

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian berjudul "Penerapan Digitalisasi Pelayanan Kesehatan pada Pendaftaran *Online* Pasien di UPTD Puskesmas Banjarnegara 1", dapat disimpulkan bahwa penerapan kebijakannya secara struktural dan organisasi berjalan dengan baik dan progresif, tetapi secara penerimaan masyarakat terkait manfaat dari digitalisasi layanan pendaftaran belum optimal dirasakan seluruh lapisan masyarakat wilayah kerja Puskesmas Banjarnegara 1. Namun, digitalisasi pelayanan pada pendaftaran *online* di Puskesmas Banjarnegara 1 tetap berpotensi untuk berkembang dan berkelanjutan. Lebih rincinya, terdapat beberapa poin kesimpulan penelitian berdasarkan kerangka teori *Support*, *Capacity*, dan *Value* sebagai berikut:

1. Pelaksanaan digitalisasi pelayanan di Puskesmas Banjarnegara 1 telah berjalan dengan baik dan menunjukkan efektivitas dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya dalam proses pendaftaran pasien rawat jalan. Penerapan sistem E-Puskesmas, Mobile JKN, dan Klinisia menjadi wujud nyata transformasi digital yang memudahkan proses administrasi dan mempercepat pelayanan.
2. Puskesmas Banjarnegara 1 yang menerapkan kebijakan digitalisasi pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan tersebut tentunya memiliki nilai efisiensi karena terlihat nyata diterapkan dan progresif karena terus berlanjut, tetapi memang dampaknya belum begitu signifikan untuk keseluruhan pelayanan pendaftaran, karena memang pasien pendaftar *online* masih relatif sedikit
3. Pada Aspek *support* (dukungan), dari Pimpinan Puskesmas, Dinas Kesehatan, Pemerintah Daerah, dan koordinasi lintas sektor memperlihatkan adanya keseriusan lembaga dalam mewujudkan pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik di bidang kesehatan yang

menekankan pentingnya dukungan struktural dan kebijakan dalam menciptakan lingkungan yang kondusif bagi transformasi digital. Kemudian, pengalokasian sumber daya di Puskesmas Banjarnegara 1 berlangsung dalam tiga lapisan utama yaitu penguatan SDM internal, pengelolaan waktu kerja yang adaptif, dan dukungan teknologi internal dan eksternal yang berkelanjutan. Dukungan sosialisasi juga diberikan secara rutin baik dari sosial media maupun kegiatan UKM, tetapi memang partisipasi masyarakat terhadap pendaftaran *online* secara luas masih belum begitu optimal

4. Kapasitas sumber daya manusia dan teknologi yang dimiliki puskesmas menjadi faktor penting dalam keberhasilan digitalisasi. Pegawai telah mampu beradaptasi dengan sistem berbasis web dan aplikasi kesehatan digital, serta mendapat dukungan finansial dari dana BLUD yang memberikan fleksibilitas dalam menjamin operasional dan pengembangan layanan digital. Meskipun, masih ditemukan kendala umum seperti gangguan jaringan dan adaptasi sebagian pegawai, pelaksanaan sistem tetap berjalan secara berkelanjutan.
5. Manfaat digitalisasi atau elemen *value* terlihat dari peningkatan efisiensi kerja pegawai, ketepatan input data pasien, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Pegawai tidak lagi terbebani oleh administrasi manual karena data pasien tercatat otomatis di sistem. Masyarakat pun dapat mendaftar secara online tanpa harus mengantre panjang di loket. Meskipun, sebagian besar masyarakat masih lebih nyaman menggunakan layanan langsung, terutama kelompok dewasa hingga lanjut usia yang kurang tanggap akan teknologi, literasi informasi digital yang terbatas, dan masyarakat di wilayah dengan keterbatasan sinyal. Karena itu, Puskesmas Banjarnegara 1 tetap mempertahankan sistem *hybrid service* kombinasi layanan digital dan manual agar seluruh lapisan masyarakat tetap terlayani dengan baik.

5.2. Implikasi

Implikasi ini diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan kebijakan serta perbaikan berkelanjutan dalam pelaksanaan digitalisasi pelayanan kesehatan terutama di unit Puskesmas.

Pada penelitian ini, adanya relevansi kerangka teori *support*, *capacity*, dan *value* (Indrajit, 2012; Sadikin, 2011) yang diterapkan untuk menganalisis digitalisasi layanan kesehatan, khususnya pada Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama. Berikut makna implikatifnya berdasarkan relevansi teori tersebut:

1. Implikasi pada aspek *support* (dukungan). Penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan dari sistem kebijakan yang ada di Puskesmas dan upaya alokasi sumber daya yang dibutuhkan pada digitalisasi layanan pendaftaran *online* cukup baik, hanya saja dukungan penerapan sosialisasi kepada masyarakat masih perlu adanya optimalisasi penerimaan dan partisipasi masyarakat terhadap digitalisasi layanan, agar dapat merasakan manfaat baiknya. Demikian, hal ini ditunjukkan pada beberapa implikasi penting:
 - a) Adanya dukungan dari Pemerintah Daerah bersama Dinas Kesehatan yang memberikan wewenang sesuai regulasi yang sah, hal ini menunjukkan adanya perlu adanya legitimasi pada kebijakan digitalisasi layanan publik merupakan pondasi awal untuk menunjang penyelenggaraan kebijakan yang kuat di Puskesmas
 - b) Adanya dukungan dengan kolaborasi lintas sektor (antar lembaga) dan dukungan dari INFOKES, hal tersebut menunjukkan bahwa dibutuhkan dukungan koordinasi tidak hanya bersifat vertikal, tetapi juga horizontal
 - c) Alokasi sumber daya manusia dalam digitalisasi pelayanan publik di Puskesmas dilakukan dengan optimalisasi pegawai internal, tanpa rekrutmen besar-besaran. Hal tersebut dilakukan dengan merealisasikan pelatihan dan pembinaan untuk bisa beradaptasi dengan transformasi layanan. Selain itu mekanisme

pelayanan dengan sistem *hybrid* disesuaikan dengan kondisi sosial masyarakat pada saat masa transisi, menunjukkan bahwa Puskesmas semakin adaptif terhadap pelayanan

- d) Sosialisasi eksternal untuk masyarakat dilakukan dengan penyebaran informasi dan ajakan di sosial media serta di berbagai kegiatan UKM, memang menunjukkan telah diterapkan rutin, akan tetapi partisipasi masyarakat untuk mengenal dan memanfaatkan layanan digital masih relatif rendah, meskipun sudah mulai progress kenaikan 20-25% pasien pendaftar *online*. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan pendaftaran *online* di Puskesmas tidak hanya kuat pada dukungan instansi dan organisasi itu sendiri, tetapi perlu keseimbangan adanya dukungan dari masyarakat sebagai penerima layanan

2. Implikasi pada aspek *capacity* (kapasitas). Penelitian ini menunjukkan bahwa kapasitas digitalisasi layanan pendaftaran *online* di Puskesmas cukup berkembang dengan baik dan bersifat adaptif dan progresif terhadap mekanisme pelayanan yang ditetapkan (*hybrid*), akan tetapi memang digitalisasi layanan pendaftaran tersebut belum sepenuhnya stabil secara sistematis. Perlu adanya pengembangan dan penguatan transformasi layanan digital agar jangka panjang. Selain itu, aspek *capacity* tidak hanya menopang aspek *support* secara baik, tetapi juga mengoptimalkan aspek *value* secara keseluruhan. Demikian, hal ini ditunjukkan pada beberapa implikasi penting:

- a) Ketersedian sumber daya finansial melalui mekanisem BLUD dengan memberikan fleksibilitas pembiayaan menjadi faktor yang menjamin keberlanjutan tranformasi pelayanan pendaftaran *online* di Puskesmas
- b) Ketersedian penggunaan sistem yang diterapkan sebagai penunjang pelayanan pendaftaran *online* di Puskesmas perlu berkembang dinamis sebagai bentuk kapasitas sistem informasi yang harus ditingkatkan di diperbaharui terus menerus

disesuaikan dengan tingkat pertumbuhan layanan di Puskesmas

- c) Kapasitas pada ketersediaan pegawai pada pelaksanaan pelayanan pendaftaran *online* di Puskesmas tidak ditunjukkan secara instan, tetapi bersifat transformatif / adanya peralihan. Digitalisasi pelayanan pada pendaftaran *online* di Puskesmas, dilakukan pembelajaran mekanisme pelayanan dengan meningkatkan kompetensi khususnya komputerisasi pegawai dengan dibina secara bertahap untuk mencapai sistem layanan yang stabil
 - d) Kapasitas pada digitalisasi pelayanan pendaftaran *online* di Puskesmas dapat melemah disebabkan kendala server mengalami gangguan. Perlunya ada komunikasi dan kerja sama yang baik dengan pihak penyedia sistem, agar sistem pelayanan dapat berjalan dengan stabil
 - e) Kapasitas organisasi pada penerapan digitalisasi pelayanan pendaftaran *online* di Puskesmas tidak hanya dilihat berdasarkan ketersediaan sumber daya saja, akan tetapi perlunya ada kompetensi untuk mengelola risiko gangguan operasional layanan, khususnya gangguan sistem informasi
3. Implikasi pada aspek *value* (manfaat). Pada penelitian ini ditunjukkan bahwa manfaat digitalisasi pelayanan pendaftaran *online* di Puskesmas memberikan manfaat secara internal Puskesmas, akan tetapi belum sepenuhnya diterima baik oleh masyarakat. Perlu adanya strategi dan pendekatan yang kuat kepada masyarakat yang dapat meningkatkan literasi digital dan penggunaan layanan digital oleh masyarakat. Demikian, hal ini ditunjukkan pada beberapa implikasi penting:
- a) Manfaat pelayanan pendaftaran *online* di Puskesmas yang menunjukkan adanya peningkatan kinerja pegawai yang lebih efektif dan efisien, akan tetapi penggunaan layanan pendaftaran *online* oleh masyarakat belum optimal, menunjukkan bahwa manfaat digitalisasi pelayanan dalam pelaksanaannya lebih dulu

dirasakan oleh Puskesmas itu sendiri dibanding masyarakat sebagai penerima manfaat layanan

- b) Manfaat pelayanan pendaftaran *online* di Puskesmas tidak hanya dinilai berdasarkan kualitas sistem dukungan dan kapasitas yang ada pada Puskesmas, akan tetapi perlunya ada kondisi sosial masyarakat yang siap menerima perubahan dengan cara peningkatan literasi digital dan memberikan kemudahan akses layanan
- c) Manfaat pelayanan pendaftaran *online* di Puskesmas dengan kategori relatif rendah pun, tetap ada progress peningkatan penggunaan pendaftaran *online* secara bertahap, hal ini menunjukkan bahwa manfaat transformasi pelayanan digital memerlukan waktu selama fase transisi untuk diterima masyarakat secara keseluruhan secara bertahap

