020 ada pada angka 71,71 atau tumbuh 0,21 persen dibandingkan capaian tahun sebelumnya akan tetapi capaian tersebut mengalami perlambatan. Berdasarkan capaian tersebut diketahui jika keluarga-keluarga di Indonesia berada pada kondisi belum tangguh atau berkategori berkembang atau cukup baik (Antaranews.com, 2022).

Pandemi *Covid-19* berdampak pada rentannya keluarga di Indonesia salah satunya di Jawa Timur. Persoalan keluarga sejahtera terus bermunculan dan menjadi masalah kependudukan yang masih terus terjadi. Menteri Kesehatan Nila Moeloek menyampaikan pada tahun 2019 Indeks Keluarga Sehat di Indonesia masih rendah yaitu sekitar 18 persen dari total jumlah penduduk (Republika.com, 2019). Kemenkes RI menyebutkan bahwa permasalahan kesehatan keluarga berkaitan dengan Ibu dan bayi serta tumbuh kembang anak baik usia balita atau remaja (usia reproduksi. Dari data Pemerintah Provinsi Jawa Timur selama tahun 2020 jumlah kematian ibu mencapai 565 jiwa. Angka kematian Ibu yang terjadi di Jawa Timur ini cukup tinggi dan mengalami kenaikan dari tahun 2015 sampai tahun 2020, sedangkan angka kematian bayi mencapai 3.611 jiwa (Nihayaty, 2021). Berdasarkan hasil survei status gizi balita Indonesia tahun 2020, prevalensi stunting di Jawa Timur masih berada pada angka 25,64 persen (stunting.go.id, 2021).

Berdasarkan permasalahan keluarga yang semakin diperburuk dengan adanya *Covid-19* maka pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Provinsi Jawa Timur mengembangkan sebuah pelayanan secara *online* melalui *website* yang diberi nama *Website Siap Bahagia*. Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional berdasarkan UU Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga, pasal 47 menyatakan bahwa pemerintah dan pemerintah daerah menetapkan kebijakan pembangunan keluarga melalui pembinaan ketahanan dan kesejahteraan keluarga. Pasal 48 ayat (1) dilaksanakan melalui pembinaan ketahanan dan kesejahteraan keluarga yang diarahkan pada pemberdayaan keluarga dalam upaya meningkatkan kesejahteraan keluarga untuk mewujudkan keluarga kecil bahagia dan sejahtera. Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Timur melakukan sebuah inovasi dengan meluncurkan sebuah *website* sebagai bentuk pengembangan dari pelayanan keluarga sejahtera. *Website* ini adalah pengembangan dari Pusat Pelayanan Pelayanan Keluarga Sejahtera yang dicanangkan oleh BKKBN pada tahun 2012 sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan

terkait keluarga sejahtera di Indonesia. BKKBN berusaha menghadirkan layanan terpadu dalam mengatasi aneka persoalan yang dihadapi keluarga melalui Pelayanan Keluarga Sejahtera (bkkbn.go.id, 2023).



Gambar 1 Website Siap Bahagia
(Sumber: Website Siap Bahagia, 2024)

Website Siap Bahagia adalah sebuah inovasi Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Timur yang diluncurkan pada tahun 2020 sebagai wadah kegiatan dan atau rangkaian kegiatan untuk memberikan pelayanan keluarga yang dilaksanakan dalam bentuk komunikasi, informasi dan edukasi, konsultasi dan konseling, pembinaan serta rujukan. Konsultasi pada *website* Siap Bahagia ini ditangani oleh tenaga profesional Psikolog, Dokter dan Bidan. Konsultasi ataupun pelayanan yang tersedia pada *website* tersebut tidak dikenakan biaya. Konsultasi tersebut meliputi konsultasi remaja, konsultasi calon pengantin, konsultasi kesehatan reproduksi dan konsultasi keluarga. Selain media konsultasi *Website* Siap Bahagia juga menyediakan media edukasi terkait kesehatan keluarga dan Program Bangga Kencana. Edukasi tersebut dituangkan dalam bentuk blog atau artikel yang ditulis oleh tenaga profesional psikolog, dokter dan bidan. Pengembangan *website* ini diharapkan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat Jawa Timur meskipun di era *Covid-19*. Tujuan dari diluncurkannya *website* ini adalah untuk meningkatkan kualitas dan cakupan layanan konsultasi keluarga. Melalui platform *online* ini, diharapkan masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan konsultasi yang profesional dan sesuai kebutuhan, kapan saja dan di mana saja.

Namun, sejak *website* ini diluncurkan, pelaksanaannya di lapangan masih belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Misalnya, masyarakat masih banyak yang belum mengetahui keberadaan dan cara menggunakan *website* ini karena sosialisasi yang dilakukan oleh Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Timur belum maksimal sehingga pengunjung *website* masih sedikit. Selain itu, *website* ini terkadang terjadi gangguan, sehingga tidak dapat diakses. Target atau sasaran utama

website Siap Bahagia adalah keluarga-keluarga yang berada di Provinsi Jawa Timur. Rumah tangga di Jawa Timur memiliki distribusi umur yang beragam, mencakup berbagai tahap kehidupan. Biasanya, dalam satu rumah tangga terdapat anak-anak berusia 0-17 tahun, dewasa muda berusia 18-35 tahun, dewasa berusia 36-60 tahun, dan lansia yang berusia 60 tahun ke atas. *Website* Siap Bahagia dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan konsultasi kesehatan keluarga dan psikologis setiap anggota rumah tangga dalam rentang usia tersebut. Dengan demikian, *website* ini memberikan dukungan dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan emosional dan psikologis setiap tahap kehidupan mereka, mulai dari anak-anak hingga lansia. Pada tahun 2022, jumlah rumah tangga di Provinsi Jawa Timur tercatat sebanyak 11.347.335 (BPS, 2022). Dari jumlah tersebut, persentase pengakses *Website* Siap Bahagia hanya sebesar 0,17% dari total jumlah keluarga di Provinsi Jawa Timur. Dalam kurun waktu tiga tahun sejak peluncurannya, yakni dari tahun 2020 hingga 2023, jumlah konsultasi yang masuk melalui *WhatsApp* admin *Website* Siap Bahagia didominasi oleh pesan-pesan yang tidak berlanjut ke pengaduan atau konsultasi yang lebih serius. Kebanyakan pengakses hanya mengirimkan *chat* tanpa ada kelanjutan keluhan yang disampaikan.

Keadaan ini menunjukkan bahwa masih banyak potensi keluarga di Jawa Timur yang belum memanfaatkan layanan dari Siap Bahagia sehingga banyak tantangan yang perlu diatasi agar *Website* Siap Bahagia dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat Provinsi Jawa Timur. Dari pemaparan dan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian "Efektivitas Pelayanan Keluarga Sejahtera melalui *Website* Siap Bahagia di Perwakilan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Provinsi Jawa Timur."

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif (Moleong, 2015). Fokus penelitian ini adalah efektivitas *website* menurut Sunandar Said, Samsualam dan Andi Surahman Batara (2019) bahwa indikator pengukuran efektivitas yaitu *performance/kinerja*, *infomation/informasi*, dan *economy/ekonomi*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman dalam Sugiyono, 2014). Adapun subjek dalam penelitian ini adalah Ketua Tim KIE dan Kehumahan Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Timur, Tim IT *Website* Siap Bahagia, Admin *Website* Siap Bahagia, Tim

Perencanaan, Koor Konselor *Website* Siap Bahagia dan masyarakat penggun *Website* Siap Bahagia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Timur memiliki tugas dan kewajiban yang signifikan dalam bidang pelayanan keluarga. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pelaksanaan program kependudukan dan keluarga berencana, BKKBN Provinsi Jawa Timur berperan dalam memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya perencanaan keluarga yang baik untuk meningkatkan kualitas hidup. Selain itu, BKKBN juga menyediakan berbagai layanan kesehatan reproduksi, termasuk akses terhadap metode kontrasepsi yang aman dan efektif. BKKBN Provinsi Jawa Timur berupaya meningkatkan kesejahteraan keluarga, sehingga masyarakat dapat mencapai kondisi yang lebih sejahtera dan berkualitas. Untuk mendukung upaya tersebut, dibentuklah pelayanan keluarga sejahtera yang khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan memperbaiki kualitas hidup keluarga di Jawa Timur.

Pusat pelayanan keluarga sejahtera menyediakan layanan secara *offline* untuk memastikan bahwa keluarga di wilayah ini dapat mengakses berbagai program dan bantuan yang diperlukan secara langsung. Namun, dalam praktiknya, pelayanan *offline* sering kali menghadapi beberapa kendala yang signifikan. Masyarakat cenderung bingung dengan alur yang harus dilakukan, termasuk harus bertemu siapa dan prosedur yang perlu diikuti. Selain itu, tidak semua daerah memiliki akses mudah ke pusat pelayanan keluarga sejahtera secara *offline*, sehingga memerlukan biaya transportasi yang bisa menjadi beban tambahan bagi keluarga yang tinggal di daerah yang jauh dari pelayanan *offline*. Apalagi pandemi *Covid-19* turut menjadi penghambat pelayanan keluarga sejahtera secara *offline*, sehingga semakin memperburuk kondisi keluarga sejahtera di Jawa Timur. Pandemi ini membuat banyak keluarga tidak dapat mengakses layanan yang mereka butuh kan secara langsung, sehingga alternatif layanan yang inovatif dan mudah diakses menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa semua keluarga dapat tetap mendapatkan bantuan dan dukungan yang diperlukan selama pandemi. Kemajuan dunia digital juga dimanfaatkan oleh berbagai lembaga pemerintah untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat yang berada di bawah tanggung jawabnya, dengan tujuan mempermudah, mempercepat, dan mengatasi berbagai permasalahan yang muncul di masyarakat (May & Fanida, 2022).

Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Timur membuat inovasi pelayanan keluarga sejahtera secara *online* melalui *Website* Siap Bahagia. *Website* Siap Bahagia menjadi solusi bagi terhambatnya pelayanan

keluarga sejahtera secara *offline* yang terhenti akibat *Covid-19*. Hal ini karena platform tersebut memberikan aksesibilitas yang lebih mudah bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi dan layanan terkait keluarga sejahtera secara *online*. *Website* siap bahagia mulai dioperasikan pada tahun 2020 hingga saat ini, tetapi pada pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yaitu jumlah pengunjung *website* yang masih sedikit dikarenakan masyarakat masih banyak yang belum mengetahui keberadaan dan cara menggunakan *website* ini sebab sosialisasi yang dilakukan oleh Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Timur belum maksimal. Selain itu, *website* ini sering mengalami keterlambatan dan memerlukan pemeliharaan atau perbaikan, sehingga sering tidak dapat diakses. Dalam penelitian kali ini peneliti memfokuskan kepada Efektivitas Pelayanan Keluarga Sejahtera melalui *Website* Siap Bahagia di Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan data primer dan sekunder yang didapatkan peneliti, maka penelitian ini menggunakan teori efektivitas *website* menurut Sunandar Said, Samsualam dan Andi Surahman Batara (2019) bahwa tingkat keefektifan suatu *website* diukur dengan indikator sebagai berikut: *performance/kinerja*, *information/informasi*, dan *economy/ekonomi*.

a. *Performance/Kinerja*

Performance/Kinerja dihubungkan dengan seberapa baik pencapaian tujuan dan target yang telah ditetapkan. *Website* Siap Bahagia didirikan dengan tujuan meningkatkan kualitas dan cakupan layanan konsultasi keluarga serta memberikan informasi tentang program Bangga Kencana. Pencapaian tujuan ini dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti jumlah pengunjung *website*, jumlah masyarakat yang berkonsultasi melalui *website*, kecepatan dalam merespon keluhan serta kemudahan akses dan kelancaran layanan. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Taufik Daryanto selaku Ketua Tim KIE dan Kehumasan Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Timur.

“Karena pada saat itu pandemi, sosialisasi hanya dilakukan melalui Instagram. Pada tahap awal peluncuran, jumlah pengunjung dan pengguna memang masih sangat sedikit sampai sekarang pun problem kita di pengunjung yang masih sedikit sekitar lima sampai 3 ribu dalam satu tahun. Kalau kendalanya terkait gangguan pada *website* pernah ya, karena *website* ini mudah sekali terserang virus. Kemudian kita juga sempat migrasi *website* karena sering diserang virus, sehingga menyebabkan *website* sementara tidak bisa diakses.” (Wawancara dilakukan pada Mei 2024)

Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa pengunjung Website Siap Bahagia masih sedikit yang disebabkan oleh kurang maksimalnya sosialisasi. Hal ini terlihat dari data Jumlah Pengunjung Website Siap Bahagia pada tahun 2020-2024:

Tabel 1 Laporan Jumlah Kunjungan dan Konsultasi Online

Tahun	Jumlah Pengunjung	Total Klien		
		Psikologi	Medis & Program	Hanya Chat
2020	9.638	227	187	9.224
2021	5.882	185	174	5.523
2022	6.402	158	159	6.085
2023	2.913	78	144	2.691
2024 (Januari-April)	98	13	41	45

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2024

Pada Tabel tersebut diketahui bahwa pengguna atau pengunjung Website Siap Bahagia adalah sekitar 20 ribu pengunjung. Pada tahun 2022, jumlah rumah tangga di Provinsi Jawa Timur tercatat sebanyak 11.347.335. Dari jumlah pengguna tersebut, persentase pengakses Website Siap Bahagia hanya sebesar 0,17% dari total jumlah keluarga di Provinsi Jawa Timur. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa masih banyak keluarga-keluarga di Jawa Timur yang belum memanfaatkan layanan yang disediakan Website Siap Bahagia.

Langkah sosialisasi sudah dilakukan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat terkait pelayanan *online* melalui website Siap Bahagia. Namun, sosialisasi yang dilakukan belum menyeluruh dan hanya terbatas melalui media sosial Instagram saja. Sosialisasi Website Siap Bahagia yang dilakukan melalui Instagram tersebut tidak memenuhi target yang telah ditentukan.

Tabel 2 Laporan Jumlah Postingan IG Tahun 2023

Bulan	Target Postingan	Jumlah Postingan
Januari	10 Postingan	0
Februari	10 Postingan	0
Maret	10 Postingan	7
April	10 Postingan	0
Mei	10 Postingan	3
Juni	10 Postingan	2
Juli	10 Postingan	0
Agustus	10 Postingan	3

Bulan	Target Postingan	Jumlah Postingan
September	10 Postingan	0
Oktober	10 Postingan	0
November	10 Postingan	0
Desember	10 Postingan	0

Sumber : Data olahan peneliti, 2024

Pada tabel di atas diketahui bahwa Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Timur menargetkan postingan Instagram untuk sosialisasi Website Siap Bahagia pada tahun 2023 adalah 10 postingan per bulan. Namun, sosialisasi terkait website Siap Bahagia melalui Instagram tidak mencapai target yang telah dicanangkan. Tidak tercapainya target sosialisasi Website Siap Bahagia disebabkan karena tidak adanya tim khusus yang bertanggung jawab penuh untuk mengelola postingan dan konten di situs tersebut. Akibatnya, perhatian dan sumber daya yang diperlukan untuk mengoptimalkan dan memperluas jangkauan sosialisasi tidak dapat diberikan secara maksimal. Selain itu, website beberapa kali mengalami gangguan dan pemeliharaan karena serangan virus yang menyebabkan website tidak dapat diakses. Serangan virus tersebut berpengaruh pada kinerja website karena menyebabkan website gangguan sehingga sulit diakses oleh masyarakat. Hal ini berdampak pada berkurangnya jumlah masyarakat yang berkonsultasi pada website tersebut.

Kinerja website juga sangat dipengaruhi oleh kecepatan admin, yang merupakan tenaga profesional, dalam memberikan pelayanan berupa respon kepada masyarakat. Ketika seorang admin dapat merespon dengan cepat, hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga meningkatkan kepuasan pengguna. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Fitri selaku Admin Website Siap Bahagia dalam wawancara berikut :

“Pesanan yang masuk dari masyarakat melalui nomor tersebut akan diterima oleh saya selaku admin yang bertugas. Nah, untuk selalu siaga dalam menjawab pesan dari kantor sudah disiapkan ponsel khusus untuk admin menjawab pesan dan whatsapp tersebut juga terhubung ke laptop kantor. Paling cepat 2 atau 5 menit saya menjawab pesan tersebut.”
(Wawancara dilakukan pada Mei 2024)

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa respon admin terhadap chat WhatsApp dari klien tergolong cepat. Berikut data respon admin terhadap chat whatsapp klien pada bulan Desember 2023:

Tabel 3 Laporan Pengunjung dan Klien Website Siap Bahagia Desember 2023

Tanggal	KETERANGAN (Jam)	
	Chat Masuk dari Klien	Chat disalur ke konselor
1/12/2023	19.11	19.15
2/12/2023	07.49	08.00
2/12/2023	12.41	12.45
3/12/2023	09.10	09.13
3/12/2023	10.00	10.07
3/12/2023	10.11	10.15
7/12/2023	09.11	09.20
07/12/2023	09.00	09.15
07/12/2023	09.03	09.17
13/12/2023	13.00	13.28
18/12/2023	17.30	17.42
21/12/2023	10.30	10.32
22/12/2023	12.22	12.24
23/12/2023	18.17	18.29
25/12/2023	08.30	08.31
26/12/2023	21.48	21.48
28/12/2023	08.06	08.10

Sumber: Olahan peneliti, 2024

Tabel di atas menunjukkan data *chat* masuk dari masyarakat pada bulan Desember 2023. *Chat* yang masuk dari masyarakat diterima oleh admin yang kemudian admin membalas pesan tersebut dengan menanyakan identitas dan keluhan kepada klien. Dari tabel data di atas terlihat bahwa rata-rata kecepatan respon admin dalam membalas pesan masuk dari klien adalah 2 menit. Kecepatan respon admin menunjukkan bahwa respon admin terhadap *chat* yang masuk dari klien sangat cepat.

Setelah pesan masuk ke nomor *WhatsApp* admin Siap Bahagia, proses penanganan keluhan tidak berhenti di situ. Admin akan meneruskan pesan tersebut ke grup konselor sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Hal ini bertujuan agar konselor dapat segera memberikan solusi terbaik terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat. Sama halnya dengan admin, kecepatan respon konselor juga sangat berpengaruh pada kualitas atau kinerja *website* Siap Bahagia dalam melayani masyarakat. Berikut hasil wawancara dengan Mbak Viona warga daerah Jember mengungkapkan.

“Setelah keluhan saya sampaikan, responya cukup lama ada hampir satu jam. Menurut saya sih itu lama ya apalagi ini kan *online*.”

Dari wawancara yang telah dilakukan dengan masyarakat, menunjukkan bahwa respon konselor terhadap keluhan klien lambat. Masyarakat mengeluhkan bahwa waktu yang dibutuhkan konselor untuk merespons dan menangani masalah mereka sering kali memakan waktu yang cukup lama. Berikut data kecepatan konselor dalam menjawab keluhan klien pada bulan Desember 2023:

Tabel 4 Laporan Pengunjung dan Klien Website Siap Bahagia Desember 2023

Tanggal	KETERANGAN (Jam)			
	Chat masuk dari klien	Chat disalurkan ke konselor	Keluhan di jawab konselor	Chat disalur ke klien
1	19.11	19.15	20.01	20.07
2	07.49	08.00	09.07	09.10
2	12.41	12.45	13.12	13.15
3	09.10	09.13	11.01	11.05
3	10.00	10.07	10.30	10.35
3	10.11	10.07	10.30	10.35
7	09.11	09.20	11.20	11.22
7	09.00	09.15	10.01	10.15
7	09.03	09.17	10.21	10.25
13	13.00	13.28	16.25	16.30
18	17.30	17.42	18.27	18.30
21	10.30	10.32	11.11	11.15
22	12.22	12.24	13.50	14.00
22	18.17	18.29	19.40	19.41
25	08.30	08.31	08.48	08.50
26	21.48	21.48	21.49	21.50
28	08.06	08.10	09.17	09.20

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

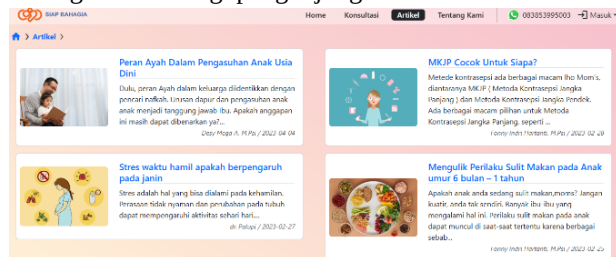
Berdasarkan tabel di atas, respon konselor terhadap keluhan yang disampaikan oleh klien berkisar antara 15 menit hingga satu jam. Kecepatan respon konselor ini menunjukkan bahwa waktu tanggap mereka tidak secepat respon admin. Lambatnya respon dari konselor disebabkan oleh keberadaan mereka yang berada di luar kantor dikarenakan konselor bukan pegawai asli dari Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Timur melainkan kemitraan atau sukarelawan. Oleh sebab itu, konselor tidak dapat sepenuhnya fokus pada pekerjaan yang berkaitan dengan *Website* Siap Bahagia. Selain itu, kecepatan respon admin juga dipengaruhi oleh jumlah konselor yang terdiri 4 orang dengan pembagian jadwal perminggu hanya 1 konselor.

b. Information/Informasi

Informasi pada *website* sangat penting karena memainkan peran dalam menyebarkan pengetahuan kepada pengguna. *Website* menyediakan platform untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang isu-isu penting, seperti kesehatan, pendidikan, dan layanan publik, melalui penyebaran informasi yang relevan. Dengan sering memperbarui konten pada *website* memastikan bahwa pengguna mendapatkan informasi terkini dan relevan mengenai topik-topik yang mereka minati. Pada *website* Siap Bahagia, penyediaan informasi dilakukan melalui artikel yang disusun oleh pihak-pihak terkait sesuai dengan bidang keilmuan mereka, terutama tentang kesehatan keluarga berencana. Berikut hasil wawancara dengan Mbak Chelsie warga daerah Nganjuk mengungkapkan.

“Pernah beberapa kali saya membaca dan mencari informasi pada menu artikel. Tetapi mungkin kurang beragam ya, soalnya kebanyakan terkait kesehatan dan tumbuh kembang anak, jadi informasi terkait keluarga yang lain masih kurang. *Updatenya* juga lama.” (Wawancara dilakukan pada Mei 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat diketahui bahwa artikel pada *website* kurang pembaruan, di mana artikel-artikel terakhir diperbarui pada tanggal tertentu dan tidak ada pembaruan terbaru. Selain itu, tema artikel yang diunggah juga kurang bervariasi, yang menyebabkan konten di *website* terasa monoton dan kurang menarik bagi pengunjung.



Gambar 2 Artikel Website Siap Bahagia (Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024)

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa artikel pada *website* Siap Bahagia tema yang tersedia kurang beragam. Selain itu, artikel terakhir diperbarui pada bulan April 2023, dan hingga saat ini tidak ada pembaruan artikel lebih lanjut. Hal ini menunjukkan bahwa target yang dicanangkan oleh Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Timur yaitu 5 artikel perbulan setiap bidang dengan masing-masing tema tidak tercapai karena tidak adanya tim khusus yang bertanggung jawab untuk penulisan artikel menyebabkan informasi pada *website* Siap Bahagia yang dituangkan dalam bentuk artikel tidak diperbarui sesuai tema target yang telah ditentukan sehingga tema

artikel kurang bervariasi tema artikel yang menyebabkan informasi yang tersedia kurang beragam dan kurang informatif.

c. Economy/Ekonomi

Penilaian ekonomi terkait penggunaan *website* melibatkan berbagai aspek biaya operasional untuk pengadaan pelayanan *online* dengan keuntungan atau manfaat yang diperoleh dengan menggunakan *website* tersebut. Biaya tersebut mencakup biaya operasional seperti *maintenance*, pengadaan peralatan seperti wifi dan komputer, serta anggaran untuk pengembangan dan pemeliharaan *website* itu sendiri.

Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Timur mengalokasikan anggaran untuk Konselor sebesar 150 ribu perharinya atau sekitar 4-5 juta rupiah dalam satu bulan per konselor. Selain itu, Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Timur juga mengeluarkan biaya operasional *website* mencakup biaya untuk pengadaan dan pemeliharaan seperti laptop, biaya langganan internet (Wi-Fi), serta ponsel khusus yang digunakan oleh Admin serta biaya *maintenance* untuk memastikan *website* selalu dalam kondisi optimal dan biaya *hosting* untuk menyimpan data serta mengelola lalu lintas *online*. Semua komponen biaya ini diperlukan untuk mendukung fungsi *website* secara keseluruhan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan responsif kepada para pengguna. Namun, tidak diketahui secara pasti berapa jumlah anggaran yang dikeluarkan untuk menunjang pengadaan pelayanan tersebut. Adapun keuntungan yang diperoleh dari pelayanan *online* ini adalah meningkatkan jangkauan layanan dan kualitas layanan.

Ucapan Terima Kasih

1. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP selaku dosen pembimbing.
2. Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP selaku dosen penguji dan DPA
3. Bapak Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos., M.AP. selaku dosen penguji.
4. Dosen-dosen Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara yang telah mengajarkan banyak hal serta memberikan pengalaman berharga untuk penulis.
5. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih karena telah memberikan dukungan dalam bentuk apapun kepada penulis

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas Website Siap Bahagia dalam pelayanan keluarga sejahtera di Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa

Timur dapat dikatakan sudah berjalan tetapi belum efektif, karena pada beberapa indikator masih ditemui penghambat dari keberhasilan pelayanan tersebut, berikut simpulannya. Dalam sub fokus *Performance/Kinerja* penelitian ini dilihat dari jumlah pengunjung Website Siap Bahagia dapat disimpulkan bahwa jumlah pengunjung atau pengguna Website Siap Bahagia belum banyak sekitar 20 ribuan, jika dibandingkan dengan jumlah rumah tangga di Provinsi Jawa Timur tercatat sebanyak 11.347.335. Selain itu, *Performance/Kinerja* dinilai dari kecepatan respon admin dan konselor dalam merespon keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kecepatan admin dalam merespon pesan yang masuk dari masyarakat cepat yaitu dalam waktu 2 menit. Namun, pada kecepatan respon konselor dalam menjawab keluhan masyarakat lama. Hal tersebut dibuktikan dengan wawancara bersama narasumber dan tabel data laporan pesan masuk bahwa rata-rata konselor menjawab pesan 15 sampai 1 jam.

Dalam sub bab fokus *Information/Informasi* ini dapat disimpulkan bahwa kualitas informasinya masih kurang. Tema yang diunggah kurang bervariasi sehingga kurang memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasinya yang diinginkan. Selain itu, artikel tidak diperbarui sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Pada sub bab *Economy/Ekonomi* dapat disimpulkan bahwa biaya yang dikeluarkan oleh Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Timur untuk pelayanan *online* berbasis *website* ini mencakup berbagai komponen. Pertama, biaya sebesar kurang lebih 15 juta rupiah per bulan dialokasikan untuk *menghire* konselor eksternal yang ahli di bidangnya. Kedua, untuk memastikan *website* berfungsi dengan baik dan aman, BKKBN mengeluarkan biaya sekitar 1,5 juta rupiah per tahun untuk *hosting* dan keamanan *website*. Selain itu, ada juga biaya yang dikeluarkan untuk ponsel khusus bagi admin, yang bertujuan agar admin selalu siap siaga dalam menangani konsultasi dan keluhan dari masyarakat. Sementara itu, kebutuhan lain seperti wifi dan komputer sudah termasuk dalam fasilitas kantor BKKBN, sehingga tidak memerlukan anggaran tambahan. Anggaran tersebut sejalan dengan keuntungan yang didapatkan dengan menggunakan Website Siap Bahagia yaitu meningkat cakupan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa lebih baik.

Saran

Berdasarkan simpulan mengenai efektivitas pelayanan keluarga sejahtera melalui Website Siap Bahagia di Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Timur maka diberikan beberapa saran sehingga diharapkan menjadi alternatif dalam membantu meminimalisir kendala ataupun menyempurnakan Website Siap Bahagia

di waktu yang akan datang, adapun beberapa saran adalah sebagai berikut.

1. Pelayanan keluarga sejahtera berbasis Website Siap Bahagia dilihat dari jumlah pengunjung *website* yang masih sedikit disebabkan karena kurangnya sosialisasi sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait *website* tersebut. Sebaiknya Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Timur sering melakukan sosialisasi sering melakukan sosialisasi dengan menggandeng *influencer* sehingga *engagement* atau tingkat interaksi dan jangkauannya lebih luas.
2. Perlunya evaluasi pada *website* agar tidak sering terjadi gangguan yang dapat membingungkan masyarakat yang ingin mengakses atau memanfaatkan *website*.
3. Optimalisasi konten dan informasi sehingga artikel pada *website* dapat selalu diperbarui informasinya sehingga masyarakat dapat memanfaatkan *website* dengan maksimal.
4. Perbaikan kecepatan respon konselor agar masyarakat yang menyampaikan keluhan dapat dengan cepat mendapatkan solusi dari permasalahan yang dihadapi.

DAFTAR PUSTAKA

- Antaranews.com. (2022). *BKKBN_ IBangga indikator keberhasilan kebijakan pembangunan keluarga - ANTARA News*. <https://www.antaranews.com/berita/3186897/bkkbn-ibangga-indikator-keberhasilan-kebijakan-pembangunan-keluarga>
- Ardinata, M. (2020). Tanggung Jawab Negara terhadap Jaminan Kesehatan dalam Perspektif Hak Asasi Manusia (HAM). *Jurnal HAM*, 11(2), 319. <https://doi.org/10.30641/ham.2020.11.319-332>
- Ashidique, M. L. I. I. (2020). Peran Keluarga Dalam Mencegah Coronavirus Disease 2019. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 7(8), 911–922. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i8.15411>
- BKKBN. (2023). *BKKBN Gandeng Mitra Perguruan Tinggi Bicara Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera*. <https://www.bkkbn.go.id/berita-bkkbn-gandeng-mitra-perguruan-tinggi-bicara-keluarga-berencana-dan-keluarga-sejahtera>
- Badan Pusat Statistik. (2022). *BPS Provinsi Jawa Timur*. <https://jatim.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/105>
- Dachi, T., Yoserizal, & Putera, R., K. (2023). View of Effectiveness of Using Village Funds during the Covid-19 Pandemic (Case Study in Hiligeho Village, Tanah Masa Subdistrict, Regency South Nias).pdf. *Journal of Public Sector Innovations*, 8.
- Diah, K. (2016). Nutrisi dan Gizi Buruk. *Mandala of*

- Health*, 4, 1–23.
- Fauziah, A. N. (2018). Keluarga Sehat Berdasarkan Pendekatan Keluarga Di Rw 03 Kalurahan Mojosongo Surakarta Tahun 2016. *Jurnal Kebidanan Indonesia*, 101–110. <http://jurnal.stikesmus.ac.id/index.php/JKebIn/article/view/165>
- Kertapati, Y. (2018). Tugas Kesehatan Keluarga dan Tingkat Kemandirian Keluarga di Wilayah Pesisir Kota Surabaya. *Jurnal Endurance*, 3(3), 422. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i3.2988>
- May, I.P & Fanida, E.H. (2022). Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya. *Publika*, 11.
- Nihayaty, A. (2021). Gerakan Masyarakat Sehat Jawa Timur di Era Pandemi Covid-19 dalam Perspektif Islam. *Moderasi : Journal of Islamic Studies*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.54471/moderasi.v1i1.1>
- Notoatmodjo, S. (2008). Kesehatan dan Pembangunan Sumber Daya Manusia. *Kesmas: National Public Health Journal*, 2(5), 195. <https://doi.org/10.21109/kesmas.v2i5.249>
- Republika. (2019). *Indeks Keluarga Sehat Indonesia Masih Rendah*. <https://www.republika.co.id/berita/q0uzfb383/index-keluarga-sehat-indonesia-masih-rendah>
- Sofyan, B. (2018). Building a Sakinah Family. *Al-Irsyad Al-Nafs, Jurnal Bimbingan Penyuluhan*, 7(2), 1–14. http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/Al-Irsyad_Al-Nafs/article/view/14544
- Stunting.go.id. (2021). SK Tim Percepatan Penurunan Stunting. <https://stunting.go.id/>
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Tempo. (2020). *Kematian Global Akibat Covid-19 Tembus Setengah Juta Jiwa - Internasional - koran*. <https://koran.tempo.co/read/internasional/454713/kematian-global-akibat-covid-19-tembus-setengah-juta-jiwa>
- Unicef. (2020). *Melindungi Anak dan Keluarga dari Covid-19*. <https://www.unicef.org/indonesia/id/coronavirus/melindungi-anak-dan-keluarga-dari-covid-19>
- Sujimat, D. Agus. 2000. *Penulisan karya ilmiah*. Makalah disampaikan pada pelatihan penelitian bagi guru SLTP Negeri di Kabupaten Sidoarjo tanggal 19 Oktober 2000 (Tidak diterbitkan). MKKS SLTP Negeri Kabupaten Sidoarjo
- Suparno. 2000. *Langkah-langkah Penulisan Artikel Ilmiah dalam Sauekah*, Ali dan Waseso, M.G. 2000. *Menulis Artikel untuk Jurnal Ilmiah*. Malang: UM Press.
- UNESA. 2000. *Pedoman Penulisan Artikel Jurnal*, Surabaya: Lembaga Penelitian Universitas Negeri Surabaya.
- Wahab, Abdul dan Lestari, Lies Amin. 1999. *Menulis Karya Ilmiah*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Winardi, Gunawan. 2002. *Panduan Mempersiapkan Tulisan Ilmiah*. Bandung: Akatiga.

