

CASE STUDY AKUNTANSI KEUANGAN SEKTIR PUBLIK

Dinas Kesehatan Kota Mandiri meluncurkan platform digital "**Sehat Mandiri**", 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 :

Menurut saya untuk kasus ini sangat rumit dan bukan pada teknologi, tapi pada jurang yang terbuka secara lebar diantara desain sistem dan kenyataan di lapangan. Program digitalisasi sering dibayangkan seperti saklar lampu hidupkan, lalu semuanya otomatis beres. Padahal sektor publik punya sejarah panjang soal implementasi yang tersendat karena manusia, budaya kerja, dan koordinasi yang setengah matang. Kalau kita kupas, rendahnya efektivitas "SehatMandiri" kemungkinan muncul dari tiga akar masalah besar.

Pertama, **adopsi pengguna yang lemah**. Banyak Puskesmas belum menggunakan sistem secara penuh, yang menunjukkan pelatihan tidak memadai atau resistensi organisasi. Asumsinya teknologi baru otomatis dipakai. Padahal tanpa insentif, pengawasan, dan pendampingan, staf lapangan cenderung kembali ke cara lama yang terasa lebih aman.

Kedua, **integrasi data yang buruk**. Data tidak sinkron berarti arsitektur sistem, protokol input, dan standar datanya tidak konsisten antar fasilitas. Ini bukan sekadar error teknis, tapi kegagalan tata kelola data. Di sektor publik, inkonsistensi data adalah gejala klasik dari minimnya SOP, minimnya validasi, dan kebiasaan kerja yang tidak disiplin.

Ketiga, **dampak terhadap pelayanan tidak sesuai ekspektasi**, terlihat dari meningkatnya pengaduan. Ini menunjukkan masalah alur kerja: sistem mungkin menambah beban administratif baru tanpa mengurangi beban lama. Bukan pelayanan yang membaik, tapi dua sistem jalan bersamaan.

Untuk pendekatan audit berbasis data, langkahnya perlu tegas dan sistematis:

1. Analisis Log Aktivitas Sistem

Mengambil data penggunaan: frekuensi login, fitur yang dipakai, fasilitas mana yang aktif, berapa persen rekam medis yang benar-benar terinput. Ini memberi peta objektif tentang siapa yang pakai sistem dan siapa yang tidak.

2. Audit Kualitas dan Konsistensi Data

Menguji tingkat duplikasi, missing values, data ganda antar fasilitas, dan waktu input. Ini membantu menilai apakah masalahnya berasal dari sistem atau dari perilaku input data.

3. Evaluasi Dampak terhadap Alur Pelayanan

Membandingkan waktu layanan sebelum dan sesudah sistem diterapkan (waiting time, response time hasil lab, kecepatan pendaftaran). Semua berbasis data historis, bukan opini pegawai.

4. Analisis Keluhan Masyarakat

Mengelompokkan complain berdasarkan jenis, lokasi, dan waktu untuk mengidentifikasi pola. Keluhan sering menunjukkan titik kegagalan sistem yang tidak terlihat dari data teknis.

5. Pengujian Kepatuhan pada SOP Digital

Menganalisis apakah fasilitas mengikuti prosedur input dan validasi data. Ketidakpatuhan adalah indikator kelemahan tata kelola, bukan kelemahan teknologi.

6. Wawancara Berbasis Temuan Data

Auditor harus melakukan konfirmasi lapangan, tapi tidak dengan pertanyaan umum. Data-log yang sudah dianalisis menjadi dasar untuk memeriksa alasan di balik perilaku pengguna.

Hasil audit sebaiknya menghasilkan rekomendasi yang fokus pada perubahan struktural: pelatihan ulang, insentif untuk penggunaan sistem, penataan ulang SOP data, serta perbaikan desain UI/UX jika ditemukan fitur yang menghambat kerja. Lewat pendekatan seperti ini, audit bukan hanya menilai, tapi memaksa instansi kembali menata integrasi teknologi agar benar-benar meningkatkan pelayanan, bukan menambah kerumitan.