

Nama : Annisa Yulianti  
NPM : 2313031062  
Kelas : C 2023  
Mata Kuliah : Metodologi Penelitian Pendidikan Ekonomi  
Dosen Pengampu : 1. Dr. Pujiati, S.Pd., M.Pd.  
2. Rahmawati, S.Pd., M.Pd.

---

### **CASE STUDY I : PERTEMUAN 13**

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 Sehat Mandiri.

#### **Penyelesaian :**

Rendahnya efektivitas implementasi platform digital SehatMandiri di lingkungan Puskesmas dan Klinik Pemerintah terutama disebabkan oleh adopsi sistem yang belum merata serta keterbatasan sumber daya manusia teknologi informasi. Banyak Puskesmas yang belum sepenuhnya mengoperasikan sistem digital karena kurangnya pelatihan dan masih terdapat kekhawatiran untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi baru.

Selain itu, hambatan lain berupa infrastruktur teknologi yang belum memadai, seperti perangkat dan jaringan internet yang tidak stabil, berkontribusi pada terjadinya data yang tidak sinkron antar fasilitas kesehatan. Lemahnya integrasi data menyebabkan pelayanan menjadi lambat dan sering terjadi keluhan dari pasien terkait keterlambatan serta ketidaksesuaian hasil pelayanan dengan harapan masyarakat. Untuk mengatasi isu ini, pendekatan audit kinerja berbasis data sangat diperlukan agar pihak pengelola dapat mengevaluasi dan menelusuri sumber permasalahan secara lebih terukur. Audit ini

meliputi pemantauan kualitas data, analisis waktu respons pelayanan, evaluasi tingkat pelatihan SDM, dan survei kepuasan pengguna. Dengan implementasi audit rutin berbasis data, program digitalisasi dapat dievaluasi secara objektif, sehingga rekomendasi perbaikan seperti peningkatan pelatihan, upgrade infrastruktur, dan optimalisasi sistem informasi bisa diterapkan untuk meningkatkan efektivitas layanan digital kesehatan. Setiap langkah perbaikan yang diambil harus mengacu pada hasil audit tersebut agar program SehatMandiri dapat berjalan optimal dan mampu mewujudkan pelayanan kesehatan digital yang responsif, terintegrasi, serta mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.