BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, termasuk dalam bidang kesehatan. Kualitas pelayanan publik seringkali menjadi indikator keberhasilan kinerja pemerintah dalam memberikan layanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk terus beradaptasi dengan perkembangan lingkungan, termasuk dalam pemanfaatan teknologi informasi guna meningkatkan kualitas layanan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk di sektor kesehatan. Transformasi digital tidak lagi sekadar berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi mencerminkan perubahan menyeluruh dalam sistem pelayanan, pola kerja organisasi, serta interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat. Dalam konteks ini, transformasi digital menjadi instrumen strategis untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Pemerintah Indonesia telah menunjukkan komitmennya melalui berbagai kebijakan, salah satunya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menekankan pentingnya integrasi teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam sektor kesehatan, transformasi digital juga menjadi bagian dari agenda nasional untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan secara merata. Namun demikian, implementasi kebijakan tersebut di tingkat pelayanan dasar seperti Puskesmas masih menghadapi berbagai tantangan yang kompleks.

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam mewujudkan transformasi digital. Penerapan berbagai sistem seperti SIMPUS, P-Care, dan platform kesehatan nasional diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, akurasi data, serta efisiensi administrasi. Akan tetapi, dalam praktiknya, implementasi transformasi digital tidak selalu berjalan sesuai dengan harapan. Hal ini terlihat dari masih adanya kesenjangan antara kondisi ideal yang diharapkan dengan realitas di lapangan.

Kondisi tersebut juga ditemukan di Puskesmas Kabila Kabupaten Bone Bolango. Berdasarkan hasil observasi awal, transformasi digital pelayanan kesehatan di Puskesmas Kabila masih sering mengalami kendala yang berdampak pada belum optimalnya kualitas pelayanan. Salah satu permasalahan utama terletak pada keterbatasan infrastruktur teknologi. Ketersediaan akses internet yang belum memadai, dengan kecepatan sekitar 40 Mbps yang digunakan oleh seluruh stakeholder dan melayani kurang lebih 100 pengunjung setiap minggu, menyebabkan sistem aplikasi sering mengalami keterlambatan dalam proses pelayanan. Selain itu, keterbatasan perangkat komputer juga menjadi kendala, di mana hanya terdapat 6 unit komputer yang tersebar di beberapa bagian pelayanan. Kondisi ini menyebabkan beberapa layanan, seperti skrining kesehatan dan pelayanan di ruang dokter gigi, masih menggunakan perangkat pribadi seperti telepon genggam atau tablet, yang pada akhirnya mengakibatkan proses pencatatan dilakukan secara manual. Hal ini berdampak pada lambatnya pelayanan, meningkatnya potensi kesalahan input data, serta kesulitan dalam melakukan pelaporan secara real-time dan integrasi data ke sistem nasional seperti aplikasi SATUSEHAT.

Permasalahan lain yang ditemukan berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia, khususnya dalam pengelolaan sistem digital. Meskipun jumlah tenaga kerja di Puskesmas Kabila mencapai 72 orang, namun komposisi tersebut didominasi oleh tenaga medis, sementara tenaga teknis yang secara khusus mengelola layanan digital masih terbatas. Kondisi ini menyebabkan sebagian tenaga kesehatan harus merangkap tugas, sehingga beban kerja menjadi tinggi dan berdampak pada lamanya proses pelayanan. Selain itu, kurangnya pelatihan dan pengembangan kompetensi di bidang teknologi digital juga menjadi kendala dalam optimalisasi pemanfaatan sistem yang telah tersedia.

Dari sisi pembiayaan, keterbatasan alokasi anggaran juga menjadi faktor penghambat dalam implementasi transformasi digital. Anggaran yang tersedia belum sepenuhnya mampu mendukung pengadaan perangkat teknologi, pemeliharaan sistem secara berkala, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Prioritas anggaran yang masih berfokus pada kebutuhan fisik seperti obat-obatan dan alat kesehatan menyebabkan pengembangan layanan berbasis digital belum menjadi perhatian utama.

Selain itu, transformasi digital dalam aspek sistem pembayaran juga belum berjalan optimal. Berdasarkan hasil observasi, proses pembayaran layanan kesehatan di Puskesmas Kabila masih didominasi oleh transaksi tunai. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan sistem pembayaran digital masih terbatas, yang dipengaruhi oleh kebiasaan masyarakat, keterbatasan fasilitas pembayaran non-tunai, rendahnya literasi keuangan digital, serta belum optimalnya dukungan regulasi teknis di tingkat Puskesmas. Meskipun transaksi tunai dianggap lebih sederhana, namun metode ini berpotensi menimbulkan risiko dalam aspek akuntabilitas, memperlambat proses administrasi, serta tidak sejalan dengan arah kebijakan pemerintah dalam mendorong digitalisasi layanan publik.

Jika dianalisis lebih lanjut, berbagai permasalahan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital di Puskesmas Kabila belum berjalan secara optimal. Dari perspektif teori transformasi digital yang dikemukakan oleh Indrajit (2016), kondisi ini dapat dilihat melalui tiga elemen utama, yaitu support (dukungan), capacity (kapasitas), dan value (manfaat). Keterbatasan anggaran dan belum optimalnya kebijakan implementatif menunjukkan bahwa aspek support belum berjalan dengan baik. Keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur mencerminkan lemahnya aspek capacity. Sementara itu, dampak dari kedua kondisi tersebut menyebabkan manfaat (value) dari transformasi digital belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat secara optimal dan berkelanjutan.

Dengan demikian, terdapat kesenjangan yang jelas antara kondisi ideal transformasi digital dengan realitas implementasinya di lapangan. Kesenjangan ini menjadi penting untuk dikaji secara mendalam guna memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan transformasi digital, khususnya pada tingkat pelayanan kesehatan dasar.

Berdasarkan latar belakang tersebut terkait dengan pelayanan digital pada Pusat Kesehatan Masyarakat Kabila yang belum optimal tersebut, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul *"Transforamasi Digital Dalam Pelayanan Publik Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kabila"*.

1.2. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini meliputi:

a. Keterbatasan sumber daya manusia dalam hal ini pengelola aplikasi layanan Kesehatan;

b. Keterediaan Infrastruktur teknologi, sarana dan prasarana pendukung layanan kesehatan digital yang belum memadai
c. Alokasi anggaran yang belum memadai untuk pengadaan dan pemeliharaan secara berkala pada sistem dan juga peningkatan kompetensi tenaga kesehatan di Puskesmas Kabila.

1.3. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah maka penelitian ini difokuskan pada bagaimana proses pelayanan kesehatan di Puskemas Kabila melalui penerapan pelayanan berbasis digital.

1.4. Tujuan Penelitian

Mengetahui bagaimana Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kabila.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan maka manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1.5.1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya terkait transformasi birokrasi digital dalam pelayanan kesehatan, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang relevan.

1.5.2. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi instansi kesehatan yang menjadi objek penelitian dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi digital, menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam menetapkan dan melepaskan kebijakan transformasi digital di sektor kesehatan, serta memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan kesehatan berbasis digital yang mereka terima.

1.5.3. Manfaat Bagi Peneliti

a) Dapat menambah pengetahuan terhadap pentingnya penerapan sistem pelayanan berbasis elektronik dalam bidang kesehatan

b) Dapat mengaplikasikan dan mensosialisasikan pengetahuan tersebut kepada Masyarakat.