Abstract

The advancement of digital technology in the era of Industry 4.0 and Society 5.0 has driven transformation across multiple sectors, including public health services. Community health centers (Puskesmas), as primary healthcare facilities, are required to adopt digital systems to enhance service quality, efficiency, and accessibility. Despite these expectations, the implementation of digital transformation at the Kabila Health Center faces significant challenges and remains suboptimal. This study analyzes the implementation of digital transformation in public services at the Kabila Health Center, Bone Bolango Regency, using support, capacity, and value indicators. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through observation, interviews, and documentation involving health center leaders, administrative staff, system managers, and service users. Data analysis utilized the Miles and Huberman interactive model, encompassing data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that digital transformation at the Kabila Health Center has improved service efficiency, transparency, data accuracy, and administrative order. However, implementation remains limited due to organizational capacity constraints, particularly uneven human resource distribution, inadequate and unstable technological infrastructure, and budgetary limitations. Although policy support exists, it has not been accompanied by effective implementation and socialization efforts. Consequently, the benefits experienced by the community are inconsistent and situational. In conclusion, digital transformation in public services at the Kabila Health Center is ongoing but remains suboptimal due to the imbalance between policy support and organizational capacity. Comprehensive capacity enhancement, including strengthening human resource competencies, improving technological infrastructure, and increasing budgetary support, is necessary to ensure that the benefits of digital transformation are fully realized and sustained by the community.

Keywords: *Digital Transformation; Public Service; Healthcare Service; Community Health Center*

Abstrak

Perkembanganteknologi digital di era industri 4.0 dan society 5.0 mendorong transformasi dalam berbagai sektor, termasuk pelayanan publik di bidang kesehatan. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan Kesehatan Tingkat pertama dituntut untuk mampu mengadopsi system berbasis digital guna meningkatkan kualitas, efisiensi, dan aksesibilitas layanan. Namun, implementasi transformasi digital di Puskesmas Kabila masih menghadapi berbagai kendala sehingga belum berjalan optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan transformasi digital dalam pelayanan publik di Puskesmas Kabila Kabupaten Bone Bolango dengan menggunakan indikator support, capacity, dan value.Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari pimpinan puskesmas, staf administrasi, pengelola sistem, serta Masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital di Puskesmas Kabila telah memberikan manfaat dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, transparansi, akurasi data, serta ketertiban administrasi. Namun, implementasinya belum optimal. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan kapasitas organisasi, terutama pada aspek sumber dayamanusia yang belum merata, infrastruktur teknologi yang terbatas dan belum stabil, serta keterbatasan anggaran. Selain itu, dukungan kebijakan sudah tersedia, tetapi belum diikuti dengan penguatan implementasi dan sosialisasi yang optimal. Dampaknya, manfaat yang dirasakan Masyarakat masih bersifat situasional dan belum konsisten. Kesimpulan: Transformasi digital dalam pelayanan publik di Puskesmas Kabila telah berjalan, namun belum optimal karena ketidak seimbangan antara dukungan kebijakan dan kapasitas organisasi. Oleh karenaitu, diperlukan peningkatan kapasitas secara menyeluruh melalui penguatan kompetensi sumber daya manusia, perbaikan infrastruktur teknologi, serta peningkatan dukungan anggaran agar manfaat transformasi digital dapat dirasakan secara maksimal dan berkelanjutan oleh masyarakat.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Pelayanan Publik, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas