

Nama : Yogi Rohani

NPM : 2313031031

CASE STUDY

Dinas Kesehatan Kota Mandiri meluncurkan platform digital "SehatMandiri", yang bertujuan untuk mengintegrasikan layanan kesehatan di seluruh Puskesmas dan Klinik milik pemerintah. Platform ini memungkinkan pasien untuk membuat janji, melihat rekam medis, dan menerima hasil lab secara online. Setelah 1 tahun implementasi, ditemukan bahwa:

- Banyak Puskesmas belum menggunakan sistem secara penuh.
- Terdapat data yang tidak sinkron antar fasilitas kesehatan.
- Pengaduan masyarakat terkait keterlambatan pelayanan justru meningkat.

Dewan Pengawas meminta dilakukan audit kinerja terhadap efektivitas program digitalisasi ini.

Pertanyaan:

Analisislah penyebab utama rendahnya efektivitas implementasi digitalisasi layanan kesehatan ini, dan rancang pendekatan audit berbasis data untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerja sistem SehatMandiri.

JAWABAN:

Analisis

Dari sisi sumber daya manusia dan organisasi, banyak Puskesmas belum memanfaatkan SehatMandiri secara penuh karena rendahnya literasi digital tenaga kesehatan serta resistensi terhadap perubahan pola kerja. Sistem digital dipersepsikan menambah beban administratif, terutama ketika tidak diimbangi dengan pelatihan berkelanjutan dan dukungan teknis. Kegagalan transformasi digital sektor publik sering berakar pada ketidaksiapan SDM dan lemahnya manajemen perubahan. dari aspek tata kelola dan kebijakan, implementasi SehatMandiri belum didukung oleh regulasi internal yang kuat. Tidak adanya kewajiban penggunaan sistem, SOP terpadu, serta mekanisme pengawasan menyebabkan setiap fasilitas kesehatan menerapkan sistem secara berbeda. Hal ini memicu penggunaan parsial dan inkonsistensi data antar Puskesmas dan klinik pemerintah. Dari sisi teknologi dan infrastruktur, ditemukannya data yang tidak sinkron menunjukkan lemahnya integrasi sistem dan arsitektur database. Ketergantungan pada input manual, kualitas jaringan yang tidak merata, serta keterbatasan fitur interoperabilitas menyebabkan keterlambatan pembaruan data. Kondisi ini berdampak langsung pada proses

pelayanan, seperti penjadwalan dan akses rekam medis. Dari perspektif orientasi pelayanan publik, peningkatan pengaduan masyarakat menandakan bahwa digitalisasi belum menghasilkan peningkatan kualitas layanan. Alih-alih mempercepat pelayanan, sistem justru menimbulkan bottleneck baru.

Rancangan Pendekatan Audit Kinerja Berbasis Data terhadap SehatMandiri

Audit kinerja dilakukan dengan pendekatan economy, efficiency, dan effectiveness (3E) yang diperkuat oleh pemanfaatan data digital dari sistem SehatMandiri. Audit dimulai dengan menetapkan tujuan untuk menilai sejauh mana sistem digunakan secara optimal, mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, serta memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Auditor mengumpulkan data kuantitatif berupa log aktivitas sistem, data waktu layanan, jumlah transaksi digital, serta laporan pengaduan masyarakat. Data kualitatif diperoleh melalui survei dan wawancara dengan tenaga kesehatan serta pasien.

Selanjutnya, auditor melakukan analisis pemanfaatan sistem dengan menelusuri frekuensi penggunaan fitur utama seperti pendaftaran online, rekam medis digital, dan hasil laboratorium. Analisis ini bertujuan mengidentifikasi Puskesmas dengan tingkat adopsi rendah dan pola penggunaan yang tidak optimal. Tahap berikutnya adalah analisis kinerja layanan, dengan membandingkan waktu tunggu pasien, tingkat keterlambatan pelayanan, dan volume pengaduan sebelum dan sesudah implementasi SehatMandiri. Pendekatan ini membantu menilai efektivitas sistem secara empiris. Auditor kemudian melakukan analisis kualitas dan konsistensi data, dengan menelusuri audit trail sistem untuk mendeteksi keterlambatan sinkronisasi, duplikasi data, dan kesalahan input. Hasil analisis ini dikaitkan dengan faktor SDM, infrastruktur, dan desain sistem melalui metode *root cause analysis*. Terakhir, dilakukan audit pengalaman pengguna (user experience audit) untuk menilai kemudahan penggunaan sistem dan dampaknya terhadap alur kerja tenaga medis serta kepuasan pasien.