

Nama : Arnesta Az Zahra

NPM : 2313031066

Mata Kuliah : Akuntansi Sektor Publik

Studi Kasus (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 SehatMandiri.

Jawaban:

Dalam Dinas Kesehatan Kota Mandiri, program digitalisasi layanan kesehatan "SehatMandiri" tidak berjalan dengan baik karena banyak faktor yang saling berkaitan, termasuk aspek organisasi, sumber daya manusia, dan aspek teknis sistem itu sendiri. Karena kurangnya dukungan dan komitmen pimpinan untuk mendorong pemanfaatan platform digital, banyak Puskesmas dan Klinik pemerintah belum menggunakan sistem secara penuh. Sebagian pegawai merasa terbebani dengan penggunaan sistem baru yang menambah pekerjaan, terutama jika mereka masih harus mencatat data secara manual. Ini membuat resistensi terhadap perubahan menjadi masalah. Selain itu, tidak ada koordinasi yang baik antara Dinas Kesehatan, vendor penyedia aplikasi, dan unit layanan di lapangan. Akibatnya, tidak jelas siapa yang bertanggung jawab atas masalah teknis maupun operasional yang muncul.

Sumber daya manusia biasanya tidak menerima pelatihan lanjutan atau pendampingan setelah peluncuran sistem SehatMandiri. Akibatnya, banyak pegawai tidak memahami cara sistem bekerja atau lupa bagaimana menggunakanannya. Di beberapa fasilitas kesehatan, tingkat

pergantian karyawan yang tinggi menyebabkan karyawan baru kurang memahami sistem. Dalam hal teknis, banyak fasilitas kesehatan masih memiliki keterbatasan konektivitas internet, terutama di wilayah pinggiran kota. Ini sering menyebabkan proses sinkronisasi data terlambat atau gagal. Selain itu, karyawan tidak menggunakannya karena antarmuka sistem yang tidak ramah pengguna dan kinerja aplikasi yang lambat.

Karena sistem tidak memiliki standar identitas pasien yang unik, data pasien seringkali tidak sinkron atau bahkan ganda. Ini adalah masalah lain dalam manajemen data. Selain itu, proses sinkronisasi data yang tidak real-time menyebabkan informasi tidak selalu sama antara fasilitas medis dan pasien. Ini menyebabkan kebingungan bagi tenaga medis dan pasien. Hal ini meningkatkan keluhan masyarakat, seperti keterlambatan pelayanan, hasil laboratorium yang tidak muncul di aplikasi, dan jadwal janji temu yang tidak sesuai. Semua hal ini menunjukkan bahwa bukan hanya masalah teknologi yang menyebabkan program digitalisasi gagal berfungsi, tetapi juga masalah tata kelola implementasi yang buruk, kurangnya pelatihan, dan kurangnya sistem untuk menilai kinerja berbasis data.

Untuk mengatasi masalah ini, audit kinerja berbasis data harus dilakukan untuk menilai seberapa efektif dan efisien sistem SehatMandiri. Audit ini harus mencakup semua aspek penting, seperti kualitas dan konsistensi data, tingkat adopsi sistem oleh fasilitas kesehatan, dan dampak pada kepuasan pasien dan waktu pelayanan. Auditor dapat mendapatkan data audit dari berbagai sumber, seperti log aktivitas pengguna, laporan sinkronisasi data, waktu respons sistem, dan data pengaduan masyarakat. Melalui analisis data ini, auditor dapat mengidentifikasi pola, seperti fasilitas mana yang sering mengalami kegagalan sinkronisasi dan kategori keluhan mana yang paling sering muncul.

Indikator kinerja utama (KPI) seperti tingkat adopsi sistem (persentase fasilitas yang menggunakan modul utama), tingkat keberhasilan sinkronisasi data, waktu respons rata-rata sistem, dan tingkat kepuasan pasien semuanya harus digunakan dalam pendekatan audit ini. Auditor dapat membuat saran teknis dan manajerial berdasarkan hasil analisis. Misalnya, sistem identitas pasien atau indeks master pasien unik diperlukan jika ditemukan banyak data pasien duplikat. Dinas Kesehatan dapat bekerja sama dengan penyedia layanan internet untuk meningkatkan konektivitas di fasilitas yang mengalami masalah jika masalah utama berasal dari lambatnya jaringan.

Selain itu, audit kinerja ini harus mempertimbangkan aspek manusia dan organisasi. Hasil audit dapat digunakan oleh lembaga kesehatan untuk membuat program pelatihan ulang untuk

karyawan mereka dengan menggunakan pendekatan yang lebih praktis, seperti simulasi kasus nyata atau video panduan singkat. Selain itu, dinas dapat menerapkan sistem penghargaan untuk puskesmas atau klinik yang menggunakan sistem dengan baik. Sebaliknya, dashboard digital berbasis rutin harus digunakan untuk memantau tingkat penggunaan, kecepatan sinkronisasi, dan jumlah pengaduan secara real-time.

Audit kinerja berbasis data ini akan memberi Dinas Kesehatan pemahaman yang lebih akurat tentang seberapa baik sistem SehatMandiri berfungsi sesuai dengan tujuan awalnya. Berdasarkan temuan audit ini, rencana perbaikan dapat disusun secara sistematis, yang mencakup penyelesaian masalah teknis jangka pendek, peningkatan kemampuan sumber daya manusia, dan perbaikan tata kelola data dan proses integrasi jangka panjang. Oleh karena itu, digitalisasi program layanan kesehatan tidak hanya merupakan usaha teknologi semata; itu benar-benar dapat meningkatkan pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat.