

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 3, Nomor 6, July 2025, P. 235-246
E-ISSN: 2986-6340
Licensed by CC BY-SA 4.0
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.15852058>

Inovasi *Website* IKI Pesat Jatim (Inisiatif, Kolaborasi, dan Inovasi Pesantren Sehat Jawa Timur) Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus di Kabupaten Sidoarjo)

Dimas Adreansyah, Deby Febriyan Eprilianto

Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
 Email: Dimasadreansyah.21036@mhs.unesa.ac.id, debyeprilianto@unesa.ac.id

Abstrak

Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur pada tahun 2024 menciptakan inovasi *Website* Iki Pesat Jatim (Inisiatif, Kolaborasi, Dan Inovasi Pesantren Sehat Jawa Timur). Sebelum adanya *Website* IKI PESAT JATIM, pelaporan data kesehatan menggunakan laporan spreadsheet dan masing-masing instansi kesehatan mengumpulkan datanya sendiri-sendiri, sehingga menyebabkan terjadinya ketidakefektifan dalam pelaporan data. Sejak diciptakannya IKI PESAT JATIM, data kesehatan menjadi terpusat, kolektif dan real time. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi *Website* IKI PESAT JATIM sebagai upaya peningkatan pelayanan kesehatan (Studi Kasus Di Kabupaten Sidoarjo) 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 *ease of use* cukup baik. Indikator *content and appearance of information* kurang baik. Indikator *reliability* sudah cukup baik. Indikator *citizen support* kurang baik. Indikator *trust/security* sudah baik. Indikator *supporting in completing form* sudah cukup baik. Saran yang diberikan meliputi menambahkan opsi bahasa lain yang dapat digunakan, merubah tampilan desain dan menambahkan animasi intuitif, menambahkan fitur edit/hapus serta dan menambahkan halaman bantuan.

Kata kunci: E-Government, Inovasi, Pelayanan Kesehatan, IKI PESATJATIM

Abstract

In 2024, the East Java Provincial Health Office created the Iki Pesat Jatim (East Java Healthy Pesantren Initiative, Collaboration, and Innovation) innovation. Before website IKI PESAT JATIM existed, health data reporting used spreadsheet reports and each health agency collected its own data, resulting in ineffectiveness in data reporting. Since the creation of website IKI PESAT JATIM, health data has become centralized, collective and real-time. This study aims to describe the Website IKI PESAT JATIM innovation as an effort to improve health services (Case Study in Sidoarjo Regency) 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, content and appearance of information, 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 of the study show that the ease of use indicator is quite good. The content and appearance of information indicator is not good. The reliability indicator is quite good. The citizen support indicator is not good. The trust/security indicator is good. The supporting in completing form indicator is quite good. The suggestions given include adding other language options that can be used, changing the design appearance and adding intuitive animations, adding edit/delete features and adding a help page.

Keywords: E-Government, Innovation, Health Services, Website IKI PESAT JATIM

PENDAHULUAN

Website IKI PESAT JATIM merupakan sebuah inovasi digital yang dikembangkan untuk mendukung pengelolaan dan pelayanan kesehatan di lingkungan pondok pesantren secara lebih sistematis dan terintegrasi. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan layanan kesehatan melalui pendekatan kolaboratif antara pesantren, Dinas Kesehatan, serta berbagai pihak terkait. Pelayanan yang tersedia dalam ini antara lain: *Skrining* E-Tibi, *Skrining* PHBS, *Skrining* Rapot Kesehatan lingkungan, *Skrining* Strata Poskestren, minum (TTD) Tablet Tambah Darah bersama. *Website* IKI PESAT JATIM memberikan kemudahan dalam sistem pelaporan

kesehatan, serta mendukung pembinaan dan peningkatan kualitas layanan kesehatan di lingkungan pondok pesantren. Tidak hanya memberikan manfaat bagi pengguna di lingkungan pesantren, penerapan IKI PESAT JATIM juga membawa keuntungan bagi pihak Dinas Kesehatan, seperti tersedianya data yang lebih akurat, terintegrasi, dan *real-time* untuk perencanaan program kesehatan yang lebih tepat sasaran. Sebelum adanya *website* IKI PESAT proses pelaporan masih menggunakan sistem manual yaitu dengan *spreadsheet*, proses ini membuat informasi terlambat diterima.

Seiring dengan diterapkannya inovasi pelayanan kesehatan berbasis *digital* di pondok pesantren, nyatanya masih banyak pesantren yang belum mengimplementasikan ini dan masih terdapat pegawai puskesmas mengalami tantangan dalam memahami ini secara efektif. Padahal tujuan utama dari ini adalah sebagai upaya pembinaan dan peningkatan pelayanan kesehatan di lingkungan pondok pesantren. Penggunaan *website* IKI PESAT JATIM sebagai suatu inovasi diharapkan dapat memangkas proses manual yang tidak efektif. Sehingga proses pembinaan dan pelayanan kesehatan pondok pesantren dapat dilaksanakan dengan baik serta dapat mempermudah proses pelaporan kesehatan pondok pesantren itu sendiri. Selain itu, dengan adanya ini, masyarakat lebih praktis dalam pelaporan kesehatan tanpa harus mengirim file terus menerus dari puskesmas hingga ke Dinas Kesehatan Provinsi.

Penggunaan *website* IKI PESAT JATIM sebagai suatu inovasi tentu masih memiliki kelemahan dan permasalahan setelah tersebut diluncurkan. Adapun permasalahan tersebut antara lain terdapat kendala dalam kecepatan akses. Permasalahan selanjutnya yaitu desain tamplan *website* yang dirasa kurang menarik oleh pengguna.

Agar inovasi yang dibuat dapat dimaksimalkan dan lebih bermanfaat lagi untuk masyarakat diharapkan ada pengelolaan secara berkelanjutan. Maka dari itu, perlu adanya manajemen yang baik untuk pengelolaan inovasi tersebut. Inovasi yang dibuat oleh Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur dalam mengatasi masalah yang ada sudah cukup bagus hanya saja perlu adanya perbaikan dan upaya lebih dalam mengatasi masalah serta pencarian solusi terhadap berbagai kendala yang muncul. Selain itu, juga perlu adanya dukungan dari seluruh elemen masyarakat dan pemerintah setempat untuk mendukung penuh akan keberhasilan inovasi tersebut. *Website* IKI PESAT JATIM ini masih tergolong baru dan masih dalam masa transisi sehingga peneliti tertarik untuk mengangkat ini sebagai sebuah penelitian yang berjudul “Inovasi *Website* IKI PESAT JATIM (Inisiatif, Kolaborasi dan Inovasi Pesantren Sehat Jawa Timur) sebagai upaya peningkatan pelayanan kesehatan (Studi Kasus Di Kabupaten Sidoarjo).

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Dalam Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana peneliti berupaya mendeskripsikan hasil penelitian dan menjelaskan dengan penggambaran yang jelas mengenai inovasi *website* IKI PESAT JATIM (Inisiatif, Kolaborasi dan Inovasi Pesantren Sehat Jawa Timur) sebagai upaya peningkatan pelayanan kesehatan (studi kasus di Kabupaten Sidoarjo). Dalam kegiatan penelitian, penentuan subjek penelitian merupakan bagian yang penting terkait dengan pencapaian tujuan dan kualitas isi penelitian. Hal ini disebabkan subjek penelitian sebagai sumber utama data penelitian, yaitu pihak yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti (Ratnaningtyas et al., 2023:19). Oleh karena itu, dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu dari peneliti, di mana informan dipilih secara sengaja karena dinilai memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan program IKI PESAT JATIM (Sugiyono, 2013:85) Yang menjadi instrumen dari penelitian ini yaitu peneliti sendiri, pedoman wawancara, buku catatan, dan *smartphone* sebagai alat perekam baik suara maupun kamera sebagai bukti dokumentasi. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dimulai dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran *Website* IKI PESAT JATIM

Inovasi *website* IKI PESAT JATIM atau (Inisiatif, Kolaborasi, Inovasi Pesantren Sehat Jawa Timur) merupakan sebuah inovasi yang diluncurkan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur pada bulan Maret tahun 2024. *Website* IKI PESAT JATIM bertujuan untuk meningkatkan pelayanan promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, dan pelayanan kesehatan di pondok pesantren. Pelayanan

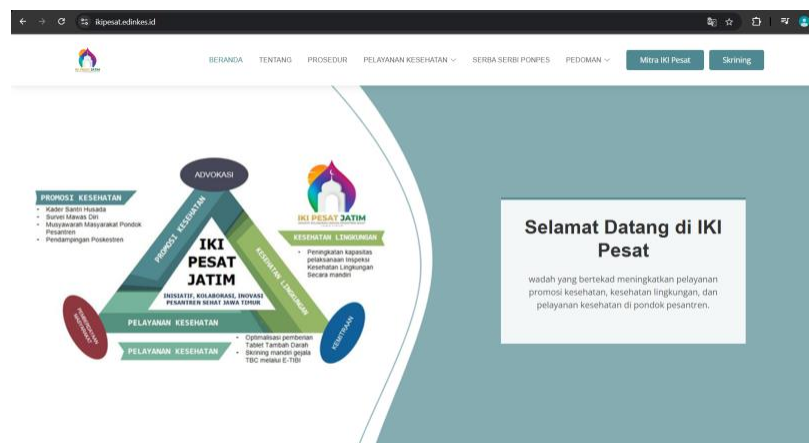
yang ada di *website* IKI PESAT JATIM antara lain: *Skrining* E-TIBI, *Skrining* Perilaku Hidup Bersih & Sehat, *Skrining* Rapot Kesehatan Lingkungan Pondok Pesantren, *Skrining* Strata Poskestren, Pengingat minum TTD, Minum TTD bersama. Manfaat *website* IKI PESAT JATIM diantaranya yaitu menyediakan informasi kesehatan yang akurat bagi pesantren, termasuk panduan hidup bersih dan sehat. Melalui sistem pelaporan digital, data kesehatan dapat dilaporkan dengan cepat dan efisien. *Website* ini juga mendukung koordinasi antara pesantren, tenaga kesehatan, dan pemerintah, serta memfasilitasi pemantauan program seperti pembagian tablet tambah darah dan *skrining* TBC. Dengan demikian, dapat memberdayakan pesantren dalam menjaga kesehatan warganya. Dengan hadirnya *website* IKI PESAT JATIM ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam pelaporan kesehatan sehingga mendukung pembinaan dan peningkatan kualitas layanan kesehatan di lingkungan pondok pesantren Jawa Timur.

Inovasi *website* IKI PESAT JATIM sebagai upaya peningkatan pelayanan kesehatan (studi kasus di Kabupaten Sidoarjo)

Inovasi *website* IKI PESAT JATIM, dideskripsikan dengan menggunakan teori *Measuring the Quality of e-Government from User Perspective* menurut Kozák (2018:15) yang dimana terdiri dari 6 Indikator yaitu *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan), *Content and Appearance of the Information* (Isi dan Tampilan Informasi), *Reliability* (Keandalan), *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat) *Use of Intentions* (Intensitas Penggunaan), *Trust/Security* (Kepercayaan/Keamanan), *Support in Completing Forms* (Dukungan untuk Mengisi Formulir).

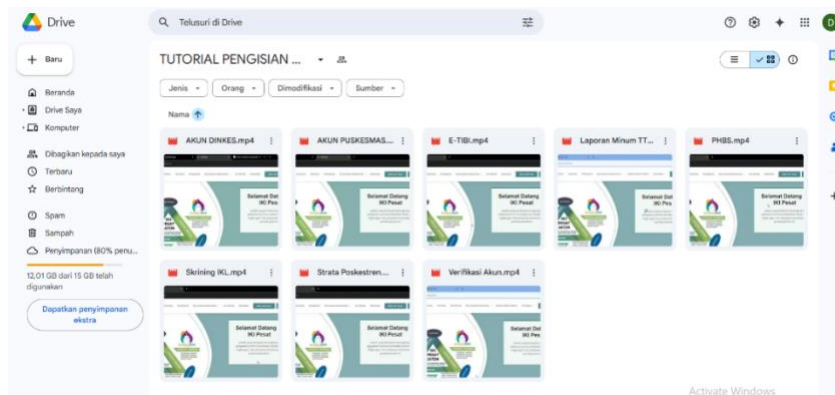
1. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Indikator *ease of use* (kemudahan penggunaan) merupakan indikator yang mengukur kemudahan dari pengguna aplikasi, bagaimana menavigasi dan bahasa yang digunakan dalam *website* IKI PESAT JATIM. *Ease of use* ini merupakan indikator utama teknologi yang dapat digunakan oleh masyarakat dengan pengenalan teknologi agar tidak memerlukan usaha besar untuk dapat mengoperasikan aplikasi sehingga aplikasi mudah untuk dipahami (*easy to learn*), dapat dikendalikan (*controllable*) dan isi/materi mudah dipahami (*clear and understandable*) bagi penggunaannya. Pada indikator ini akan membahas bagaimana kemudahan dan kecepatan akses *website* melalui alamat url yang singkat dan mudah diingat oleh pengguna, adanya dukungan navigasi yang mudah dan jelas pada ini, bahasa yang digunakan mudah dipahami serta terdapat opsi mengubah bahasa resmi.



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2025

Berdasarkan dokumentasi di atas, dapat dibuktikan dengan cukup mengetikkan “ikipesat.edinkes.id” pada mesin pencarian *browser* sudah langsung terhubung dengan aplikasi tersebut. Pengguna tidak perlu mengetikkan alamat url yang panjang yang dapat mengakibatkan sulit untuk diingat dan banyak yang harus diketikkan guna mengakses ini. Selain itu, hal ini menunjukkan bahwa *website* ini mudah digunakan bagi pengguna dengan didukung alamat url yang singkat dan mudah diingat oleh pengguna. Namun pada kenyataannya sistem dari *website* IKI PESAT JATIM ini masih belum sepenuhnya optimal dan stabil.



Sumber: IKI PESAT JATIM, 2025

Berdasarkan dokumentasi diatas, *website* IKI PESAT JATIM sudah menyediakan navigasi secara mudah jelas. Hal ini dapat dibuktikan dari adanya pemberian informasi dengan video tutorial pengisian *skrining* kesehatan dan cara pendaftaran akun. Informasi ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman bagi pengguna untuk melakukan *skrining* kesehatan serta melakukan pendaftaran akun IKI PESAT JATIM.

Saat ini bahasa yang digunakan dalam *website* IKI PESAT JATIM adalah bahasa Indonesia. Bahasa Indonesia dipilih karena bahasa resmi yang diberlakukan di Negara Indonesia. Selain itu, Bahasa Indonesia mudah dipahami oleh seluruh pengguna dengan latar belakang yang beragam. Namun untuk saat ini *website* IKI PESAT JATIM belum menyediakan opsi pilihan bahasa selain bahasa Indonesia. Meskipun penggunaan Bahasa Indonesia dinilai mudah dipahami secara umum, namun pemahaman pengguna dari kalangan pondok pesantren masih memerlukan pendampingan lebih lanjut.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, *website* IKI PESAT JATIM dinilai mudah diakses dan digunakan. Pengguna cukup mengetikkan “iki pesat” pada *browser* nantinya langsung terhubung dengan nya dan alamat tersebut juga mudah diingat. Namun pada kenyataannya sistem dari *website* IKI PESAT JATIM ini masih belum sepenuhnya optimal dan stabil. Navigasi dalam jelas, tersedia tutorial penggunaan, serta penggunaan bahasa mudah dipahami, namun saat ini *website* IKI PESAT JATIM tidak menyediakan opsi pilihan bahasa selain bahasa Indonesia.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) dalam penelitian ini dapat dikatakan cukup baik. Karena *website* IKI PESAT JATIM mudah diakses dan digunakan, navigasi yang jelas, dan sudah ada panduan cara pakainya. Namun, sistemnya masih belum sepenuhnya stabil dan hanya tersedia dalam bahasa Indonesia tanpa opsi pilihan bahasa lain.

2. Isi dan Tampilan Informasi (*Content and Appearance of the Information*)

Indikator *content and appearance of the information* (isi dan tampilan informasi) merupakan indikator untuk mengukur isi, informasi serta tampilan yang terdapat dalam *website* IKI PESAT JATIM, informasi yang mudah dipahami pengguna, serta desain grafis yang menarik. Kualitas informasi terdiri *content adequacy* yang mencakup kepercayaan, kesesuaian, dan kelengkapan informasi yang disajikan merupakan hal yang menyangkut kebermanfaatan dan nilai informasi yang ditampilkan. Pada indikator ini akan membahas informasi dan layanan yang harus dikembangkan secara *update*, *website* harus memiliki desain grafis yang menarik dan animasi yang intuitif bagi pengguna.



Sumber: *Website IKI PESAT JATIM*, 2025

Berdasarkan dokumentasi di atas, layanan yang tersedia dalam *website* IKI PESAT JATIM telah disediakan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Menu layanan tersebut terdiri dari *skrining* E-TIBI, *skrining* PHBS, *skrining* Rapot Kesling Ponpes, *skrining* Strata Poskestren, Peningkat Minum TTD dan Minum TTD bersama.

1. *Skrining* E-tibi

Skrining E-TIBI dalam *website* IKI PESAT Jatim berperan dalam deteksi dini kasus tuberkulosis di lingkungan pesantren. Santri yang berpotensi terkena TBC nantinya akan langsung dirujuk ke puskesmas.

2. *Skrining* PHBS (Perilaku Hidup Bersih dan Sehat)

Digunakan untuk menilai perilaku hidup bersih dan sehat santri dan penghuni pondok. *Skrining* yang digunakan yaitu termasuk kebiasaan mencuci tangan, kebersihan lingkungan, penggunaan jamban sehat, dan konsumsi makanan bergizi. Layanan ini mendukung program promotif dan preventif kesehatan di pesantren.

3. *Skrining* Rapot Kesling Ponpes

Skrining ini berisi penilaian kondisi kesehatan lingkungan pondok pesantren seperti sanitasi air, tempat pembuangan sampah, ventilasi, dan kepadatan hunian. Rapot ini menjadi acuan untuk peningkatan standar lingkungan pesantren.

4. *Skrining* Strata Poskestren

Skrining ini menilai capaian Pos Kesehatan Pesantren (Poskestren), apakah sudah memenuhi indikator pelayanan kesehatan dasar. *Skrining* Strata Poskestren berfungsi untuk mengklasifikasikan tingkat pelayanan kesehatan pondok pesantren. Hasil penilaian ini berguna dalam pemetaan dan perencanaan peningkatan kapasitas Poskestren oleh Dinas Kesehatan.

5. Peningkat Minum TTD

Pada fitur ini sampai saat ini masih dalam tahap pengembangan dan belum bisa digunakan oleh pengguna.

6. Minum TTD Bersama

Program ini biasanya dilakukan secara kolektif dan terjadwal di pondok pesantren, untuk memastikan santriwati benar-benar mengonsumsi TTD secara serentak.



Sumber: *Website IKI PESAT JATIM*, 2025

Berdasarkan dokumentasi di atas, dapat kita lihat bahwa desain tampilan dari *website* IKI PESAT JATIM ini cukup sederhana, gambar yang ada di halaman depan juga tidak banyak hanya terdapat gambar logo IKI PESAT JATIM, beberapa keterangan tujuan IKI PESAT JATIM dan tulisan “Selamat Datang DI IKI Pesat”. Untuk tombol yang ada pada ini juga tidak banyak, pilihan warna yang digunakan juga tidak terlalu banyak, hanya putih dan biru sehingga membuat tulisan yang ada pada ini bisa terlihat dengan jelas.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, pengembangan layanan dan informasi yang tersedia dalam *website* IKI PESAT JATIM telah dilakukan secara *update*. Hal ini ditunjukkan dengan tersedianya informasi berita terkait kegiatan pelaksanaan program IKI PESAT JATIM pada halaman depan. Namun demikian, masih terdapat beberapa kekurangan seperti tampilan desain yang dianggap kurang menarik serta visualisasi data yang hanya menampilkan grafik tanpa memperlihatkan *progress* detail per pondok pesantren. Selain itu, penambahan elemen animasi dinilai dapat lebih memperkaya tampilan visual dan menarik minat pengguna.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator *Isi dan Tampilan Informasi (Content and Appearance of the Information)* dalam penelitian ini dapat dikatakan kurang baik. Karena desain terlihat biasa saja dan kurang menarik serta visualisasi data belum terlihat secara detail.

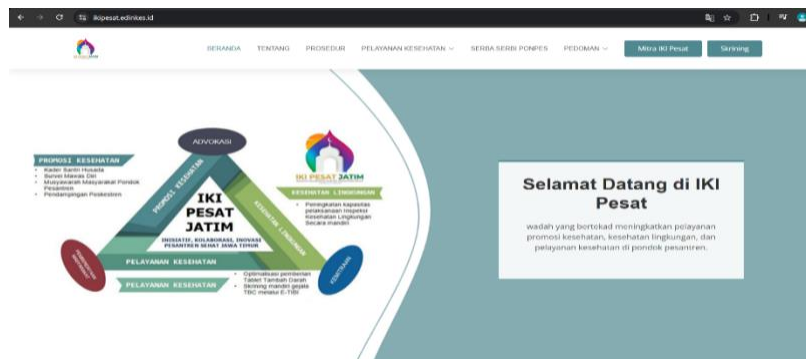
3. Keandalan (*Reliability*)

Indikator *reliability* (keandalan) merupakan indikator yang mengukur aksesibilitas, fungsi teknis, kecepatan akses layanan masalah yang dihadapi pengguna dalam *website* IKI PESAT JATIM. *Reliability* ialah dimensi yang berkaitan dengan aksesibilitas, ketersediaan layanan dan fungsi teknis layanan. Pada indikator ini akan membahas aksesibilitas *website* untuk berbagai *browser*, apakah *website* berfungsi dengan baik dan konsisten dan kecepatan akses layanan yang memuaskan.



Sumber: *Website* IKI PESAT JATIM, 2025

Berdasarkan dokumentasi diatas, dapat dijelaskan bahwa aksesibilitas *website* IKI PESAT JATIM dapat dilakukan melalui *Google*. Hasilnya dengan cukup mengetik “ikipesat.edinkes.id/” dalam mesin pencarian, langsung diarahkan ke *dashboard website* nya. Hal ini menunjukkan bahwa *website* ini dapat diakses melalui *browser* yang sudah dikenal masyarakat yaitu *Google*.



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2025

Berdasarkan dokumentasi diatas, dapat dijelaskan bahwa aksesibilitas *website* IKI PESAT JATIM dapat dilakukan melalui *Microsoft Bing*. Hasilnya dengan cukup mengetik “ikipesat.edinkes.id/” dalam mesin pencarian, langsung diarahkan ke *dashboard* nya. *Microsoft Bing* merupakan mesin pencari yang dibuat oleh *microsoft*. Saat ini *Microsoft Bing* menduduki peringkat kedua mesin pencari populer di dunia. Hal ini menunjukkan bahwa ini dapat diakses melalui salah satu *browser* populer di dunia.

Aksesibilitas *website* IKI PESAT JATIM dapat dilakukan melalui berbagai *browser*. Hal ini dapat dibuktikan dari penggunaan *browser* yang digunakan peneliti untuk mengukur aksesibilitas ini. *Browser* tersebut meliputi *Google*, *Microsoft Bing*, *Mozilla Firefox*.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, IKI PESAT JATIM dapat diakses berbagai *browser*. Selama penggunaan, beberapa pengguna ada yang mengalami kendala dalam kecepatan akses dan ada yang tidak mengalami kendala dalam kecepatan akses. Meski demikian, pihak Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur menyadari bahwa ini masih tergolong baru. Oleh karena itu, pihak Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur melakukan pemantauan secara berkala serta meminta *Feedback* dari pengguna di tingkat Kabupaten/Kota. *Feedback* ini kemudian digunakan sebagai bahan evaluasi dan monitoring untuk mendorong optimalisasi pelaksanaan program secara berkelanjutan. Di sisi lain, masih terdapat kekurangan yang dirasakan oleh pengguna, terutama terkait fitur teknis. Diantaranya yaitu belum tersedianya fitur untuk menghapus atau mengedit data yang sudah diinput, tombol yang tidak berfungsi dengan baik dan kecepatan akses yang tidak stabil.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa indikator Keandalan (*Reliability*) dalam penelitian ini dapat dikatakan cukup baik. Karena *website* IKI PESAT JATIM dapat diakses melalui melalui berbagai *browser*. Namun demikian, karena *website* ini masih dalam tergolong baru dan pastinya terdapat beberapa kendala teknis yang perlu diperbaiki. Diantaranya terkait penambahan fitur, perbaikan tombol dan kecepatan akses yang tidak stabil.

4. Citizen Support (Dukungan Masyarakat)

Citizen support atau dukungan masyarakat merupakan indikator yang berkaitan dengan penyediaan fitur yang berfungsi untuk memberikan bantuan bagi pengguna apabila pengguna mengalami kendala pada saat menggunakan. Fitur yang ditawarkan dapat berupa FAQ atau halaman bantuan, alamat *email* dan kontak telepon. Indikator dukungan masyarakat pada saat memberikan sebuah layanan kepada masyarakat yang berupa *e-government* atau sistem aplikasi, yang dimana perusahaan selaku penyedia harus memberikan sarana bagi pengguna yang digunakan untuk mendapatkan bantuan ketika pengguna mengalami masalah pada saat menggunakan aplikasi tersebut, contoh sarana yang dapat disediakan yakni adanya halaman bantuan secara *online*, fitur *live chat*, dan kontak *email* maupun telepon. Pada indikator ini akan membahas apakah *website* ini sudah menyediakan halaman bantuan atau FAQ, dan terdapat kontak informasi yang dapat dihubungi dalam *website* ini.



Sumber: *Website* IKI PESAT JATIM, 2025

Berdasarkan dokumentasi di atas, terdapat beberapa jenis kontak informasi yang dapat dihubungi oleh pengguna. Pertama, nomor *call center* Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur yang dapat dihubungi 0318290481. Kedua, beberapa *link* instansi Dinkes Jatim, Pemprov Jatim, Kementerian Kesehatan RI, Promkes Kemkes dan Yankes Kemkes, namun ada beberapa link yang tidak bisa dibuka. Ketiga, *link*

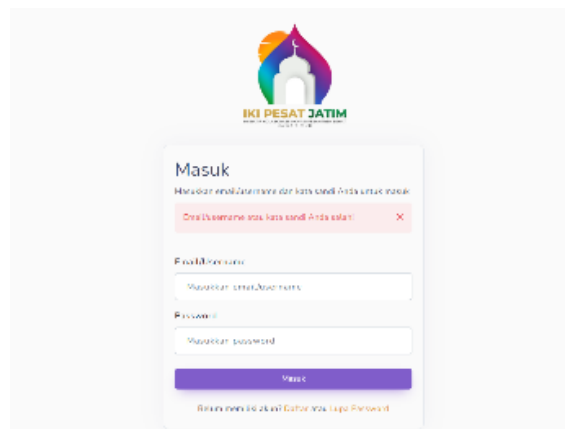
media sosial dari Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, bahwa IKI PESAT JATIM hingga saat ini belum menyediakan fitur khusus berupa laman Kritik dan Saran maupun FAQ. Ketidakhadiran kedua fitur tersebut dinilai sebagai kekurangan, mengingat fungsinya yang strategis dalam mendukung kemudahan interaksi antara pengguna dan pengelola. Meski demikian, untuk mengatasi kendala yang dihadapi pengguna, pengelola telah menyediakan *call center* serta sejumlah tautan menuju media sosial resmi. Namun, dalam praktiknya, sebagian besar komunikasi yang berkaitan dengan pertanyaan atau kendala teknis justru dilakukan melalui aplikasi *whatsapp* pribadi ke pihak Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa indikator *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat) dalam penelitian ini dapat dikatakan kurang baik. Karena Tidak tersedia fitur bantuan langsung (*Live Chat/FAQ*), belum menyediakan chat *admin*, nomor *WhatsApp*, atau halaman pertanyaan umum (FAQ) yang mudah diakses.

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

Indikator *trust/security* (kepercayaan/keamanan) merupakan indikator untuk mengukur sistem keamanan dalam menjamin data pribadi pada saat pengguna menggunakan *website* IKI PESAT JATIM dan kepercayaan pengguna terhadap data yang telah dimasukkan dalam *website* dapat terjaga dan terjamin kerahasiaannya. *Trust/security* ialah adanya kepercayaan pengguna yang tumbuh pada saat mereka merasa yakin aplikasi atau memiliki kemampuan menjaga kerahasiaan data pribadi pengguna. Pada indikator ini akan membahas apakah sistem keamanan data pengguna dapat terjamin dan dipercaya, adanya sistem verifikasi lanjutan dalam dan arsip data dilakukan secara otomatis.



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2025

Berdasarkan gambar diatas, pengguna tidak dapat memasukkan *username* dan *password* yang berbeda pada saat *login* dengan data yang sudah didaftarkan sebelumnya ke dalam ini. Hal ini dapat diketahui dengan adanya notifikasi ketika proses *login* gagal karena data yang dimasukkan salah. Hal ini menunjukkan bahwa ini sudah menerapkan sistem arsip data pengguna yang dienkripsi dengan baik. Enkripsi adalah suatu proses untuk memastikan keamanan informasi dengan tujuan untuk tidak dapat dibaca tanpa pengetahuan khusus. Dengan adanya enkripsi, data yang disimpan dalam sistem menjadi lebih terjaga dan sulit untuk dibaca orang lain.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, dapat dijelaskan bahwa *website* IKI PESAT JATIM dinilai cukup aman dan terpercaya oleh para pengguna, karena hingga saat ini belum ditemukan kasus kebocoran data. Selain itu, sistem login dan penyimpanan data pada ini juga telah dilengkapi dengan enkripsi untuk menjaga keamanan informasi. Proses verifikasi akun dilakukan secara internal oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan Provinsi, meskipun belum dilengkapi dengan sistem verifikasi lanjutan seperti melalui email.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator *Trust/Security* (Kepercayaan/Keamanan) dalam penelitian ini dapat dikatakan cukup baik, karena tidak ditemukan adanya kasus kebocoran data. Sistem *login* telah menerapkan enkripsi, serta proses verifikasi akun

dilakukan secara internal oleh pihak Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota maupun Provinsi.

6. *Support in completing forms* (Dukungan untuk isi formulir)

Indikator *Support in completing forms* atau dukungan dalam mengisi formulir merupakan Indikator yang digunakan untuk mengetahui adakah formulir yang perlu diisi oleh pengguna untuk dapat mengakses layanan dalam *website* IKI PESAT JATIM. Dukungan dalam mengisi formulir merupakan hal yang penting dalam suatu sistem yang digunakan untuk menyimpan data privasi pengguna maupun keperluan lain dalam sistem aplikasi tersebut. Pada indikator ini akan membahas apakah ada formulir yang perlu diisi oleh pengguna untuk mengakses layanan dan kemudahan dalam mengisi formulir.

The image shows a registration form titled "Daftar" with the subtitle "Masukkan data diri Anda untuk mendaftar". The form contains the following fields: "Nama Lengkap" (Masukkan nama lengkap), "Username" (Masukkan username), "Email" (Masukkan email), "Password" (Masukkan password), and a "Kelompok" dropdown menu (Pilih kelompok). A purple button labeled "Daftar" is located at the bottom of the form.

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2025

Berdasarkan gambar di atas, informasi yang perlu dimasukkan pengguna dalam formulir pendaftaran akun meliputi nama lengkap, *username*, *email*, *password* dan kelompok. Informasi yang dibutuhkan merupakan informasi penting yang perlu dimasukkan sebagai data pengguna dalam ini. Pada poin kelompok dalam formulir tersebut dapat memilih secara otomatis dengan data yang sudah disediakan. Hal ini tentu mempermudah pengguna dalam mengisi formulir pendaftaran akun.

Berdasarkan data website, berikut merupakan alur dalam pengisian *skrining* pada *website* IKI PESAT JATIM.

1. Pengguna membuka *website* IKI PESAT JATIM dan memilih menu "Pelayanan Kesehatan". Kemudian pengguna diarahkan untuk memilih *skrining* yang akan dilaporkan.
2. Tahap selanjutnya yaitu pengguna diminta untuk mengisi informasi identitas seperti nama lengkap, penanggung jawab, jumlah santri, alamat, dan data lokasi pondok pesantren. Formulir ini mudah diisi karena dirancang dengan antarmuka yang sederhana.
3. Setelah identitas diisi, pengguna diarahkan ke formulir *skrining* yang berisi pertanyaan terkait perilaku hidup bersih dan sehat (PHBS), seperti kebersihan diri, fasilitas sanitasi, aktivitas fisik, dan akses layanan kesehatan. Pengisian *skrining* ini mudah dilakukan karena hanya memerlukan jawaban *ya* atau *tidak*.
4. Setelah seluruh pertanyaan dijawab dan formulir dikirim, sistem akan menampilkan hasil *skrining*. Jika hasil menunjukkan bahwa nilai tidak memenuhi syarat, pengguna akan diarahkan untuk segera melapor ke puskesmas terdekat untuk tindak lanjut.

Pada tahap pertama, pengguna diminta untuk mengisi informasi identitas sebagai data awal pelaporan. Data yang diminta meliputi nama lengkap pelapor, satuan penanggung jawab, nama pondok pesantren, nomor telepon, jumlah santri (laki-laki dan perempuan), serta informasi lokasi seperti kabupaten/kota, kecamatan, kelurahan, puskesmas, dan alamat lengkap. Formulir ini bertujuan untuk memastikan data pelapor tercatat dengan jelas dan dapat diverifikasi berdasarkan wilayah layanan yang menaunginya. Setelah data identitas diisi, pengguna diarahkan ke tahap kedua, yaitu pengisian formulir *skrining*. Formulir ini berisi sejumlah pertanyaan pilihan ganda (Ya/Tidak) yang bertujuan untuk menilai kondisi kebersihan dan kesehatan lingkungan pondok pesantren. Pengisian *skrining* ini mudah

dilakukan karena format pertanyaannya sederhana dan langsung, sehingga memudahkan responden dalam memberikan jawaban secara cepat dan akurat.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, dapat dijelaskan bahwa pengisian *skrining* pada ini tergolong mudah dan tidak menyulitkan. Pengguna hanya perlu memilih jawaban ya atau tidak pada formulir yang sudah tersedia, lalu hasilnya akan langsung muncul secara otomatis. Bagi kalangan santri, proses pengisian ini dirasa sangat sederhana karena pelaksanaannya dilakukan secara kolektif berdasarkan kelas masing-masing. Petugas pondok akan mengarahkan dan melakukan proses *skrining* melalui aplikasi e-Tibi, sehingga santri hanya perlu mengikuti instruksi yang diberikan. Selain itu, pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam formulir juga dinilai mudah dipahami. Namun demikian, pengisian *skrining* dinilai kurang efektif dikarenakan harus mengisi data dari awal lagi mengingat sudah tersedia data dasar pondok.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator *Support in completing forms* (Dukungan untuk isi formulir) dalam penelitian ini dapat dikatakan cukup baik. Karena proses pengisian *skrining* melalui ini secara umum telah memberikan kemudahan bagi pengguna. Namun, masih terdapat kendala dalam efisiensi sistem, terutama terkait pengisian data awal yang harus dilakukan berulang meskipun sudah tersedia data dasar pondok.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta analisis yang dilakukan peneliti mengenai inovasi *website* IKI PESAT JATIM di Kabupaten Sidoarjo, dapat disimpulkan bahwa IKI PESAT JATIM sudah memberikan kemudahan dalam pelaporan kesehatan sehingga mendukung pembinaan dan peningkatan kualitas layanan kesehatan di lingkungan pondok pesantren Jawa Timur, namun ada beberapa kendala yang harus diperbaiki. Kesimpulan ini didasarkan pada teori *Measuring the Quality of e-Government from User Perspective*.

Indikator *ease of use* dalam *website* IKI PESAT JATIM dapat dikatakan cukup baik, karena navigasi jelas dan alamat URL yang mudah diakses, namun belum tersedia opsi bahasa. Indikator *content and appearance of information* dalam *website* IKI PESAT JATIM dapat dikatakan kurang baik karena desain kurang menarik dan tidak adanya animasi. Indikator *reliability* dalam *website* IKI PESAT JATIM dapat dikatakan cukup baik, karena dapat diakses melalui berbagai *browser*, namun terdapat kendala seperti gagal unggah foto dan tidak adanya fitur hapus/edit data serta kecepatan akses yang tidak stabil. Indikator *citizen support* dalam *website* IKI PESAT JATIM dapat dikatakan kurang baik, karena belum tersedia halaman bantuan atau FAQ. Indikator *trust/security* dalam *website* IKI PESAT JATIM dapat dikatakan sudah baik, tidak ditemukan adanya kasus kebocoran data, sistem *login website* telah menerapkan enkripsi, serta terdapat proses verifikasi akun. Indikator *support in completing form* dalam *website* IKI PESAT JATIM dapat dikatakan cukup baik, namun pengguna masih harus mengisi ulang data yang sebenarnya sudah tersedia.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan terkait inovasi *website* IKI PESAT JATIM di Kabupaten Sidoarjo peneliti memiliki beberapa saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan kestabilan sistem agar dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal dan menambahkan opsi bahasa lain yang dapat dipilih oleh pengguna untuk mengubah bahasa resmi dalam *website* IKI PESAT JATIM.
2. Merubah tampilan desain grafis yang lebih detail serta menambahkan animasi yang intuitif pada tampilan *website* IKI PESAT JATIM untuk meningkatkan keindahan tampilan dan pemahaman pengguna.
3. Menambahkan fitur hapus/edit untuk memperbaiki kesalahan *upload* bagi pengguna dan memperbaiki kecepatan akses bagi pengguna.
4. Menambahkan menu halaman bantuan atau FAQ pada *website* IKI PESAT JATIM sebagai sarana bertanya atau memberikan saran dan masukan dari pengguna terkait pelaporan dan pembinaan kesehatan pondok pesantren.
5. Memperbaiki sistem pengisian *skrining* karena dinilai kurang efektif dikarenakan pengguna harus mengisi data dari awal lagi mengingat sudah tersedia data dasar pondok.

REFERENSI

- Abdul Rahman, Ni Made Wirastika Sari, Fitriani, Mochamad Sugiarto, S., Zainal Abidin, Irwanto, Anton Priyo Nugroho, Indriana, N. L., & Eko Haryanto, Ade Putra Ode Amane, Ahmadin, A. A. (2022). Metode Pengumpulan Ilmu Sosial. In A. Masruroh (Ed.), *Asik Belajar*. Widina Bhakti Persada Bandung.
https://www.researchgate.net/publication/364383690_Metode_Pengumpulan_Data
- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna (ed.)). CV. Syakir Media Press.
<https://osf.io/preprints/osf/juwxn>
- Abidin, Z. (2023). Manajemen Pelayanan Kesehatan Berbasis Pesantren Melalui Santri Husada. *Urwatul Wutsqo: Jurnal Studi Kependidikan Dan Keislaman*, 12(2), 460–472.
<https://doi.org/https://doi.org/10.54437/juw>
- Anam, M. A., & Fanida, E. H. (2021). Manajemen Inovasi Pelayanan Sistem Informasi Puskesmas Paperless (Simple) Di Puskesmas Tarik Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 515–528.
<https://doi.org/10.26740/publika.v9n4.p515-528>
- Anggraini, D. (2023). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi (Studi Kasus Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang). *Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 11(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.55678/prj.v12i1.1040>
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37>
- Geoff Mulgan and David Albury. (2003). Innovation in the Public Sector. *Innovation Policy Challenges for the 21st Century*, October, 1–40. <https://doi.org/10.4324/9780203084243-11>
- Ghofirin, M., & Susesti, D. A. (2024). Analisis penerapan standar akuntansi keuangan pesantren di pondok pesantren amanatul ummah surabaya. *Accounting and Management Journal*, 8(2), 43–51.
- Handayani, D. H., Fasya, A. H. Z., Ibad, M., Afridah, W., Zahro, F. A., & Nugroho, I. A. (2022). Sosialisasi Aplikasi Siskestren (Sistem Informasi Survei Kesehatan Pondok Pesantren) Di Pondok Pesantren Al-Jihad Surabaya. *Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat 2021*, 1(1), 687–695. <https://doi.org/10.33086/snpm.v1i1.863>
- Hutagalung, S. S., & Hermawan, D. (2018). *Membangun inovasi pemerintah daerah*. Cv Budi Utama. [http://repository.lppm.unila.ac.id/9554/1/Membangun Inovasi Pemerintah Daerah_v.2.0_A5%281%29.pdf](http://repository.lppm.unila.ac.id/9554/1/Membangun_Inovasi_Pemerintah_Daerah_v.2.0_A5%281%29.pdf)
- Indrajit, E. (2006). Electronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi. In *E- Government*. APTIKOM.
- Inrayani, E. (2016). *e-government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia (Buku Literatur MK E-government)*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. https://www.academia.edu/40238462/E_government_Konsep_Implementasi_dan_Perkembangannya_di_Indonesia_Buku_Literatur_MK_E_government
- Muluk, K. (2008). *Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Bayumedia Publishing. file:///D:/judul skripsi/bab 2 inovasi/M_R_Khairul_Muluk_knowledge_Management_K.pdf
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (M. S. Dr. Isnaini Rodiyah (ed.)). Umsida Press. <https://doi.org/https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-97-1>
- Niswah, F., & Fanida, E. H. (2015). Quick Wins : Mekanisme Layanan Administrasi Perkantoran. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 0(0), 155–166. <https://jurnal.uns.ac.id/snpap/article/view/26558>
- Nova Hulu, F., Putri, M., & Kunci, K. (2022). Metode Analitis Enkripsi Dan Dekripsi Dengan Penerapan Algoritma Kriptografi Klasik Ke Dalam Cipher. *Jurnal Elektro Dan Telekomunikasi*, 26–34. <https://paperity.org/p/340218069/metode-analitis-enkripsi-dan-dekripsi-dengan-penerapan-algoritma-kriptografi-klasik-ke>
- Novianto, D., Japriadi, Y. S., & Tommy, L. (2022). Implementasi Keamanan Akses Terhadap Website Menggunakan Wireguard VPN Di Routerboard Mikrotik. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 13(2), 139–145. <https://doi.org/10.36982/jiig.v13i2.2308>
- 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(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161>
- Pebriyanto, D. Y., & Suprastiyo, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik E-Health Rumah Sakit Umum

- Daerah (Rsud) Sumberrejo Bojonegoro. *JIAN-Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 27–32.
- Purnamasari, A. C., & Deby Febriyan Eprilianto. (2024). Kualitas Pelayanan Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Swasta Melalui Aplikasi Cerdas Layanan Terpadu Untuk Publik (Sicanik Cloud) Di Anggun Cahaya Purnamasari Deby Febriyan Eprilianto Abstrak. *Jurnal Publika*, 12(2), 481–496.
- Rahman, M. F. (2025). Indonesian Research Journal on Education : Jurnal Ilmu Pendidikan. *Indonesian Research Journal on Education*, 5(3), 437 – 446. <https://irje.org/index.php/irje>
- Sugihartono, T., & Rian Chrisna Putra, R. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Technology Acceptance Model pada Sistem Pelayanan Publik. *SATIN - Sains Dan Teknologi Informasi*, 6(2), 97–105. <https://doi.org/10.33372/stn.v6i2.651>
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Sukmana, E., Inovasi, K., & Publik, P. (2022). Jurnal JISIPOL Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung Berbasis Website Di Era Pandemi Di Kabupaten Sumedang berdirinya Mall Pelayanan Publik untuk. *Jurnal JISIPOL*, 6(2), 66–98.
- Sulaiman, A. H., Aryadita, H., & Pinandito, A. (2018). Evaluasi Kualitas Layanan *Website* Pemerintah Kota Batu Dengan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)(Doctoral dissertation, *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(2), 493–502.
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi Di Sektor Publik. In *STIA-LAN Press* (Issue October 2008).
- Suyanto, S. (2012). Keamanan Database Menggunakan Metode Enkripsi. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 14(2), 137–150. <https://www.neliti.com/publications/224902/keamanan-database-menggunakan-metode-enkripsi>
- Tri Widodo Wahyu Utomo. (2020). *Inovasi Harga Mati: Sebuah Pengantar Administrasi Negara* (1st ed.). PT. Rajagrafindo Persada.
- Ulfa, E. F. (2016). Inovasi Drive Thru Mojokerto. *Jurnal Publika*, 4(8), 1–10. <https://doi.org/10.26740/publika.v4n8.p%25p>
- Wicaksono, S. R. (2023). *Konsep Dasar E-Government* (Issue December). CV. Seribu Bintang. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8004026>
- Wijanarko, A. (2020). Implementasi Prinsip Animasi Straight Ahead Action pada Karakter Hewan Berbasis Animasi 2D. *JAMI: Jurnal Ahli Muda Indonesia*, 1(1), 73–84. <https://doi.org/10.46510/jami.v1i1.20>
- Yakin, I. H. (2023). Metode Penelitian Kualitatif. In U. Supriatna (Ed.), *Jurnal Equilibrium* (Vol. 5). Cv. Aksara Global Akademia. https://www.researchgate.net/publication/374373839_Metode_Penelitian_Kualitatif
- Yulistivira, A., Ariany, R., & Putera, R. E. (2023). Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Mobile Cegah Stunting (Ayo Ceting) di Puskesmas Andalas Kota Padang. *Jurnal Publik*, 17(01), 16–28. <https://doi.org/10.52434/jp.v17i01.181>