PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi dan Pelayanan Publik
Universitas Bina Taruna Gorontalo
Volume 12 Nomor 1, 2025

Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik di Puskesmas Kabila Kabupaten Bone Bolango

Ramlah Lahay[1]
ramlahlahay88@gmail.com
Srihandayani Suprapto[2]
Universitas Muhammadiyah Gorontalo
Srihandayani_suprapto[1]@umgo.ac.id
Umar Sako Baderan[3]
Universitas Muhammadiyah Gorontalo
usbaderan[2]@umg.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi transformasi digital pelayanan publik di Puskesmas Kabila serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan berbasis digital. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital meningkatkan efisiensi administrasi pelayanan, mempercepat pendaftaran pasien, memperkuat pengelolaan data kesehatan, dan memperluas akses informasi pelayanan kesehatan masyarakat. Namun demikian, implementasi pelayanan digital masih menghadapi kendala berupa keterbatasan infrastruktur teknologi, jaringan internet yang belum stabil, serta rendahnya literasi digital aparatur dan masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa kesiapan organisasi dan kemampuan adaptasi sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam keberlanjutan pelayanan publik berbasis digital. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur digital dan peningkatan kompetensi aparatur diperlukan untuk mengoptimalkan pelayanan kesehatan berbasis digital.

Kata Kunci: **transformasi digital, pelayanan publik, administrasi kesehatan, e-government, inovasi publik**

ABSTRACT

This research aims to analyze the implementation of digital transformation in public services at Kabila Community Health Center and identify supporting and inhibiting factors affecting the effectiveness of digital-based healthcare services. This study employed a qualitative descriptive approach through observation, in-depth interviews, and documentation. The findings reveal that digital transformation improved administrative efficiency, accelerated patient registration, strengthened healthcare data management, and expanded public access to healthcare information. Nevertheless, several obstacles remain, including limited technological infrastructure, unstable internet connectivity, and unequal digital literacy among employees and communities. The study further indicates that organizational readiness and human resource adaptability significantly influence the sustainability of digital public services. Therefore, strengthening digital infrastructure and improving digital competencies are essential to optimize sustainable digital healthcare services.

Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat ISSN: 2008-1894 (Offline)
Universitas Bina Taruna Gorontalo ISSN: 2715-9671 (Online)

*Keywords**: digital transformation, public service, healthcare administration, e-government, public innovation***

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan mendasar dalam tata kelola administrasi publik di berbagai negara. Digitalisasi pelayanan publik tidak lagi dipahami sekadar sebagai penggunaan perangkat teknologi, melainkan sebagai transformasi sistem birokrasi menuju pelayanan yang lebih adaptif, efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Mergel et al., 2019). Transformasi digital sektor publik juga berkaitan erat dengan kemampuan organisasi dalam mengelola pengetahuan, membangun inovasi birokrasi, dan meningkatkan kapasitas kelembagaan secara berkelanjutan (Alvarenga et al., 2020). Dalam konteks reformasi birokrasi, transformasi digital menjadi bagian penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan modern berbasis electronic government atau e-government (Cordella & Tempini, 2015). Sejalan dengan hal tersebut, (Suprapto & Baderan, 2026) menjelaskan bahwa transformasi digital administrasi publik merupakan strategi penting dalam membangun smart governance melalui integrasi teknologi pelayanan, penguatan kapasitas birokrasi, serta peningkatan kualitas interaksi pelayanan antara pemerintah dan masyarakat. Konsep *smart governance* menekankan pentingnya integrasi teknologi, kolaborasi kelembagaan, dan penguatan kapasitas birokrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital (Gil-Garcia et al., 2016). Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai modernisasi administratif, tetapi juga menjadi instrumen untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dan transparansi birokrasi publik. Dalam praktik administrasi publik modern, inovasi pelayanan berbasis teknologi digital memungkinkan birokrasi membangun interaksi pelayanan yang lebih partisipatif, kolaboratif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Criado et al., 2013).

Sektor kesehatan menjadi salah satu bidang pelayanan publik yang mengalami percepatan transformasi digital. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama dituntut untuk mampu menyediakan pelayanan yang cepat, efisien, dan akurat seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Keesara et al., 2020). Organisasi Kesehatan Dunia juga menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan kesehatan merupakan strategi penting dalam memperluas akses layanan kesehatan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan memperkuat sistem kesehatan masyarakat secara berkelanjutan (Organization, 2021). Penggunaan sistem administrasi digital pada pelayanan kesehatan dinilai mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi data pasien, serta memperkuat efektivitas manajemen pelayanan kesehatan publik (Azzopardi-Muscat & Sørensen, 2019). Selain itu, inovasi tata kelola berbasis e-government terbukti mampu meningkatkan efisiensi pelayanan

Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat ISSN: 2008-1894 (Offline)
Universitas Bina Taruna Gorontalo ISSN: 2715-9671 (Online)

publik dan kepuasan masyarakat melalui integrasi platform digital yang mempercepat proses administrasi, memperkuat transparansi, dan meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan warga (Reynilda et al., 2025). Dalam konteks pelayanan kesehatan publik, digitalisasi pelayanan tidak lagi dipandang sekadar sebagai perubahan teknis, tetapi sebagai bagian dari reformasi birokrasi pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kualitas pelayanan masyarakat.

Meskipun demikian, implementasi transformasi digital dalam pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan struktural dan administratif. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya kapasitas sumber daya manusia, dan lemahnya budaya digital organisasi menjadi hambatan utama dalam implementasi pelayanan publik berbasis digital (Jonathan & Saura, 2021). Dalam praktiknya, transformasi digital sering berjalan tidak seimbang antara kesiapan teknologi dan kesiapan aparatur birokrasi. Penelitian mengenai inovasi pelayanan publik juga menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam membangun budaya kerja digital, meningkatkan literasi aparatur, serta menciptakan adaptasi kelembagaan yang berkelanjutan terhadap perubahan sistem pelayanan modern (Osborne, 2021).

Beberapa penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada implementasi digitalisasi pelayanan pada institusi pemerintahan pusat dan rumah sakit besar. Penelitian mengenai transformasi digital pada pelayanan kesehatan tingkat pertama, khususnya di Puskesmas daerah, masih relatif terbatas. Dengan demikian, terdapat research gap terkait bagaimana transformasi digital dijalankan pada institusi pelayanan kesehatan lokal yang memiliki keterbatasan infrastruktur dan kapasitas birokrasi. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu masih cenderung menempatkan teknologi sebagai faktor utama keberhasilan digitalisasi pelayanan tanpa melihat dinamika adaptasi birokrasi pelayanan dan kesiapan sosial masyarakat pengguna layanan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis kontekstual mengenai implementasi transformasi digital pelayanan publik di Puskesmas Kabila melalui perspektif administrasi publik, khususnya pada aspek kesiapan organisasi, adaptasi sumber daya manusia, budaya birokrasi pelayanan, dan efektivitas pelayanan kesehatan berbasis digital pada wilayah pelayanan lokal. Penelitian ini juga menempatkan transformasi digital tidak hanya sebagai proses modernisasi teknologi pelayanan, tetapi sebagai proses perubahan administratif dan sosial dalam hubungan pelayanan antara birokrasi kesehatan dan masyarakat..

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan:

1. Menganalisis implementasi transformasi digital pelayanan publik di Puskesmas Kabila.

Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat ISSN: 2008-1894 (Offline)
Universitas Bina Taruna Gorontalo ISSN: 2715-9671 (Online)

2. Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat transformasi digital pelayanan kesehatan.
3. Menganalisis implikasi administrasi publik terhadap efektivitas pelayanan kesehatan berbasis digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan paradigma interpretatif. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman mendalam mengenai implementasi transformasi digital pelayanan publik berdasarkan pengalaman sosial dan administratif para pelaksana pelayanan kesehatan (Miles et al., 2018).

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Kabila, Kabupaten Bone Bolango. Informan penelitian terdiri atas kepala puskesmas, tenaga kesehatan, pegawai administrasi, operator pelayanan digital, dan masyarakat pengguna layanan kesehatan. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan keterlibatan langsung dalam implementasi pelayanan berbasis digital. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui: Observasi terhadap proses pelayanan digital; Wawancara mendalam dengan informan penelitian; dan Dokumentasi administrasi pelayanan kesehatan.

Analisis data menggunakan model interaktif (Miles et al., 2018) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data dilakukan melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan member checking untuk memastikan konsistensi interpretasi penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Digitalisasi Pelayanan sebagai Instrumen Efisiensi Administratif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital di Puskesmas Kabila telah membawa perubahan signifikan terhadap sistem administrasi pelayanan kesehatan. Implementasi pelayanan berbasis digital dilakukan melalui penggunaan sistem pendaftaran elektronik, rekam medis digital, serta pengelolaan administrasi pelayanan berbasis komputerisasi.

Sebelum digitalisasi diterapkan, proses pelayanan administrasi dilakukan secara manual sehingga pelayanan sering mengalami keterlambatan akibat penumpukan dokumen administrasi pasien. Aparatur pelayanan harus melakukan pencatatan data secara berulang dan proses pencarian arsip pasien membutuhkan waktu yang relatif lama. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan menjadi kurang efektif dan meningkatkan risiko kesalahan administrasi.

Setelah sistem digital diterapkan, proses administrasi pelayanan menjadi lebih cepat dan sistematis. Data pasien dapat diakses secara lebih mudah, proses pencatatan menjadi lebih akurat, dan pelayanan administrasi menjadi lebih efisien..

Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat ISSN: 2008-1894 (Offline)
Universitas Bina Taruna Gorontalo ISSN: 2715-9671 (Online)

Tabel 1. Perubahan Administrasi Pelayanan Sebelum dan Sesudah Digitalisasi

Aspek Pelayanan	Sebelum Digitalisasi	Sesudah Digitalisasi
Pendaftaran pasien	Manual	Elektronik
Pengelolaan data	Arsip fisik	Rekam medis digital
Akses informasi	Lambat	Cepat
Efektivitas pelayanan	Kurang efisien	Lebih efisien

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi digital telah mendorong perubahan pola birokrasi pelayanan kesehatan menuju sistem pelayanan yang lebih efektif dan terintegrasi.

Adaptasi Birokrasi Pelayanan dalam Transformasi Digital

Transformasi digital di Puskesmas Kabila tidak hanya menghadirkan perubahan teknologi, tetapi juga mendorong perubahan budaya birokrasi pelayanan publik. Aparatur pelayanan kesehatan dituntut untuk beradaptasi dengan sistem pelayanan baru yang berbasis teknologi digital.

Penelitian menemukan bahwa sebagian aparatur pelayanan mampu beradaptasi dengan penggunaan sistem digital karena adanya pelatihan internal dan dukungan pimpinan organisasi. Akan tetapi, beberapa pegawai masih mengalami kesulitan dalam penggunaan sistem digital akibat keterbatasan kemampuan teknologi informasi.

Tabel 2. Respons Aparatur terhadap Transformasi Digital

Respons Aparatur	Kondisi
Adaptif terhadap sistem digital	Sebagian besar pegawai muda
Kesulitan penggunaan sistem	Pegawai dengan keterbatasan digital
Dukungan pimpinan	Tinggi
Pelatihan digital	Belum berkelanjutan

Sumber: Hasil Penelitian, 2026.

Secara reflektif, perubahan birokrasi pelayanan publik sering kali berjalan lebih lambat dibanding perkembangan teknologi. Dalam praktiknya, birokrasi lokal membutuhkan proses adaptasi yang tidak sederhana karena perubahan teknologi juga berarti perubahan budaya kerja administratif.

Ketimpangan Literasi Digital Masyarakat

Penelitian menunjukkan bahwa tidak seluruh masyarakat mampu beradaptasi dengan pelayanan kesehatan berbasis digital. Sebagian masyarakat, terutama kelompok lanjut usia, masih mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem pelayanan elektronik.

Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan digital belum sepenuhnya inklusif. Dalam beberapa situasi, masyarakat tetap membutuhkan pendampingan aparatur pelayanan ketika menggunakan sistem administrasi digital.

Tabel 3. Hambatan Sosial Transformasi Digital

Hambatan	Dampak Pelayanan
Literasi digital rendah	Pelayanan belum optimal

Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat ISSN: 2008-1894 (Offline)
Universitas Bina Taruna Gorontalo ISSN: 2715-9671 (Online)

Kelompok lansia kesulitan adaptasi	Ketergantungan pada petugas
Internet tidak stabil	Pelayanan sering terhambat
Fasilitas teknologi terbatas	Efektivitas pelayanan menurun

Sumber: Hasil Penelitian, 2026.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa transformasi digital pelayanan publik masih menghadapi tantangan sosial yang cukup kompleks. Digitalisasi pelayanan tidak selalu identik dengan peningkatan kualitas pelayanan apabila tidak diikuti kesiapan sosial masyarakat.

Transformasi digital pelayanan publik di Puskesmas Kabila menunjukkan bahwa digitalisasi birokrasi kesehatan telah menghasilkan perubahan signifikan terhadap efektivitas pelayanan administrasi kesehatan masyarakat. Dalam perspektif administrasi publik, perubahan tersebut memperlihatkan adanya pergeseran pola pelayanan birokrasi dari sistem administratif konvensional menuju pelayanan berbasis teknologi yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat (Osborne, 2021). Transformasi digital pada dasarnya tidak hanya merepresentasikan perubahan teknologi organisasi, tetapi juga perubahan strategi, budaya kerja, dan pola interaksi pelayanan publik secara menyeluruh (Vial, 2019).

Temuan penelitian ini memperkuat argumentasi (Mergel et al., 2019) bahwa transformasi digital sektor publik tidak hanya berkaitan dengan modernisasi teknologi, tetapi juga menyangkut perubahan struktur organisasi, pola kerja birokrasi, dan relasi pelayanan antara negara dan masyarakat. Dalam konteks Puskesmas Kabila, digitalisasi pelayanan terbukti mampu mempercepat administrasi pelayanan dan meningkatkan efektivitas pengelolaan data kesehatan masyarakat.

Namun demikian, penelitian ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak dapat diukur hanya dari keberadaan sistem teknologi pelayanan. Secara empiris, efektivitas pelayanan digital masih dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, kapasitas aparatur pelayanan, dan kondisi sosial masyarakat pengguna layanan. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa transformasi digital dalam administrasi publik memiliki dimensi sosial yang sangat kuat.

Dari perspektif teori administrasi publik, birokrasi pelayanan kesehatan pada tingkat lokal masih menghadapi karakteristik street-level bureaucracy sebagaimana dikemukakan (Lipsky, 2010), di mana aparatur pelayanan publik berhadapan langsung dengan kompleksitas kebutuhan masyarakat dalam situasi sumber daya yang terbatas. Dalam konteks tersebut, aparatur pelayanan tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berperan sebagai mediator sosial yang membantu masyarakat beradaptasi dengan perubahan sistem pelayanan berbasis digital.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital pelayanan publik pada tingkat lokal sering menghadapi paradoks birokrasi. Di satu sisi, digitalisasi pelayanan

Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat ISSN: 2008-1894 (Offline)
Universitas Bina Taruna Gorontalo ISSN: 2715-9671 (Online)

dipandang sebagai simbol modernisasi birokrasi pelayanan publik. Akan tetapi, di sisi lain, keterbatasan infrastruktur teknologi dan rendahnya literasi digital masyarakat justru menghasilkan bentuk ketimpangan pelayanan baru. Kondisi ini memperlihatkan bahwa transformasi digital dapat menghasilkan eksklusi pelayanan apabila implementasinya tidak mempertimbangkan kesiapan sosial masyarakat secara menyeluruh.

Secara kritis, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak cukup hanya melalui penyediaan teknologi pelayanan. Transformasi digital membutuhkan perubahan budaya birokrasi, peningkatan kapasitas aparatur pelayanan, dan penguatan literasi digital masyarakat. Tanpa ketiga aspek tersebut, pelayanan publik berbasis digital berpotensi hanya menjadi modernisasi administratif yang bersifat prosedural tanpa menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan secara substantif.

Temuan penelitian ini juga memperlihatkan bahwa birokrasi pelayanan kesehatan pada tingkat lokal masih berada dalam proses transisi menuju tata kelola pelayanan digital yang matang. Transformasi digital belum sepenuhnya menghasilkan pelayanan publik yang inklusif karena masih terdapat kelompok masyarakat yang kesulitan mengakses pelayanan berbasis teknologi. Oleh sebab itu, transformasi digital pelayanan kesehatan harus dipahami sebagai proses administratif dan sosial yang memerlukan adaptasi kelembagaan secara berkelanjutan.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik bukan hanya proyek teknologi birokrasi, tetapi proses perubahan sosial-administratif yang mengubah pola relasi pelayanan antara negara, aparatur birokrasi, dan masyarakat pengguna layanan.

SIMPULAN

Transformasi digital pelayanan publik di Puskesmas Kabila telah memberikan dampak positif terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan masyarakat. Implementasi pelayanan berbasis digital mampu mempercepat administrasi pelayanan, meningkatkan akurasi pengelolaan data kesehatan, dan memperluas akses informasi kesehatan masyarakat. Namun demikian, implementasi transformasi digital masih menghadapi berbagai kendala berupa keterbatasan infrastruktur teknologi, jaringan internet yang belum stabil, serta rendahnya literasi digital aparatur dan masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital pelayanan publik memerlukan kesiapan kelembagaan, dukungan kebijakan, penguatan kapasitas sumber daya manusia, dan adaptasi budaya organisasi birokrasi.

DAFTAR PUSTAKA

Alvarenga, A., Matos, F., Godina, R., & Matias, J. C. O. (2020). Digital transformation

Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat ISSN: 2008-1894 (Offline)
Universitas Bina Taruna Gorontalo ISSN: 2715-9671 (Online)

and knowledge management in the public sector. *Sustainability*, *12*(14), 5824. https://doi.org/10.3390/su12145824

Azzopardi-Muscat, N., & Sørensen, K. (2019). Towards an equitable digital public health era. *European Journal of Public Health*, *29*(Supplement_3), 3–4. https://doi.org/10.1093/eurpub/ckz161

Cordella, A., & Tempini, N. (2015). E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery. *Government Information Quarterly*, *32*(3), 279–286. https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.005

Criado, J. I., Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2013). Government innovation through social media. *Government Information Quarterly*, *30*(4), 319–326. https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.003

Gil-Garcia, J. R., Zhang, J., & Puron-Cid, G. (2016). Conceptualizing smartness in government: An integrative and multi-dimensional view. *Government Information Quarterly*, *33*(3), 524–534. https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.03.002

Jonathan, G., & Saura, J. R. (2021). Digital transformation in public administration: Challenges and opportunities. *Heliyon*, *7*(3), e06573. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06573

Keesara, S., Jonas, A., & Schulman, K. (2020). Covid-19 and health care's digital revolution. *New England Journal of Medicine*, *382*(23), e82. https://doi.org/10.1056/NEJMp2005835

Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. Russell Sage Foundation.

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, *36*(4), 101385. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.

Organization, W. H. (2021). *Global strategy on digital health 2020–2025*. World Health Organization.

Osborne, S. P. (2021). Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society through public service delivery. *Public Management Review*, *23*(5), 635–643. https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1916063

Reynilda, Nugraha, A. R., Sako, U., & Wibasuri, A. (2025). Governance innovation through e-government platforms: A study on service efficiency and citizen satisfaction. *JHSS (Journal of Humanities and Social Studies)*, *9*(3), 275–279. https://doi.org/10.33751/jhss.v9i3.116

Suprapto, S., & Baderan, U. S. (2026). Strategi digitalisasi administrasi publik untuk mewujudkan smart governance. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, *13*(1), 407–420.

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, *28*(2), 118–144. https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003

Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat ISSN: 2008-1894 (Offline)
Universitas Bina Taruna Gorontalo ISSN: 2715-9671 (Online)