

**INOVASI PELAYANAN KESEHATAN PUBLIK
BERBASIS E-GOVERNMENT (STUDI KASUS: INOVASI AYO CETING DI
PUSKESMAS ANDALAS)**

Iip Permana *

Ilmu Adminstrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang
ipaddr@fis.unp.ac.id

Ulfia Izzati

²Dinas Kesehatan Kota Padang
ulfiaizzati@gmail.com

ABSTRACT

Health is a fundamental thing in life. Healthy development is an investment for the development of Indonesian communities, therefore increasing community awareness, willingness, and abilities is top priority. Benchmarking for successful in health development measured by quality of public health services. Increasing challenges in health development, impacting on public health services become less optimal. The government tries to improve the quality of public health services by creating various innovations through digital technology. Andalas Community Health Center as part of the government improves the quality of health services through Ayo Ceting Program, which aims to prevent stunting in the District of East Padang. Ayo Ceting consists of three program packages namely, WhatsApp Group for Pregnant Mothers, Rumah Gizi and Digital Education: The Ayo Ceting Android-based application. This study aims to determine the implementation of Ayo Ceting innovation at Andalas Public Health Center, Padang City. This research uses a qualitative descriptive approach, where research is conducted to obtain and collect in-depth data directly from the research location regarding the use of Ayo Ceting applications. The informants in this study were health workers responsible for the stunting prevention innovation program at the Andalas Public Health Center in Padang. Based on the explanation from sources, Ayo Ceting innovation increasing people's knowledge and understanding of Stunting and its prevention and empowering the community itself to actively report their health data. Furthermore, it provides more effective and efficient public services, and finally, the community can obtain information with access and a more attractive appearance.

Keywords: *Stunting, inovasi pelayanan publik, e-government.*

Submitted: March 21, 2020

Reviewed: April 2, 2020

Published: June 1, 2020

How to Cite: Permana, I., & Izzati, U. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Publik Berbasis e-Government (Studi Kasus: Inovasi Ayo Ceting di Puskesmas Andalas). *JESS (Journal Of Education On Social Science)*, 4(1), 25-37. doi:10.24036/jess/vol4-iss1

Pendahuluan

Kesehatan merupakan suatu hal yang mendasar dalam kehidupan manusia. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Pembangunan kesehatan adalah bagian dari pembangunan nasional yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (Kementerian Kesehatan RI, 2008). Oleh karena itu pembangunan kesehatan harus diupayakan oleh semua pihak, baik pemerintah, swasta maupun masyarakat.

Salah satu tolak ukur keberhasilan pembangunan kesehatan adalah terciptanya pelayanan kesehatan publik yang berkualitas. Namun, dengan semakin meningkatnya tantangan dalam pembangunan kesehatan, pelayanan kesehatan publik menjadi kurang optimal. Menyadari hal ini, pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan publik dengan menciptakan berbagai inovasi dengan menerapkan *e-government* yang saat ini telah menjadi prioritas pemerintah baik di tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, terlebih sejak disahkannya Undang-undang Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.

Puskesmas Andalas merupakan unit penyelenggara pelayanan kesehatan terdepan di wilayah Kecamatan Padang Timur. Salah satu masalah kesehatan yang dihadapi masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Andalas adalah stunting, yaitu sebesar 26.9 persen di tahun 2018. Angka ini jauh melebihi dua kali lipat kasus stunting Kota Padang yaitu 11.06 persen. Stunting (kerdil) merupakan kondisi dimana balita memiliki panjang atau tinggi badan yang kurang jika dibandingkan dengan umur. Kondisi ini disebabkan oleh banyak faktor seperti kondisi sosial ekonomi, gizi ibu saat hamil, kesakitan pada bayi, dan kurangnya asupan gizi pada bayi. Balita stunting di masa yang akan datang akan mengalami kesulitan dalam mencapai perkembangan fisik dan kognitif yang optimal. Kondisi ini jika terus dibiarkan akan berdampak buruk terhadap kualitas generasi penerus bangsa., sehingga diperlukan upaya serius untuk mempercepat penurunan stunting. Untuk menangani masalah ini, Puskesmas Andalas meluncurkan program Ayo Ceting (Ayo Cegah Stunting) dengan kelompok sasaran ibu hamil, ibu bayi dan ibu balita, melalui strategi transfer pengetahuan untuk menciptakan perubahan pengetahuan, kesadaran dan perilaku. Program ini sudah dilaksanakan sejak Februari 2019 hingga sekarang, yang bertujuan untuk mencegah stunting di wilayah kerja Puskesmas Andalas, terdiri dari tiga paket kegiatan yaitu, Grup WhatsApp Ibu hamil, Rumah Gizi dan *Digital Education* : Aplikasi Ayo Ceting berbasis Android. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pencegahan stunting melalui program Ayo Ceting di Puskesmas Andalas Kota Padang dengan menggunakan teori Asas Pembangunan Kesehatan berdasarkan Undang-Undang Kesehatan No.36 Tahun 2009 dan teori kualitas pelayanan publik

menurut Lenvinne (dalam Hardiansyah, 2018), yaitu *responsiveness, responsibility dan accountability*. Sedangkan dari sisi inovasi penggunaan *e-government*, akan dianalisis manfaat penerapan *e-government* dalam pelaksanaan inovasi Ayo Ceting.

Tinjauan Kepustakaan

Pembangunan Kesehatan

Kesehatan merupakan hak asasi manusia, artinya, setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau juga merupakan hak seluruh masyarakat Indonesia. Pembangunan kesehatan adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia produktif (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

Pembangunan kesehatan harus memperhatikan berbagai asas yang memberikan arah pembangunan kesehatan dan dilaksanakan melalui upaya kesehatan sebagai berikut: (1) asas perikemanusiaan yang berarti bahwa pembangunan kesehatan harus dilandasi atas perikemanusiaan yang berdasarkan pada Ketuhanan Yang Maha Esa dengan tidak membedakan golongan agama dan bangsa.,(2) asas keseimbangan berarti bahwa pembangunan kesehatan harus dilaksanakan antara kepentingan individu dan masyarakat, antara fisik dan mental, serta antara material dan sipiritual, (3) asas manfaat berarti bahwa pembangunan kesehatan harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kemanausiaan dan perikehidupan yang sehat bagi setiap warga negara, (4) asas perlindungan berarti bahwa pembangunan kesehatan harus dapat memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada pemberi dan penerima pelayanan kesehatan, (5) asas penghormatan terhadap hak dan kewajiban berarti bahwa pembangunan kesehatan dengan menghormati hak dan kewajiban masyarakat sebagai bentuk kesamaan kedudukan hukum. (6) asas keadilan berarti bahwa penyelenggaraan kesehatan harus dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada semua lapisan masyarakat dengan pembiayaan yang terjangkau. (7) asas gender dan nondiskriminatif berarti bahwa pembangunan kesehatan tidak membedakan perlakuan terhadap perempuan dan laki-laki. (8) asas norma agama berarti pembangunan kesehatan harus memperhatikan dan menghormati serta tidak membedakan agama yang dianut masyarakat (UU RI, 2009).

Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga

negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Publik & Indonesia, 2009)

Pelayanan Publik merupakan tolak ukur keberhasilan kinerja pemerintah. Menurut Lenvinne (dalam Hardiansyah, 2018), kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui tiga dimensi yaitu, 1). *Responsiveness*, mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers, 2). *Responsibility*, suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan, 3). *Accountability*, suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

E-Government

E-government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah (World Bank, 2003) dalam (Jumiati, 2010). Penerapan *e-government* memiliki 4 tujuan utama yaitu, 1) memberikan jaringan informasi dan transaksi pelayanan public dengan tujuan menciptakan kepuasan kepada masyarakat karena keterjangkauan waktu dan biaya; 2) membentuk interaksi antar dunia usaha untuk mendorong ekonomi nasional dan global untuk dapat bersaing di dunia internasional; 3) membentuk jaringan antar Lembaga negara dan menyediakan fasilitas dialog publik agar masyarakat dapat berpartisipasi dalam pengambilan kebijakan pemerintah; 4) membentuk sistem manajemen dan kinerja yang transparan dan efisien (Nurfaisal & Sakir, 2019).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (dalam Atthahara, 2018), penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang luas. Fokus dari penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Andalas Kota Padang dilihat dari dimensi *Responsiveness*, *Responsibility*, dan *Accountability*. Selain itu juga akan dianalisis manfaat penerapan *e-government* dalam pelaksanaan inovasi Ayo Ceting.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Data sekunder yang digunakan adalah studi dokumen atau literatur. Sumber sekunder diartikan sebagai sumber sejarah, biografi, ensiklopedi dan buku-buku referensi lain, esai-esai, buku-buku dan artikel- artikel yang dilaporkan atau diinterpretasikan dalam karya tulis oleh pihak lain atau pihak kedua.

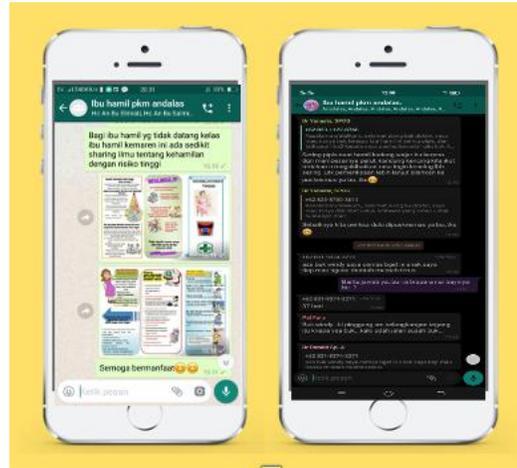
Hasil Penelitian dan Pembahasan

Puskesmas Andalas merupakan unit penyelenggara pelayanan kesehatan terdepan di wilayah Kecamatan Padang Timur. Salah satu masalah kesehatan yang dihadapi masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Andalas adalah stunting, yaitu sebesar 26.9 persen di tahun 2018. Angka ini jauh melebihi dua kali lipat kasus stunting Kota Padang yaitu 11.06 persen. Stunting (kerdil) merupakan kondisi dimana balita memiliki panjang atau tinggi badan yang kurang jika dibandingkan dengan umur. Kondisi ini disebabkan oleh banyak faktor seperti kondisi sosial ekonomi, gizi ibu saat hamil, kesakitan pada bayi, dan kurangnya asupan gizi pada bayi. Balita stunting di masa yang akan datang akan mengalami kesulitan dalam mencapai perkembangan fisik dan kognitif yang optimal. Kondisi ini jika terus dibiarkan akan berdampak buruk terhadap kualitas generasi penerus bangsa., sehingga diperlukan upaya serius untuk mempercepat penurunan stunting.

Inovasi Ayo Cegah Stunting (Ayo Ceting)

Ayo Ceting merupakan program pencegahan stunting dengan mengkolaborasi pemberdayaan masyarakat dan penerapan *e-government* dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kesehatan publik, terutama bagi kelompok sasaran ibu hamil, ibu bayi dan ibu balita. Tujuan program inovasi ini untuk mencegah kejadian Stunting di wilayah kerja Puskesmas Andalas melalui peningkatan pengetahuan dan pemahaman mengenai stunting dan pencegahannya, meningkatkan kualitas gizi serta meningkatkan akses layanan gizi ibu hamil, bayi dan balita. Program ini terdiri dari tiga paket kegiatan sebagai berikut :

Grup Whatsapp Ibu hamil, merupakan media komunikasi dan diskusi mengenai kesehatan dan gizi kehamilan. yang beranggotakan ibu hamil se-Kecamatan Padang Timur terutama yang jarang terpantau tenaga kesehatan. Grup whatsapp ibu hamil Setiap minggunya diberikan materi kehamilan oleh dokter Puskesmas dan setiap bulan dilakukan “*Live Discussion*” dengan Dokter Spesialis dengan topik diskusi yang berasal dari hasil voting anggota grup. Sumber daya yang terlibat dalam kegiatan ini adalah masyarakat, kader, bidan penanggungjawab wilayah didukung oleh petugas gizi, dokter umum, dokter spesialis Kandungan dan Spesialis Anak. Sumber daya terlibat secara sukarela sebagai bentuk pengabdian terhadap masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Andalas.



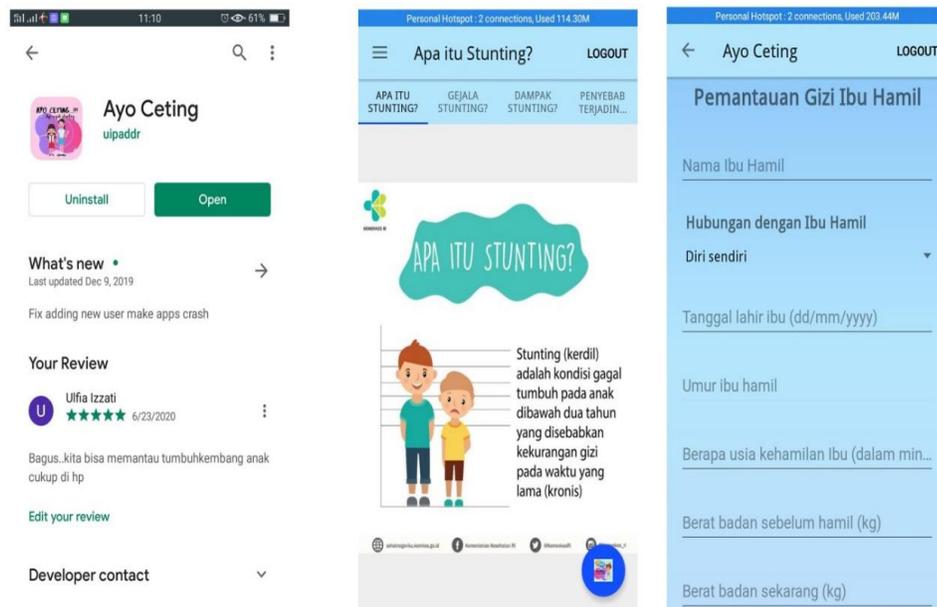
Gambar 1. Grup Whatsapp Ibu Hamil Puskesmas Andalas

Rumah Gizi, merupakan wadah untuk mengintervensi bayi balita dengan gizi kurang dan gizi buruk agar tidak berkelanjutan menjadi Stunting. Rumah gizi dibentuk atas inisiasi masyarakat dengan struktur kepengurusan juga dari masyarakat sekitar. Kegiatan yang dilakukan pada rumah gizi berupa praktek pengolahan makanan dan edukasi pola asuh pada bayi dan balita. Sumber daya yang terlibat adalah masyarakat, tokoh masyarakat dan kader, didukung oleh dokter, ahli gizi dan psikolog. Bahan pangan yang digunakan dalam kegiatan ini ditanam, dibudidayakan di rumah gizi dan di rumah warga serta sumbangan masyarakat. Sampai saat ini sudah terdapat tiga rumah gizi yang berada di Kelurahan Parak Karakah, Jati Baru dan Andalas. Dengan kegiatan transfer pengetahuan diharapkan terjadi perubahan sikap dan perilaku pada ibu atau pengasuh anak mengenai pola makan dan pola asuh yang benar pada bayi dan balita sehingga stunting dapat kita cegah.



Gambar 2. Rumah Gizi Puskesmas Andalas

Digital Education : Aplikasi Ayo Ceting, merupakan media edukasi digital mengenai pencegahan Stunting, didukung fitur pencatatan dan pemantauan gizi ibu hamil, bayi dan balita. Aplikasi ini juga menyajikan layanan pendaftaran dan konsultasi online langsung dengan dokter. Aplikasi ini dapat diunduh masyarakat dengan mudah di playstore Android. Proses edukasi diberikan dengan lebih atraktif, menarik, mudah diakses kapan saja, dimana saja dan oleh siapa saja. Selain itu, dengan fitur pendaftaran dan konsultasi online pada aplikasi memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dengan lebih efektif dan efisien. Selain itu terdapat fitur pemantauan gizi ibu hamil, bayi dan balita, yang bersumber langsung dari masyarakat dengan mengentrikan secara mandiri tanpa harus ke Puskesmas.



Gambar 3. Tampilan aplikasi Ayo Ceting yang dapat di akses menggunakan Smartphone Android

Pembahasan

Inovasi Ayo Ceting merupakan sebuah terobosan yang dilakukan Puskesmas Andalas dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menciptakan ide atau gagasan kreatif dalam mengedukasi masyarakat tentang pencegahan Stunting. Inovasi ini bersifat orisinal dan sudah direplikasi internal pada tiga wilayah Puskesmas Andalas dan replikasi eksternal di 23 Puskesmas se Kota Padang. Dalam penyelenggaraannya, inovasi ini memenuhi kriteria pelayanan publik, dimana dengan inovasi ini pelayanan ibu hamil, bayi dan balita menjadi lebih mudah, administrasi pelayanan lebih jelas, kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan mempermudah

masyarakat dalam menerima layanan, akses pelayanan dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat dengan biaya murah, serta menerapkan etika, kesopanan, dan keramahan kepada masyarakat.

Berdasarkan teori 8 azas-azas Pembangunan Kesehatan, inovasi Ayo Ceting telah memenuhi ; 1) asas kemanusiaan, dimana program inovasi ini dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat tanpa membedakan golongan; 2) asas keseimbangan, dimana aplikasi bermanfaat baik bagi masyarakat secara individu dan pemerintah secara institusi yang menjadi pelayan masyarakat; 3) asas manfaat, dimana program ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai penerima layanan maupun bagi Puskesmas Andalas untuk pengambilan kebijakan yang lebih tepat sasaran; 4) asas perlindungan, melalui inovasi Ayo Ceting, diberikan kepastian informasi, pencegahan dan monitoring stunting kepada masyarakat; 5) asas penghormatan, dimana pengaksesan program ini dapat dilakukan secara individu masyarakat dan pemerintah sebagai pelayan publik untuk meningkatkan pencegahan stunting dengan mengedepankan kerahasiaan; 6) asas keadilan, dimana masyarakat diberi akses yang seluas-luasnya untuk dapat memanfaatkannya dengan mudah; 7) asas gender, dimana tidak membatasi gender pengguna layanan; 8) asas norma agama, dimana tidak membedakan agama yang dianut, semua penganut agama dapat mengakses program Ayo Ceting sesuai kebutuhan.

Kualitas pelayanan publik dalam pelaksanaan inovasi Ayo Ceting dapat diukur melalui tiga dimensi, yaitu *Responsiveness*, *Responsibility* Dan *Accountability*. Dimensi *responsiveness* atau responsivitas dapat dilihat dari bagaimana daya tanggap pengelola program inovasi Ayo Ceting terhadap berbagai harapan, keinginan dan keluhan masyarakat di wilayah Puskesmas Andalas. Bagi masyarakat Padang Timur terutama kelompok ibu hamil, bayi dan balita yang ingin mendapatkan layanan konsultasi gizi dalam rangka mencegah stunting, dapat langsung mengakses layanan dengan mudah, baik dengan secara langsung datang ke Unit Pelayanan Gizi Puskesmas Andalas, maupun secara online. Untuk kelompok ibu hamil, terutama yang sulit atau terkendala datang langsung ke Puskesmas, disediakan layanan konsultasi melalui grup whatsapp ibu hamil. Sementara itu, kelompok ibu bayi dan ibu balita yang memiliki bayi dan balita dengan gizi kurang dan gizi buruk dapat langsung memperoleh edukasi dan pelatihan mengenai pengolahan makanan bergizi dan pola asuh untuk mengoptimalkan tumbuh kembang bayi dan balita. Bagi masyarakat yang ingin mendaftar ke Puskesmas Andalas secara online dapat mengakses fitur pendaftaran dan konsultasi online yang tersedia pada Aplikasi Ayo Ceting. Dari sini terlihat bahwa dengan penerapan *e-government* dalam pelaksanaan inovasi Ayo Ceting, Puskesmas Andalas dapat merespon harapan, keinginan dan keluhan masyarakat dengan lebih cepat, tepat, efektif dan efisien. Disruption dalam aspek pelayanan pemerintahan sudah mulai dirasakan dan berkembang disini.

Responsibility atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang ada. Tanggungjawab dapat dinilai dari sejauh mana Puskesmas Andalas bertanggungjawab dalam proses pelayanan dalam program Ayo Ceting. Dokter dan petugas gizi penanggungjawab program Ayo Ceting akan langsung merespon dengan cepat setiap keluhan ataupun masalah gizi masyarakat yang terdata melalui program ini. Setiap kasus gizi pada ibu hamil, bayi dan balita akan segera didata dan dikunjungi untuk dapat segera diintervensi agar tidak berakhir menjadi Stunting.

Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Sejak diluncurkan pada Februari 2019, pendanaan program Ayo Ceting berasal dari swadaya masyarakat dan didukung dana Biaya Operasional Kegiatan (BOK) dan BLUD Puskesmas. Disamping itu, peran lintas sektor juga sangat membantu, diantaranya kelurahan, kecamatan, PKK, DP3AP2KB, Dinas Komunikasi dan Informasi, Dinas Perikanan dan Kelautan, Dinas Pertanian serta Bagian Humas Kota Padang.

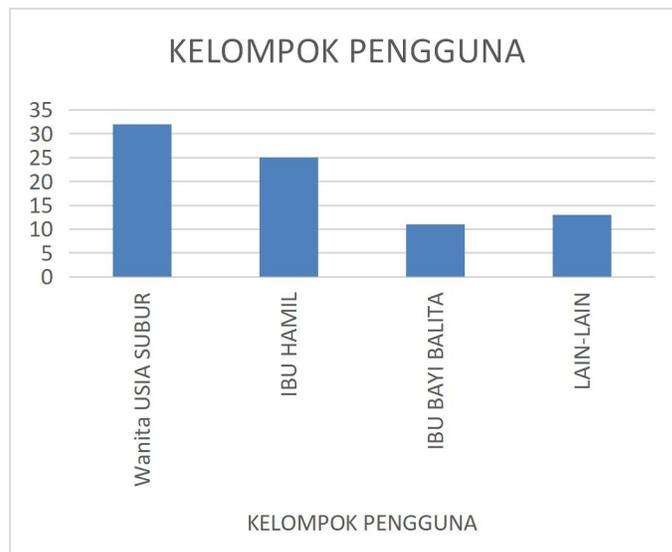
Berdasarkan teori *e-government*, aplikasi ayo ceting telah meningkatkan efisiensi pemerintah dalam mendapatkan data ibu hamil, bayi dan balita dalam wilayah kerjanya selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu dimana setiap masyarakat dapat melaporkan datanya melalui aplikasi ayo ceting dan pemerintah dapat secara berkala mendata masyarakat. Efektifitas pemerintah juga meningkat karena melalui teknologi komunikasi dan informasi, pemerintah mendapat pembaharuan data yang berkelanjutan setiap saat dan mengurangi penggunaan form manual untuk melakukan pendataan yang rentan rusak dan sulit untuk didistribusikan. Transparansi pemerintah juga terlihat dari tingginya tingkat partisipasi masyarakat yang memanfaatkan aplikasi ayo ceting, sehingga terjadi interaksi yang interaktif antara pemerintah dan masyarakat untuk mencapai tujuan nasional yang diimpikan. Akuntabilitas pemerintah dalam pengelolaan program pencegahan stunting juga menjadi dapat dipertanggung jawabkan, mengingat peran aktif masyarakat juga menjadi faktor utama dalam program pemerintah, sehingga semakin aktif masyarakat dalam menggunakan aplikasi ayo ceting, semakin dapat dipertanggungjawabkan program pencegahan stunting.

Manfaat Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *e-government* pada Instansi Pemerintahan Sebagai Penyedia Layanan Publik

Pelaksanaan inovasi Ayo Ceting di Puskesmas Andalas telah memberikan dampak yang sangat besar terhadap peningkatan kualitas layanan di Puskesmas

Andalas Kota Padang. Dengan inovasi Ayo Ceting, proses edukasi kesehatan terkait Stunting dan pencegahannya diberikan dengan lebih atraktif, menarik, mudah diakses kapan saja, dimana saja dan oleh siapa saja. Selain itu, dengan fitur pendaftaran dan konsultasi online pada aplikasi Ayo Ceting juga memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dengan lebih efektif dan efisien.

Penggunaan aplikasi Ayo Ceting berbasis Android juga sangat bermanfaat dalam meningkatkan pendataan ibu hamil, bayi dan balita. Selama ini, data ibu hamil, bayi dan balita diperoleh dari kunjungan ke Puskesmas yang jumlahnya masih rendah, terutama di masa pandemi Covid-19 yang mengharuskan masyarakat tetap dirumah saja. Melalui aplikasi ini, diperoleh data tambahan yang bersumber langsung dari masyarakat dengan mengentrikan secara mandiri tanpa harus ke Puskesmas melalui fitur pemantauan gizi di aplikasi Ayo Ceting. Tentu saja hal ini sangat mendukung tetap berjalannya program Puskesmas dengan baik karena interaksi dengan masyarakat tetap bisa dilakukan tanpa harus bertatap muka secara langsung dan mendukung jalannya program *social distancing* yang dicanangkan pemerintah dalam penanggulangan pandemi Covid-19.



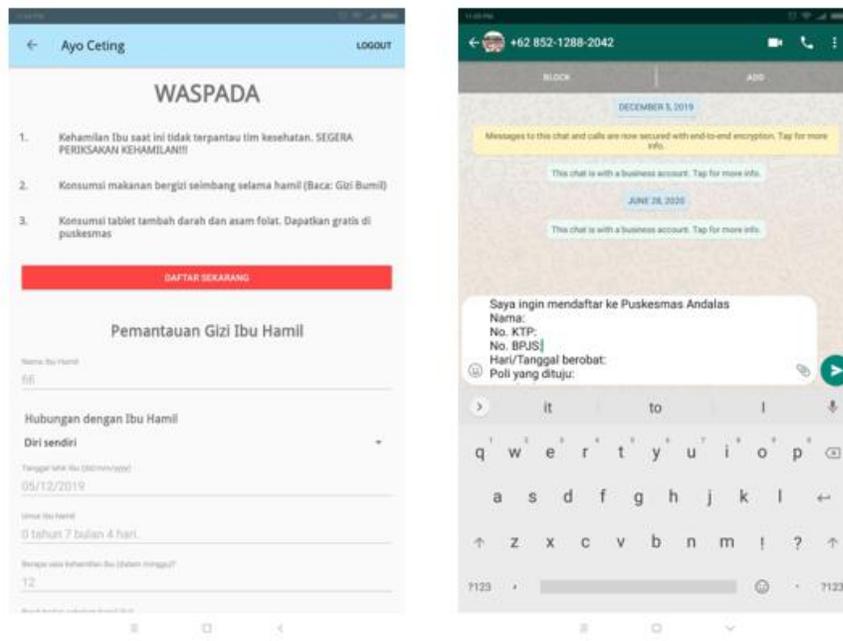
Gambar 4. Kelompok Pengguna Aplikasi Ayo Ceting

Gambar di atas menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Ayo Ceting terbanyak adalah kelompok usia subur dengan gambaran peningkatan akses pengguna terhadap aplikasi Ayo Ceting. Ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Ayo Ceting sudah berjalan lancar dan mendapat sambutan baik dari masyarakat. Masyarakat juga ikut berperan aktif dalam melaporkan data kesehatannya agar dapat tetap terpantau oleh tim kesehatan tanpa harus datang langsung ke Puskesmas, sehingga proses

pemecahan masalah dan pengambilan keputusan dapat dilakukan oleh Puskesmas dengan lebih baik.

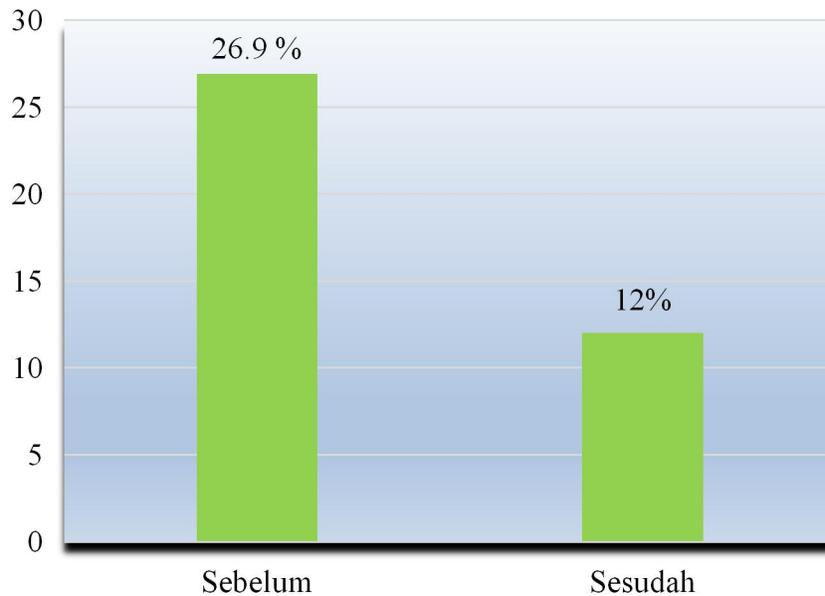
Manfaat Pelaksanaan Inovasi berbasis *e-government* pada masyarakat sebagai penerima layanan publik

Selain bagi Puskesmas Andalas sebagai penyedia layanan publik, inovasi Ayo Ceting juga memiliki manfaat utama yaitu dapat digunakan masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang lebih baik. Masyarakat dapat mengakses informasi pencegahan stunting dan konsultasi kesehatan secara online, kapan saja, dimana saja tanpa harus secara fisik datang ke Puskesmas. Pendaftaran layanan Kesehatan juga dapat dilakukan secara online oleh masyarakat, dimana masyarakat cukup menekan tombol pendaftara yang telah disediakan didalam aplikasi ayo ceting, dan aplikasi akan membuatkan format pesan yang akan dikirim oleh masyarakat ke pihak Puskesmas Andalas untuk mendaftar suatu layanan Kesehatan di Puskesmas Andalas. Tentu saja pelayanan ini terasa lebih efektif dan efisien. Selain itu, dengan penerapan *e-goverment* dalam inovasi pelayanan publik ini, masyarakat memperoleh informasi kesehatan dengan tampilan yang lebih menarik dan atraktif seperti pada gambar 3 di bawah ini..

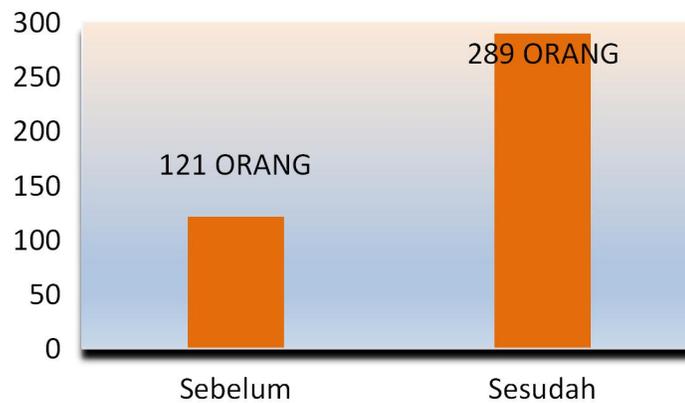


Gambar 5. Fitur Konsultasi dan Pendaftaran Online

Program Ayo Ceting memiliki dampak yang besar sejak diluncurkan pada Februari 2019 hingga saat ini, dimana terdapat perubahan yang signifikan antara sebelum dan sesudah pelaksanaan program seperti tergambar sebagai berikut :



Gambar 6. Penurunan Stunting sebelum dan sesudah pelaksanaan program Ayo Ceting



Gambar 7. Peningkatan Akses Layanan Gizi sebelum dan sesudah pelaksanaan program Ayo Ceting

Penutup

Berdasarkan pembahasan diatas, maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan, **Pertama**, inovasi Ayo Ceting merupakan inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* oleh Puskesmas Andalas dalam rangka pencegahan stunting dengan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai Stunting dan pencegahannya, serta memberdayakan masyarakat itu sendiri agar dapat secara aktif melaporkan data kesehatannya melalui aplikasi Ayo Ceting, tanpa harus secara fisik berkunjung ke Puskesmas. **Kedua**, inovasi Ayo Ceting merupakan upaya Puskesmas Andalas untuk memberikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien dengan menerapkan *e-government* dalam pelaksanaannya. **Ketiga**, masyarakat merupakan sasaran utama pelaksanaan inovasi Ayo Ceting juga mendapatkan manfaat dari pelaksanaan inovasi ini, dimana dengan adanya penerapan *e-government* dalam inovasi Ayo Ceting, masyarakat dapat memperoleh informasi dengan akses dan tampilan yang lebih efektif, efisien, menarik serta berkualitas untuk mencapai tujuan pembanguna kesehatan nasional.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66–77.
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. *Gava Media*, 250. <https://doi.org/10.1163/15718085-12341263>
- Jumiati, I. E. (2010). Electronic Government : Suatu Inovasi Peningkatan Manajemen Publik Dalam Kerangka Good Governance. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 54–78.
- Kementerian Kesehatan RI. (2014). Undang-Undang No. 36 Tentang Tenaga Kesehatan. *Kementerian Kesehatan RI*.
- Kementrian Kesehatan RI. (2008). Naskah Akademik UU Rumah Sakit [Academic Review on Hospital Law], (December 12), 1–53. Retrieved from http://www.hukor.depkes.go.id/uploads/produk_hukum/Naskah_Akademik_RUU_Rumah_Sakit.pdf
- Nurfaisal, M. D., & Sakir. (2019). Akuntabilitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Penggunaan Aplikasi Lapor Sleman sebagai Layanan Aduan Masyarakat), (March).
- Publik, P., & Indonesia, P. R. (2009). UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik". *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"*.
- UU RI. (2009). UU RI No 36 Tentang Kesehatan. *UU RI No 36 2009*.