



KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *E-GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI E-PENTING DALAM MENEKAN ANGKA *STUNTING* DI KELURAHAN CIGENDING KECAMATAN UJUNG BERUNG KOTA BANDUNG

Agnes Indriyanti Ngeni Kowe¹⁾, Bunga Aprillia²⁾, Harky Ristala³⁾

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Melalui Aplikasi E-Penting dalam Menekan Angka *Stunting* di Kelurahan Cigending Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung”. Latar belakang penelitian ini adalah rendahnya kualitas layanan aplikasi E-Penting yang diluncurkan sebagai inovasi *e-government* dalam penanganan *stunting* di Kelurahan Kopo. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas aplikasi E-Penting. Peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan digital dari Ari et al (dalam Lestari 2021) yang mencakup efisiensi, reliabilitas, kepercayaan, dan dukungan masyarakat. Metode penelitiannya yaitu kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan informannya yaitu pihak Diskominfo Kota Bandung, pihak Dinkes Kota Bandung, UPTD Puskesmas Ujung Berung Indah, dan kader Posyandu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari segi efisiensi, aplikasi ini mudah di gunakan, sistem pengisian data yang terstruktur membantu kader menginput data dengan cepat dan tepat namun masih sering mengalami kendala terkait sistem *error*. Segi reliabilitas aplikasi belum sepenuhnya optimal akibat di temukannya kendala terkait keterlambatan akses dan kesulitan dalam memperbarui data. Dari segi kepercayaan masyarakat cukup baik, namun keterbatasan penanganan menjadi kendala. Dukungan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi tergolong tinggi karena aplikasinya yang mudah dan praktis namun perlu adanya penanganan terkait kendala dari aplikasi E-Penting agar bisa berjalan optimal. Secara keseluruhan, aplikasi E-Penting memiliki potensi besar dalam mendukung penurunan *stunting* apabila sistem diperbaiki dan kapasitas pengguna ditingkatkan melalui pelatihan teknis yang memadai.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, *E-Government*, *Stunting*, E-Penting

Abstract

This study is titled ‘The Quality of E-Government-Based Public Services Through the E-Penting Application in Reducing Stunting Rates in Cigending Village, Ujung Berung District, Bandung City.’ The background of this study is the low quality of the E-Penting application, which was launched as an e-government innovation in addressing stunting in Kopo Village. The objective of this study is to determine and analyse the quality of the E-Penting application. The researcher utilised the digital service quality theory by Ari et al. (in Lestari 2021), which encompasses efficiency, reliability, trust, and community support. The research method

employed was qualitative descriptive, with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. The informants included representatives from the Bandung City Communication and Information Office, the Bandung City Health Office, the Ujung Berung Indah Health Centre, and Posyandu cadres. The research results indicate that in terms of efficiency, this application is easy to use, and the structured data entry system helps cadres input data quickly and accurately. However, it still frequently encounters issues related to system errors. In terms of reliability, the application is not yet fully optimal due to challenges related to delayed access and difficulties in updating data. Public trust in the application is relatively good, but limitations in handling issues remain a challenge. Public support for the application is high due to its ease of use and practicality, but there is a need to address the challenges of the E-Penting application to ensure it operates optimally. Overall, the E-Penting application has significant potential in supporting the reduction of stunting if the system is improved and user capacity is enhanced through adequate technical training.

Keywords: *Quality, Service, E-Government, Stunting, E-Penting.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang baik merupakan kewajiban dari pemerintah atas warganya, di berlakukannya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi landasan bagi pelaksana layanan publik untuk mewujudkan pelayanan yang baik yang meliputi pelayanan bidang barang, jasa dan administratif. Disahkannya Undang-undang ini di maksud untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyedia jasa untuk masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena salah satu fungsi pemerintah memberikan pelayanan yang berkualitas yang kini semakin disoroti masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Dalam menghadapi tantangan globalisasi pada era industri 4.0, unit lembaga atau organisasi harus mengadopsi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) agar tidak tertinggal. *E-government* atau pemerintahan elektronik adalah salah satu upaya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan pemerintah dan pelayanan publik. *E-government* bertujuan untuk memberikan layanan publik yang lebih baik, efisiensi, efektif dan meningkatkan partisipasi masyarakat secara langsung dalam mengambil kebijakan.

Stunting merupakan masalah kesehatan global karena terjadi hampir diseluruh belahan dunia. Kekurangan gizi akan menghambat proses pertumbuhan pada anak. Anak yang mengalami masalah pertumbuhan akan memiliki tingkat kecerdasan yang kurang maksimal, lebih rentan terhadap penyakit dan berisiko menurunkan produktivitas di masa depan sehingga akan menghambat pertumbuhan ekonomi suatu negara. Oleh sebab itu negara harus memberikan perhatian yang lebih untuk mengatasi permasalahan gizi.

Kota Bandung adalah salah satu daerah di Jawa Barat yang turut menghadapi permasalahan *stunting* ini. Pencegahan serta penurunan angka *stunting* ini telah menjadi prioritas pembangunan manusia yang unggul pemerintah Kota Bandung dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMD) pada tahun 2018-2023. Maka dari itu, pemerintah Kota Bandung ingin mengajak kepada semua sektor pemerintah maupun masyarakat untuk berkomitmen dan bekerja sama untuk menurunkan angka *stunting* mengeluarkan Keputusan Wali Kota Nomor 050/Kep.952-BAPPELITBANG/2020 Tentang Satuan Tugas Percepatan Penurunan *Stunting*, dalam Keputusan Wali Kota tersebut membentuk Satuan Tugas Percepatan Penurunan *Stunting* mempunyai tugas melaksanakan program percepatan penurunan *stunting* di Kota Bandung.

Dalam menghadapi masalah *stunting* ini, Tim Percepatan Penurunan Stunting (TPPS) Kota Bandung pada Oktober 2022 berhasil meluncurkan suatu aplikasi yang dapat mencatat data *stunting* sebagai media publikasi satu pintu yakni E-Penting (Elektronik Pencatatan *Stunting*). Aplikasi E-Penting (Elektronik Pencatatan *Stunting*) hadir sebagai inovasi yang membantu mempermudah pemerintah dalam mengelola data terkait dengan *stunting* dan sebagai media publikasi data satu pintu.

Kelurahan Cigending merupakan kelurahan di Kota Bandung yang telah menggunakan Aplikasi E-Penting sejak Tahun 2023. Penggunaan aplikasi ini diharapkan dapat membantu kader Posyandu dalam mengelola data anak, mempercepat proses pelaporan serta meningkatkan akurasi data terkait status gizi balita. Namun dalam implementasinya masih terdapat berbagai kendala teknis yang menghambat kualitas pelayanan digital

tersebut seperti aplikasi yang sering *error*, sulit menghapus data anak yang sudah pindah atau sudah lulus.

Kendala dari aplikasi E-Penting ini menimbulkan kekhawatiran di kalangan kader posyandu karena dapat menghambat efektivitas pelaporan dan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, meskipun inovasi digital seperti E-Penting memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan, dibutuhkan peningkatan dalam aspek infrastruktur teknologi, pelatihan kader, serta penyediaan layanan bantuan teknis yang responsif agar aplikasi ini benar-benar memberikan manfaat maksimal di tingkat Posyandu.

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan publik berbasis digital Menurut Menurut Ari et al (dalam Lestari, 2021:214) bahwa ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik berbasis digital yaitu:

1. Efisiensi

Sebagai kualitas informasi atau pelayanan yang disediakan dapat digunakan dengan mudah

2. Reliabilitas

Sebagai kelayakan dan cepatnya untuk mengakses, menggunakan, juga menerima layanan

3. Kepercayaan

Sebagai indikator sejauh mana situs pelayanan dipercaya oleh masyarakat atau publik dan apakah pelayanan bisa aman dari gangguan juga melindungi informasi pribadi

4. Dukungan masyarakat

Yang berdasarkan atas bantuan yang di berikan dari pelayanan kepada masyarakat, berkaitan antara masyarakat dengan aparat.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2018:213) filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah

(eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan dianalisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna”.

Pengumpulan data dalam materi ini bersifat deskriptif yaitu berisi penjelasan - penjelasan di mana seluruhnya merupakan proses dan seberapa berpengaruhnya Kualitas Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Melalui Aplikasi E-Penting Dalam Menekan Angka *Stunting* Di Kelurahan Cigending Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung. Serta apa yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa deskripsi tentang bagaimana dan apa yang terjadi di lapangan.

Metode penelitian kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik berbasis *e-government* melalui aplikasi E-Penting dalam menekan angka *stunting* di Kelurahan Cigending. Informan dari penelitian ini adalah Ketua Tim Kerja Kesehatan Keluarga dan Gizi Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandung, Ketua Tim Pengelola Aplikasi Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, Nutrisisionis Penyedia Puskesmas Ujung Berung Indah dan Kader Posyandu Kelurahan Cigending.

PEMBAHASAN

1. Efisiensi

Bahwa aplikasi E-Penting secara umum dinilai mudah digunakan oleh para Kader. Aplikasi yang sederhana dan petunjuk pengisian data yang jelas memudahkan Kader dalam melakukan pelaporan dan pendataan kegiatan Posyandu. Para Kader hanya perlu memasukkan data sesuai kolom yang tersedia, sehingga proses input data dapat berjalan lebih efisien dan praktis. Kemudahan penggunaan ini menjadi faktor penting yang mendukung keterlibatan Kader dalam pemanfaatan aplikasi, sehingga dapat meningkatkan efektivitas pelaksanaan program Posyandu di lapangan. Selain itu, aplikasi ini juga dinilai memberikan manfaat dalam memudahkan proses administrasi dan pelaporan, yang sebelumnya dilakukan secara manual dan memakan waktu lebih lama.

Namun, kemudahan penggunaan aplikasi E-Penting tidak terlepas dari berbagai kendala teknis yang masih dialami, terutama munculnya error pada

aplikasi yang menghambat proses input data. Beberapa Kader menyampaikan bahwa aplikasi mudah digunakan selama tidak terjadi gangguan teknis tersebut, sehingga gangguan ini menjadi salah satu tantangan utama dalam penggunaan aplikasi. Pihak Diskominfo selaku penanggung jawab teknologi informasi terus melakukan pemantauan dan perbaikan secara berkelanjutan untuk mengatasi masalah tersebut. Hasil wawancara menunjukkan bahwa frekuensi error sudah menurun dibandingkan dengan masa awal peluncuran aplikasi, menandakan adanya peningkatan kualitas sistem.

Dengan demikian, perbaikan dan pemeliharaan aplikasi yang terus-menerus sangat penting agar aplikasi dapat berfungsi secara optimal dan mendukung kinerja Kader Posyandu secara maksimal dalam pelaksanaan tugasnya di lapangan. Efisiensi juga akan lebih optimal jika dilengkapi dengan infrastruktur teknologi informasi yang kuat dan pelatihan berkelanjutan bagi pengguna, terutama kader baru yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital.

Kualitas informasi yang disediakan oleh aplikasi E-Penting dinilai cukup baik dan mendukung proses pelaporan kegiatan Posyandu. Para Kader menyampaikan bahwa aplikasi tersebut relatif mudah digunakan, dengan tampilan yang sederhana dan keterangan pada setiap kolom yang dianggap jelas, sehingga memudahkan dalam proses pengisian data. Sebagian besar Kader menyatakan bahwa data yang diperoleh saat kegiatan Posyandu dapat langsung diunggah ke aplikasi E-Penting, mengingat adanya dorongan dari pihak Puskesmas agar pelaporan dilakukan tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, kualitas informasi dalam aplikasi dinilai akurat, lengkap, dan mudah diakses oleh pengguna di lapangan.

Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala teknis yang berdampak pada efisiensi input data. Salah satu Kader mengungkapkan bahwa ia pernah terlambat menginput data karena aplikasi mengalami error pada saat hendak digunakan, sehingga proses pelaporan ditunda dan akhirnya melebihi batas waktu yang telah ditentukan, yakni tanggal 25 setiap bulan. Selain itu, pihak Dinas Kesehatan Kota Bandung menyampaikan bahwa salah satu tantangan yang dihadapi adalah mendorong para kader

agar dapat menginput data secara tepat waktu. Hal ini dikarenakan status Kader Posyandu yang merupakan tenaga sukarela, sehingga tidak memiliki beban kerja formal yang mengikat secara administratif. Oleh karena itu, meskipun aplikasi E-Penting telah menyediakan informasi yang cukup memadai dari segi kejelasan, kelengkapan, dan mudah diakses, faktor teknis serta tingkat keterlibatan dan kedisiplinan pengguna tetap menjadi penentu dalam tercapainya efisiensi penggunaan aplikasi secara optimal.

2. Reliabilitas

Aplikasi E-Penting telah memenuhi aspek kelayakan sebagai sistem pelaporan digital kegiatan Posyandu. Kelayakan ini tercermin dari kesesuaian aplikasi terhadap standar teknis dan regulasi yang berlaku, termasuk standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Aplikasi ini juga dibangun dengan mempertimbangkan aspek keamanan informasi, sehingga data yang dikumpulkan melalui sistem dapat terlindungi dari risiko gangguan atau kebocoran. Selain itu, aplikasi E-Penting dinilai responsif terhadap perkembangan kebutuhan di lapangan, karena terus mengalami pembaruan dan penyesuaian fitur sesuai dengan masukan pengguna, khususnya Kader Posyandu.

Dari sisi fungsional, aplikasi ini dianggap memadai dalam mendukung pengelolaan dan pelaporan data kesehatan masyarakat. Kemampuannya untuk terhubung secara langsung dengan sistem pelaporan di tingkat daerah hingga nasional menunjukkan bahwa aplikasi ini tidak hanya relevan untuk kebutuhan lokal, tetapi juga mendukung integrasi data lintas instansi. Kecepatan akses dan kemudahan penggunaan juga menjadi indikator bahwa aplikasi ini layak digunakan secara operasional oleh Kader Posyandu, meskipun masih diperlukan pemeliharaan rutin untuk mengatasi gangguan teknis yang sesekali muncul. Secara keseluruhan, aplikasi E-Penting telah memenuhi kriteria kelayakan dari sisi teknis, keamanan, fungsionalitas, dan kebermanfaatan, sehingga dinilai siap digunakan secara berkelanjutan dalam mendukung pelaporan kegiatan Posyandu secara digital dan terstruktur.

Aplikasi E-Penting dinilai cukup baik oleh sebagian besar Kader Posyandu. Para kader menyatakan bahwa aplikasi ini dapat digunakan

dengan cepat dan responsif ketika dalam kondisi normal, yaitu ketika tidak terjadi gangguan jaringan maupun kesalahan sistem. Kecepatan dalam mengakses menu, mengisi data, dan menyimpan laporan menjadi keunggulan yang mempermudah kader dalam menyelesaikan proses pelaporan kegiatan Posyandu. Hal ini menunjukkan bahwa sistem aplikasi telah dirancang untuk memberikan waktu respons yang efisien, serta mampu mendukung proses kerja yang lebih cepat dan terstruktur.

Selain dari segi kecepatan, kemudahan penggunaan juga menjadi poin positif dari aplikasi E-Penting. menu awal yang sederhana dan penempatan fitur yang memudahkan pengguna dalam memahami alur kerja aplikasi, bahkan bagi kader yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi. Petunjuk input yang jelas serta kolom-kolom data yang sistematis turut mendukung kemudahan tersebut. Meskipun demikian, efektivitas penggunaan aplikasi masih bergantung pada stabilitas jaringan dan kondisi teknis aplikasi itu sendiri, karena dalam beberapa situasi, keterlambatan atau gangguan sistem dapat memengaruhi proses pelaporan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi E-Penting memiliki tingkat kecepatan dan kemudahan penggunaan yang baik, selama tidak terjadi gangguan teknis, dan hal ini secara umum mendukung efisiensi kerja kader dalam melaksanakan tugas administratif secara digital.

3. Kepercayaan

Walaupun tingkat kepercayaan terhadap E-Penting cukup tinggi, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi. Beberapa kader menyoroti lambatnya respons ketika melaporkan kendala teknis ke pihak terkait. Hal ini dapat memengaruhi persepsi keandalan dan kepercayaan terhadap sistem. Untuk mengatasi masalah ini, dibutuhkan Standard Operating Procedure (SOP) yang jelas terkait penanganan keluhan pengguna serta peningkatan kapasitas server untuk mengurangi kemungkinan error.

Kedepannya, membangun kepercayaan yang lebih kuat memerlukan pendekatan holistik, tidak hanya dari sisi teknis tetapi juga dari aspek komunikasi publik. Pemerintah Kota Bandung perlu terus melakukan sosialisasi mengenai manfaat dan keamanan aplikasi ini, serta menegaskan bahwa data pengguna dilindungi secara hukum dan teknologi. Sebagaimana

diungkapkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, kepercayaan masyarakat adalah fondasi utama untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berkelanjutan.

Kepercayaan terhadap sistem e-government, termasuk aplikasi E-Penting, tidak dapat dibangun secara instan. Kepercayaan merupakan hasil interaksi antara pengalaman pengguna, kualitas layanan, serta transparansi informasi yang diberikan. Dalam Kelurahan Cigending, kepercayaan kader posyandu dan masyarakat terhadap E-Penting telah tumbuh seiring bukti nyata bahwa sistem ini mampu memberikan data kesehatan anak secara akurat, cepat, dan berkelanjutan. Kepercayaan ini menjadi salah satu faktor keberhasilan program penurunan stunting karena aplikasi digital ini berfungsi sebagai penghubung antara data lapangan dan kebijakan pemerintah. Salah satu elemen utama kepercayaan adalah persepsi bahwa data yang dimasukkan ke dalam sistem aman dan tidak disalahgunakan

4. Dukungan Masyarakat

Dukungan masyarakat terhadap implementasi aplikasi E-Penting di Kelurahan Cigending menjadi aspek fundamental dalam memastikan keberhasilan program e-government yang bertujuan untuk menekan angka stunting. Aplikasi ini hadir sebagai inovasi pelayanan publik digital yang tidak hanya memudahkan pengelolaan data kesehatan, tetapi juga mengajak masyarakat, khususnya kader posyandu, untuk berperan aktif dalam pelaksanaan program kesehatan anak. Dukungan masyarakat tercermin dari tingkat partisipasi, penerimaan teknologi, serta komitmen kolektif dalam memanfaatkan aplikasi ini secara optimal.

Bagi para kader, penggunaan E-Penting mengurangi kebutuhan untuk datang ke kelurahan atau puskesmas hanya untuk menyerahkan laporan manual. Efisiensi ini membangun kepercayaan bahwa inovasi digital yang diterapkan pemerintah benar-benar mendengarkan kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Rohayatin (2022) yang menekankan bahwa inovasi pelayanan publik seharusnya tumbuh dari kebutuhan nyata masyarakat.

Dukungan masyarakat terhadap aplikasi ini juga diperkuat oleh kolaborasi dengan pihak puskesmas dan kelurahan. Kader posyandu

mengaku bahwa komunikasi dengan pihak puskesmas terkait kendala teknis cukup membantu. Meskipun respons dari pihak teknis kadang bervariasi, ada kesadaran kolektif bahwa aplikasi ini merupakan upaya bersama untuk menekan angka stunting. Meski dukungan masyarakat tinggi, tantangan tetap ada. Kendala teknis seperti error aplikasi dapat menurunkan motivasi kader untuk konsisten menggunakan sistem. Selain itu, keterbatasan literasi digital di kalangan kader senior menjadi tantangan tersendiri. Oleh karena itu, perlu strategi edukasi berkelanjutan agar semua kader merasa percaya diri menggunakan aplikasi ini.

Dukungan masyarakat terhadap aplikasi E-Penting di Kelurahan Cigending menunjukkan adanya kolaborasi nyata antara pemerintah dan warga dalam memanfaatkan teknologi untuk menekan angka stunting. Dukungan ini tidak hanya berupa penerimaan terhadap sistem, tetapi juga partisipasi aktif dalam pengumpulan dan pelaporan data, serta kesadaran kolektif akan pentingnya pemantauan pertumbuhan balita.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan pada penelitian Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Aplikasi E-Penting Dalam Menekan Angka Stunting di Kelurahan Cigending Kecamatan Ujung Berung, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Efisiensi

Bahwa aplikasi E-Penting secara umum telah mampu mempercepat proses pencatatan dan pelaporan data kesehatan anak. Kemudahan penggunaan aplikasi menjadi salah satu keunggulan utama yang dirasakan para kader Posyandu. Menu utama yang sederhana serta sistem pengisian data yang terstruktur memungkinkan kader menginput data dengan cepat dan tepat. Aplikasi ini mengeliminasi kebutuhan pencatatan manual yang memakan waktu dan tenaga. Di samping itu, informasi yang tersedia bersifat real-time, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang cepat oleh pihak Dinas Kesehatan. Namun, efisiensi aplikasi ini masih dihadapkan pada kendala teknis seperti gangguan sistem (error) dan keterbatasan jaringan internet, terutama di wilayah dengan infrastruktur yang belum memadai. Oleh sebab itu, peningkatan efisiensi masih perlu didukung oleh pembaruan sistem berkala, pelatihan kader secara berkelanjutan, dan penguatan jaringan internet di seluruh wilayah operasional Posyandu.

2. Reliabilitas

Aplikasi E-Penting dinilai telah memenuhi kelayakan teknis dan regulatif yang berlaku, khususnya dengan merujuk pada pedoman dari Kementerian Kesehatan. Sistem dibangun dengan memperhatikan keamanan data serta konektivitas antar-instansi yang memungkinkan integrasi data dari tingkat kelurahan hingga nasional. Aplikasi ini terbukti mampu menjaga konsistensi pelayanan, memberikan akses cepat, serta meminimalkan kesalahan input. Meskipun demikian, reliabilitas aplikasi belum sepenuhnya optimal akibat masih ditemukannya kendala seperti keterlambatan akses atau kesulitan dalam memperbarui data anak yang sudah pindah dan sudah lulus. Oleh karena itu, dibutuhkan penguatan kapasitas sistem dan pendampingan teknis secara rutin agar kualitas pelayanan tetap stabil dan dapat diandalkan.

3. Kepercayaan

Aplikasi E-Penting telah memperoleh tingkat kepercayaan yang cukup tinggi dari para pengguna, baik kader Posyandu maupun aparat pemerintahan terkait. Hal ini didorong oleh transparansi dalam pengelolaan data serta proses validasi berlapis yang dilakukan oleh Puskesmas sebelum data diteruskan ke jenjang lebih tinggi. Para kader menyatakan bahwa data yang mereka input sesuai dengan kondisi di lapangan dan tidak dapat direkayasa, sehingga meningkatkan akuntabilitas dan rasa percaya terhadap sistem. Selain itu, jaminan keamanan informasi yang dikelola oleh Diskominfo turut memperkuat persepsi bahwa aplikasi ini aman digunakan. Namun, gangguan teknis yang masih kerap terjadi dapat mengikis kepercayaan apabila tidak direspons secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, diperlukan SOP penanganan keluhan yang jelas, serta peningkatan responsivitas layanan teknis bagi pengguna di lapangan.

4. Dukungan Masyarakat

Berdasarkan penelaahan dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa implementasi aplikasi E-Penting telah mendapat sambutan positif dari kader Posyandu dan warga setempat. Kader merasa terbantu karena proses pelaporan menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien. Penggunaan aplikasi ini juga telah mendorong masyarakat untuk lebih aktif dalam menanyakan status gizi anak dan mengikuti kegiatan Posyandu secara berkala. Keberhasilan implementasi ini tidak terlepas dari kekuatan modal sosial yang ada dalam masyarakat Cigending, termasuk nilai-nilai gotong royong dan kepedulian terhadap sesama yang menjadi bagian dari budaya lokal. Dukungan ini tercermin dalam tingginya partisipasi kader secara sukarela, serta keterlibatan warga dalam pemanfaatan data yang dihasilkan dari aplikasi. Namun, tantangan masih ditemukan pada kader yang memiliki keterbatasan literasi digital, sehingga pelatihan yang berkesinambungan tetap diperlukan agar seluruh kader dapat mengoperasikan aplikasi secara mandiri dan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, K. M. (2004). *Aplikasi sistem informasi manajemen bagi pemerintahan di era otonomi daerah (SIMDA)*. Pustaka Pelajar.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan prima*. Rineka Cipta.
- Dr. Titin Rohayatin, S. M. (2022). *Desain dan inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis pelanggan*. DEEPUBLISH.
- Moleong, L. (2013). *Metode penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suryani, T. (2008). *Perilaku konsumen: Implikasi pada strategi pemasaran*. Graha Ilmu.
- Holidin, D., Hariyati, D., & Sunarti, E. S. (2019). *Reformasi birokrasi dalam transisi*. Kencana.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan strategi electronic*. Academia Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy* (7th ed.). Pearson.
- Moleong, L. (2013). *Metode penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik* (Cet. 9). Alfabeta.
- Rahayu, A. Y., Juwono, V., & Rahmayanti, K. P. (2020). *Pelayanan publik dan e-government: Sebuah teori dan konsep*. Rajawali Pers.
- Rahayu. (2020). *Pelayanan publik dan e-government*. Kharisma Putra Utama.
- Rohayatin, T. (2022). *Desain inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis pelanggan*. DEEPUBLISH.
- Sherwood, D. (2012). *Psikologi kepemimpinan dan inovasi*. Erlangga.
- Akbar, D. N., Arfananda, M. G., Saladin, S., & Rudiana. (2025). Studi implementasi otonomi dan desentralisasi pemerintah kota. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(1).
- Erlianti, D. (2019). Persepsi masyarakat terhadap kinerja Satlantas Unitturjawali Polres Dumai dalam pelaksanaan pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(2), 9. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Lestari, P. A. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis digital (e-government) di era pandemi COVID-19. *Ilmu Administrasi*, 18(2), 214.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sabanar, G. O., & Rares, J. (2024). Kualitas pelayanan digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Administrasi Publik*, 10(2), 72. <https://doi.org/10.35797/jap.v10i2.54937>
- Anwar, K. M. (2004). *Aplikasi sistem informasi manajemen bagi pemerintahan di era otonomi daerah (SIMDA)*. Pustaka Pelajar.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan prima*. Rineka Cipta.
- Dr. Titin Rohayatin, S. M. (2022). *Desain dan inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis pelanggan*. DEEPUBLISH.
- Grönroos, C. (2001). *Service management and marketing: A customer relationship management approach* (2nd ed.). Wiley.

- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Gava Media.
- Holidin, D., Hariyati, D., & Sunarti, E. S. (2019). *Reformasi birokrasi dalam transisi*. Kencana.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan strategi electronic*. Academia Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy* (7th ed.). Pearson.
- Moleong, L. (2013). *Metode penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik* (Cet. 9). Alfabeta.
- Rahayu, A. Y., Juwono, V., & Rahmayanti, K. P. (2020). *Pelayanan publik dan e-government: Sebuah teori dan konsep*. Rajawali Pers.
- Rahayu. (2020). *Pelayanan publik dan e-government*. Kharisma Putra Utama.
- Rohayatin, T. (2022). *Desain inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis pelanggan*. DEEPUBLISH.
- Sherwood, D. (2012). *Psikologi kepemimpinan dan inovasi*. Erlangga.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suryani, T. (2008). *Perilaku konsumen: Implikasi pada strategi pemasaran*. Graha Ilmu.
- Sutarno. (2012). *Serba-serbi manajemen bisnis*. Graha Ilmu.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di sektor publik* (e-book). STIA-LAN Press.
- Trihono, D., dkk. (2005). *Pendek (stunting) di Indonesia, masalah dan solusi*. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan.
- Akbar, D. N., Arfananda, M. G., Saladin, S., & Rudiana. (2025). Studi implementasi otonomi dan desentralisasi pemerintah kota. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(1).
- Erlianti, D. (2019). Persepsi masyarakat terhadap kinerja Satlantas Unitturjawali Polres Dumai dalam pelaksanaan pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(2), 9. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Lestari, P. A. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis digital (e-government) di era pandemi COVID-19. *Ilmu Administrasi*, 18(2), 214.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sabanar, G. O., & Rares, J. (2024). Kualitas pelayanan digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Administrasi Publik*, 10(2), 72. <https://doi.org/10.35797/jap.v10i2.54937>
- Agustin, A. (2024, Mei 30). Pemprov Jabar apresiasi Kota Bandung yang berhasil kurangi stunting dengan signifikan. <https://www.infobdg.com/v2/pemprov-jabar-apresiasi-kota-bandung-yang-berhasil-kurangi-stunting-dengan-signifikan/>
- Anugrehi, & Karyasurya. (2012). Faktor resiko kejadian stunting pada anak usia 12–36 bulan di Kecamatan Pati Kabupaten Pati. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jnc/article/view/725>
- Bandung, H. K. (2022, Juli 22). Aksi Pemkot Bandung turunkan angka stunting. <https://www.bandung.go.id/news/read/6649/aksi-pemkot-bandung-turunkan-angka-stunting>

- Bangda, K. (2024). Monitoring pelaksanaan 8 aksi konvergensi intervensi penurunan stunting terintegritas. <https://aksi.bangda.kemedagri.go.id/emonev/DashPrev>
- Kemenkes. (2020, November 3). Studi status gizi balita terintegrasi. <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/umum/20181102/0328464/potret-sehat-indonesia-risikesdas-2018/>
- Rokom. (2023, Januari 25). Prevalensi stunting di Indonesia turun ke 21,6% dari 24,4%. <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20230125/3142280/prevalensi-stunting-di-indonesia-turun-ke-216-dari-244/>
- Taolin, A. U. (2021, Agustus 22). Prevalensi balita stunting di NTT capai 27,5 persen. <https://www.gatra.com/news-488170-kesehatan-prevalensi-balita-stunting-di-ntt-capai-275-persen.html>
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara Jakarta.
- Republik Indonesia. 2003. *Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Serta Strategi Nasional Pengembangan E-governement*
- Republik Indonesia. 2021. *Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2021 Tentang Percepatan Penurunan Stunting*. Sekretariat Negara.Jakarta
- Republik Indonesia. 2020. *Keputusan Wali Kota Bandung Nomor 050/Kep.925-BAPPELITBANG/2020*.