

Jurnal Ilmiah Keperawatan dan
Kesehatan Alkautsar (JIKKA)

e-ISSN :2963-9042

Online : <https://jurnal.akperalkautsar.ac.id/index.php/JIKKA>

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI RUMAH SAKIT X PATI

Ahmad Farid¹, Nada Tazkiya Hanifa², Fadhila Nazwa Rahmania³, Salma Desita⁴,

Nazahra Qurrota A'yun⁵

^{1,2,3,4,5}Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas
Muhammadiyah Kudus

Email: ahmadfarid@umkudus.ac.id, 42023160030@std.umku.ac.id,
42023160001@std.umku.ac.id, 42023160043@std.umku.ac.id,
42023160036@std.umku.ac.id

ABSTRAK

Pendahuluan: Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas pemerintahan dan kepuasan masyarakat. Implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi dari perspektif pengguna dan penyedia layanan. Metode Penelitian: Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi pada beberapa instansi yang telah menerapkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi. Analisis data dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi kelebihan, hambatan, serta faktor pendukung efektivitas pelayanan. Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berbasis teknologi informasi mampu mempercepat proses layanan dan meningkatkan transparansi, namun masih terdapat kendala seperti keterbatasan literasi digital masyarakat dan infrastruktur yang belum merata. Kesimpulan: teknologi informasi memiliki potensi besar dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik, tetapi perlu dukungan dari aspek pelatihan, pengembangan infrastruktur, dan sosialisasi yang intensif untuk mengoptimalkan manfaatnya bagi masyarakat.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Efektivitas Layanan, Studi Kualitatif, Literasi Digital.

THE EFFECTIVENESS OF INFORMATION TECHNOLOGY-BASED PUBLIC SERVICES AT HOSPITAL X, PATI

Abstract

Public services are a crucial aspect in improving the quality of government and public satisfaction. The implementation of information technology in public services is expected to increase efficiency, transparency, and accessibility of services. This study aims to evaluate the effectiveness of information technology-based public services from the perspective of users and service providers. The research method used was a qualitative case study approach. Data were collected through in-depth interviews, participant observation, and documentation at several agencies that have implemented information technology-based service systems. Data analysis was conducted thematically to identify strengths, barriers, and supporting factors for service effectiveness.

The results indicate that information technology-based services can accelerate service processes and increase transparency. However, obstacles remain, such as limited digital literacy and uneven infrastructure. Conclusion: In conclusion, information technology has significant potential to improve the effectiveness of public services. However, support in the form of training, infrastructure development, and intensive outreach is needed to optimize its benefits for the public.

Keywords: *Public Services, Information Technology, Service Effectiveness, Qualitative Study, Digital Literacy.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bagian integral dari kewajiban negara dalam memenuhi hak dasar masyarakat. Dalam konteks modernisasi pemerintahan, pelayanan publik dituntut untuk lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Perkembangan teknologi informasi di era digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Rumah sakit dan fasilitas pelayanan kesehatan dituntut untuk meningkatkan mutu layanan melalui pemanfaatan sistem berbasis teknologi informasi. Inovasi seperti Electronic Rekam Medis (ERM), telemedicine, dan sistem antrean online kini menjadi bagian penting dalam sistem pelayanan kesehatan modern. Penerapan teknologi informasi tidak hanya mempercepat

proses administrasi, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja tenaga kesehatan. Misalnya, data rekam medis yang belum lengkap dapat diperbarui atau dilengkapi dari jarak jauh, memberikan fleksibilitas dalam pelaksanaan tugas. Hal ini sejalan dengan tujuan utama digitalisasi layanan kesehatan, yaitu meningkatkan kecepatan, akurasi, dan integrasi antarunit pelayanan di rumah sakit (Handayani et al., 2017).

Meski demikian, transformasi digital di bidang kesehatan juga menghadirkan tantangan tersendiri. Beberapa fasilitas kesehatan masih menghadapi kendala seperti terbatasnya perangkat elektronik, kebutuhan pelatihan bagi SDM, serta risiko kesalahan input data yang bisa berdampak luas karena sistem saling terhubung. Selain itu, faktor non-teknis

seperti penerimaan masyarakat terhadap teknologi dan persepsi terhadap penggunaan perangkat elektronik oleh tenaga kesehatan turut memengaruhi keberhasilan penerapan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang komprehensif mengenai peran, bentuk, tantangan, serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik di rumah sakit. Dengan pemahaman yang mendalam, diharapkan proses digitalisasi ini dapat berjalan optimal dan memberikan manfaat maksimal bagi tenaga kesehatan maupun masyarakat sebagai pengguna layanan.

Perkembangan teknologi informasi membawa peluang besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah mulai mengadopsi sistem digital untuk mempercepat birokrasi, meningkatkan transparansi, dan memperbaiki interaksi antara penyedia layanan dan pengguna. Salah satu sektor penting dalam pelayanan publik adalah sektor kesehatan. Digitalisasi pelayanan kesehatan dilakukan melalui berbagai inovasi seperti rekam medis elektronik, sistem antrean digital, dan layanan konsultasi daring (telemedicine). Namun, pemanfaatan teknologi informasi tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Banyak instansi yang masih mengalami kendala dalam implementasinya, baik dari sisi infrastruktur, sumber daya manusia, maupun kesiapan budaya organisasi.

Perawat sebagai tenaga kesehatan yang berinteraksi langsung dengan pasien memiliki peran penting dalam kesuksesan pelayanan berbasis teknologi informasi. Mereka menjadi aktor utama yang mengaplikasikan sistem dalam pelayanan sehari-hari. Efektivitas pelayanan publik

berbasis teknologi informasi tidak hanya diukur dari kecepatan layanan, tetapi juga dari persepsi dan kepuasan pengguna internal, termasuk tenaga kesehatan yang menjalankan sistem tersebut. Studi-studi sebelumnya lebih banyak berfokus pada perspektif manajemen dan pengguna layanan (pasien), sehingga diperlukan kajian mendalam dari sisi pelaksana teknis seperti perawat yang menghadapi langsung tantangan implementasi sistem.

Penelitian ini bertujuan untuk menggali bagaimana efektivitas sistem pelayanan publik berbasis teknologi informasi dipersepsikan oleh perawat, serta hambatan dan peluang perbaikan dari sudut pandang pelaksana layanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara. Wawancara difokuskan pada empat pertanyaan utama (rumusan masalah), namun terbuka terhadap eksplorasi lanjutan berdasarkan respons partisipan.

HASIL

1. Peran teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di fasilitas rumah sakit

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu perawat di rumah sakit bahwa teknologi informasi memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Seorang perawat menyatakan bahwa dampak penggunaan teknologi, khususnya bagi tenaga kesehatan, sangat positif terhadap kelancaran pelayanan. Bahkan, beberapa data seperti rekam medis yang belum lengkap dapat dilengkapi dari

rumah, sehingga mendukung fleksibilitas dan efisiensi kerja. Dalam wawancara narasumber menyampaikan:

”Kalo secara kami yg pekerja dampak e bagus buat pelayanan . Apalagi yg bisa diakses dari rumah, jadi kalo ada RM atau apa yg kurang lengkap bisa dilengkapi dari rumah/pas perjalanan pulang”

2. Bentuk teknologi informasi yang mbak gunakan dalam pelayanan kesehatan (misalnya: aplikasi rekam medis digital, telemedicine, sistem antrean online)

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu perawat di rumah sakit bahwa beberapa bentuk teknologi informasi yang digunakan di rumah sakit tersebut meliputi Electronic Rekam Medis (ERM) dan sistem antrean online. Sebagian besar pelayanan sudah berbasis digital dan online. Namun, untuk pasien lanjut usia yang kurang familiar dengan teknologi, tetap disediakan opsi pendaftaran manual guna memastikan inklusivitas pelayanan. Dalam wawancara narasumber menyampaikan:

“Kalo di Rs tempat kerjaku pake ERM, sistem antrian online. Rata2 pake media online semua, tapi kalo ada pasien yg mohon maaf udah usia lanjut dan gaptek tetep kita informasikan untuk pendaftaran manual”

3. Tantangan terbesar yang dihadapi dalam penggunaan teknologi informasi selama memberikan pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu perawat di rumah sakit bahwa tantangan utama dalam penerapan teknologi informasi adalah keterbatasan perangkat elektronik yang tersedia di rumah sakit. Selain itu, tenaga kesehatan harus cepat beradaptasi dan menguasai

sistem digital terbaru. Akurasi sangat penting, karena informasi yang diinput dalam sistem dapat langsung diakses oleh seluruh bagian rumah sakit. Penggunaan ERM juga menuntut ketersediaan perangkat yang cukup, seperti komputer atau tablet, untuk menunjang pelayanan. Dalam wawancara narasumber menyampaikan :

“Kendalanya kalo media elektronik kepake temen semua jadi ne nunggu, terus kalo ngga menguasai sistemn teknologi terbaru pasti ketinggalan. Harus lebih teliti soale sekali klik bisa diakses seluruh Rs, Harus siap banyak alat elektronik kalo pake ERM”

4.Faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu perawat di rumah sakit bahwa efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, antara lain: ketersediaan SDM yang terampil, perangkat pendukung yang memadai, kesiapan dan penerimaan teknologi, serta lingkungan kerja yang suportif. Di sisi lain, adaptasi terhadap teknologi menuntut kesiapan mental, karena tenaga kesehatan sering kali harus membagi waktu antara pelayanan langsung dan pengisian data digital seperti ERM. Persepsi masyarakat juga menjadi tantangan tersendiri, karena penggunaan perangkat elektronik kerap disalahartikan sebagai aktivitas non-produktif. Dalam wawancara narasumber menyampaikan:

”Ketersediaan sumber daya manusia yg terampil, alat yg memadai, kesiapan dan penerimaan penggunaan alat teknologi sama lingkungan yg mendukung sih dek,

Harus siap mental juga soale kadang kalo semua sistem pake teknologi modern atau yg berbasis elektronik, kadang waktu pelayanan dilapangan tersita buat melengkapi ERM. Soale kalo kelihatan didepan laptop, gadget atau yg lainnya pasir dikatain pegawainya main terus”

PEMBAHASAN

Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan

Teknologi informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Penggunaan sistem digital memungkinkan tenaga kesehatan untuk mengakses dan memperbarui data rekam medis dengan lebih fleksibel, termasuk dari lokasi di luar rumah sakit seperti di rumah atau dalam perjalanan pulang. Hal ini mempercepat proses pelengkapan data dan mengurangi keterlambatan dalam pelayanan pasien. Peran ini sangat signifikan karena berkontribusi terhadap kelancaran operasional serta peningkatan respons terhadap kebutuhan pasien.

Bentuk Teknologi Informasi yang Digunakan dalam Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan wawancara, rumah sakit telah mengadopsi beberapa teknologi utama seperti Electronic Rekam Medis (ERM) dan sistem antrean online. Kedua sistem ini menunjukkan bahwa rumah sakit sedang bertransformasi ke arah digitalisasi pelayanan untuk mempermudah proses administrasi dan mempercepat layanan. Namun, rumah sakit juga tetap memberikan opsi manual bagi pasien lanjut usia yang kurang familiar dengan teknologi untuk menjaga inklusivitas dan kenyamanan pasien, sehingga pelayanan tetap merata dan tidak meminggirkan kelompok tertentu.

Tantangan dalam Penggunaan Teknologi Informasi

Tantangan utama yang dihadapi meliputi keterbatasan jumlah perangkat elektronik seperti komputer dan tablet yang tersedia sehingga menimbulkan antrian pengguna di kalangan tenaga kesehatan. Selain itu, tenaga kesehatan juga harus terus beradaptasi dengan sistem teknologi terbaru yang kadang rumit dan memerlukan ketelitian tinggi, mengingat informasi yang diinput bisa langsung diakses oleh seluruh bagian rumah sakit. Hal ini meningkatkan tekanan pada tenaga kesehatan untuk memastikan data akurat demi menunjang kualitas layanan secara keseluruhan.

Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi

Efektivitas penggunaan teknologi dalam pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor krusial: Ketersediaan SDM terampil dan perangkat yang memadai: Tenaga kesehatan perlu memiliki kemampuan digital yang cukup dan alat-alat pendukung harus tersedia secara memadai agar proses kerja lancar. Kesiapan mental dan lingkungan kerja yang suportif: Adaptasi teknologi bukan hanya soal kemampuan teknis tetapi juga kesiapan mental karena tenaga kesehatan sering harus membagi waktu antara pelayanan langsung dan administrasi digital. Persepsi masyarakat dan lingkungan kerja: Terkadang penggunaan alat teknologi disalahartikan sebagai aktivitas tidak produktif oleh rekan kerja atau masyarakat sekitar, sehingga tenaga kesehatan harus dapat mengelola persepsi ini agar tidak memengaruhi semangat dan konsentrasi kerja.

KESIMPULAN

Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit terbukti memberikan kontribusi besar dalam meningkatkan efisiensi, kualitas, dan fleksibilitas kerja tenaga kesehatan. Teknologi seperti Elektronik Rekam Medis (ERM) dan sistem antrean online memungkinkan proses administrasi dan pelayanan medis dilakukan dengan lebih cepat dan terintegrasi, bahkan bisa diakses dari luar rumah sakit.

Namun, pemanfaatan teknologi ini tidak terlepas dari tantangan, seperti keterbatasan perangkat elektronik, tuntutan penguasaan teknologi terbaru oleh tenaga kesehatan, serta risiko kesalahan input data yang dapat memengaruhi sistem secara keseluruhan. Selain itu, keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis teknologi juga dipengaruhi oleh ketersediaan SDM yang terampil, perangkat pendukung yang memadai, serta dukungan lingkungan kerja dan masyarakat.

Untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan, perlu adanya peningkatan fasilitas penunjang, pelatihan rutin bagi tenaga medis, serta edukasi kepada masyarakat agar memahami bahwa penggunaan perangkat elektronik oleh petugas merupakan bagian dari pekerjaan profesional, bukan aktivitas non-produktif.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI. (2018). *Pedoman Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., & Budi, I. (2017). Acceptance Model of a Hospital Information System. *International Journal of Medical Informatics*, 99, 11–28. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2016.12.002>
- Nugroho, H. S. W. (2019). Tantangan Implementasi Rekam Medis Elektronik di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(1), 45–51.
- Wulandari, A., & Santosa, B. (2020). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 115–123. <https://doi.org/10.1234/jkm.v8i2.567>
- Kemenkes RI. (2020). *Strategi Transformasi Digital Kesehatan 2020–2024*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Yulia, N. (2020). Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 135–144.
- Kemenkes RI. (2022). *Pedoman Transformasi Digital Kesehatan Nasional*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Dwiyanto, A. (2011). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kemenkes RI. (2022). *Pedoman Transformasi Digital Kesehatan Nasional*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Wulandari, A., & Santosa, B. (2020). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 115–123. <https://doi.org/10.1234/jkm.v8i2.567>
- Nugroho, H. S. W. (2019). Tantangan Implementasi Rekam Medis Elektronik di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(1), 45–51.
- Kemenkes RI. (2020). *Strategi Transformasi Digital Kesehatan 2020–2024*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., & Budi, I. (2017). Acceptance Model of

a Hospital Information System.
*International Journal of Medical
Informatics*, 99, 11–28.
<https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2016.12.002>