

Nama : Lusi Yana Agustina
NPM : 2313031069
Kelas : C
Mata Kuliah : Akuntansi Sektor Publik
Pertemuan 13

KASUS 1

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:

1. 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 Penyebab Rendahnya Efektivitas Program “SehatMandiri”

Berdasarkan hasil evaluasi awal, rendahnya efektivitas implementasi platform “SehatMandiri” disebabkan oleh beberapa faktor utama:

1. Kesiapan SDM yang rendah
Sebagian besar tenaga kesehatan di Puskesmas belum memiliki kompetensi digital yang memadai. Minimnya pelatihan teknis dan kurangnya pendampingan menyebabkan penggunaan sistem tidak optimal dan cenderung kembali ke prosedur manual.
2. Integrasi dan kualitas data yang lemah
Ketidaksinkronan data antar fasilitas menunjukkan lemahnya sistem interoperabilitas dan tidak adanya standar input data. Hal ini berdampak pada kesalahan informasi pasien, keterlambatan pelayanan, dan menurunkan kepercayaan publik.
3. Kurangnya tata kelola dan pengawasan implementasi
Setelah peluncuran sistem, tidak terdapat mekanisme monitoring dan evaluasi berbasis indikator kinerja. Akibatnya, manajemen sulit mendeteksi kendala teknis maupun administratif yang muncul di lapangan.
4. Rendahnya manajemen perubahan organisasi
Implementasi sistem digital menuntut perubahan pola kerja, namun tidak diikuti strategi komunikasi, motivasi, atau insentif yang memadai untuk mendorong adopsi teknologi di tingkat operasional.

Pendekatan Audit Kinerja Berbasis Data

Untuk menilai dan memperbaiki efektivitas program digitalisasi layanan kesehatan ini, audit berbasis data dapat dilakukan dengan langkah-langkah berikut:

1. Perencanaan Audit
 - Menetapkan tujuan audit: mengukur efektivitas, efisiensi, dan keandalan sistem SehatMandiri.

- Menentukan indikator utama, seperti tingkat penggunaan sistem, akurasi data, waktu respons layanan, dan tingkat kepuasan pasien.

2. Pengumpulan dan Analisis Data

- Menganalisis log sistem (frekuensi login, transaksi online, durasi akses) untuk melihat tingkat adopsi antar Puskesmas.
- Mengolah data keluhan masyarakat dan waktu tunggu layanan untuk menilai dampak sistem terhadap kepuasan publik.
- Melakukan data matching untuk mendeteksi ketidaksesuaian atau duplikasi data antar fasilitas kesehatan.

3. Evaluasi SDM dan Infrastruktur

- Menilai kesiapan perangkat, jaringan, dan dukungan teknis.
- Melakukan survei terhadap pegawai mengenai hambatan dan kebutuhan pelatihan digital.

4. Pelaporan dan Rekomendasi

- Menyusun laporan yang memuat temuan berbasis bukti kuantitatif dan kualitatif.
- Memberikan rekomendasi perbaikan, seperti penguatan pelatihan digital, pembentukan pusat data terintegrasi, peningkatan infrastruktur, dan penerapan dashboard monitoring real-time.

5. Tindak Lanjut dan Pemantauan

- Melakukan audit lanjutan secara berkala untuk menilai implementasi rekomendasi.
- Mengembangkan sistem Key Performance Indicators (KPI) berbasis outcome, seperti peningkatan kecepatan layanan dan kepuasan pasien.

Dengan pendekatan audit berbasis data, Dinas Kesehatan dapat memperoleh gambaran objektif tentang efektivitas program “SehatMandiri”, mengidentifikasi akar masalah dengan akurat, dan merancang strategi perbaikan yang berorientasi pada peningkatan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.