

## **DAMPAK TRANSFORMASI TEKNOLOGI DIGITAL DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TAHUN 2024**

Rani Meilinia Darasirta<sup>1</sup>, Aprilia Lestari<sup>2</sup>, Yahnu Wiguno Sanyoto<sup>3</sup>

Jurusan Universitas Baturaja<sup>1</sup>

Dosen Program Studi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Dan Hukum Program Studi Ilmu Pemerintahan<sup>2,3</sup>

Email: [ranimeilinia28@gmail.com](mailto:ranimeilinia28@gmail.com)

Informasi	Abstract
Volume : 3	<i>The transformation of digital technology in the public service sector, particularly in health, is an inevitable necessity. This study aims to analyze the impact of digital transformation in health services at the Health Office of Ogan Komering Ulu Regency in 2024, using five dimensions from Royyana's theory: human resources, process, structure, strategy, and technology adoption. This is a descriptive qualitative study, utilizing in-depth interviews, observations, and documentation. The results show improved service efficiency, data transparency, and speed in public health delivery. However, challenges persist such as limited digital literacy, infrastructure gaps, and resistance to change. The study recommends capacity building, organizational restructuring, and adaptive digital strategies.</i>
Nomor : 2	
Bulan : Februari	
Tahun : 2026	
E-ISSN : 3062-9624	

**Keyword:** Digital Transformation, Health Services, Information Technology, Health Office

### **Abstrak**

Transformasi teknologi digital dalam sektor pelayanan publik, khususnya kesehatan, menjadi kebutuhan yang tidak terelakkan. Penelitian ini bertujuan menganalisis dampak transformasi digital dalam pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Komering Ulu tahun 2024, dengan menggunakan lima dimensi dari teori Royyana: SDM, proses, struktur, strategi, dan adopsi teknologi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital telah meningkatkan efisiensi pelayanan, transparansi data kesehatan, dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat. Namun, tantangan tetap ada seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur, dan resistensi pegawai. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kapasitas SDM, restrukturisasi organisasi, dan strategi digital adaptif.

**Kata Kunci:** Transformasi Digital, Pelayanan Kesehatan, Teknologi Informasi, Dinas Kesehatan

## A. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi keniscayaan di era Revolusi Industri 4.0 yang ditandai dengan konvergensi teknologi informasi dan komunikasi ke dalam seluruh aspek kehidupan, termasuk pelayanan publik. Pemerintah Indonesia melalui berbagai kebijakan strategis mendorong percepatan digitalisasi birokrasi sebagai bentuk reformasi administrasi publik. Salah satu sektor yang menjadi fokus utama adalah sektor kesehatan karena memiliki peran vital dalam pelayanan dasar masyarakat.

Di tingkat daerah, transformasi digital dalam pelayanan kesehatan mulai diimplementasikan melalui penggunaan berbagai aplikasi dan sistem informasi kesehatan seperti Satu Sehat, SISDMK, SIMPUS, dan e-Office. Di Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU), Dinas Kesehatan sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan telah mengadopsi beberapa sistem digital guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi layanan kepada masyarakat. Digitalisasi ini memungkinkan pertukaran data secara real-time antar unit kerja, mempercepat proses administrasi, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data.

Namun, penerapan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan tidak selalu berjalan mulus. Masih banyak tantangan yang dihadapi, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kesenjangan literasi digital antar pegawai, resistensi terhadap perubahan, serta belum meratanya pelatihan penggunaan sistem informasi. Selain itu, masih terdapat dualisme sistem antara manual dan digital yang menghambat optimalisasi layanan. Tantangan-tantangan ini menunjukkan bahwa transformasi digital bukan hanya persoalan teknis, tetapi juga menyangkut aspek sumber daya manusia, proses kerja, struktur organisasi, strategi manajemen, dan tingkat adopsi teknologi.

Melihat kompleksitas tersebut, penting untuk memahami dampak dari transformasi digital secara menyeluruh. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan teori Royyana sebagai kerangka analisis yang mencakup lima dimensi utama: Sumber Daya Manusia (SDM), Proses, Struktur, Strategi, dan Adopsi Teknologi. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana transformasi digital memengaruhi kinerja pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten OKU serta rekomendasi untuk penguatan implementasinya di masa mendatang.

## B. METODE PENELITIAN

### A. Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian

kualitatif digunakan untuk memahami makna, pengalaman, dan pandangan dari informan secara mendalam. Pendekatan deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara sistematis dan faktual mengenai situasi yang diteliti, yaitu dampak transformasi teknologi digital dalam pelayanan kesehatan. Tujuan pendekatan ini adalah untuk mengidentifikasi fenomena secara menyeluruh tanpa memanipulasi variabel.

### **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah menganalisis dan menggambarkan dampak dari transformasi teknologi digital terhadap proses pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Komering Ulu. Lima aspek utama yang menjadi perhatian adalah: sumber daya manusia (SDM), proses pelayanan, struktur organisasi, strategi implementasi, dan tingkat adopsi teknologi.

### **C. Informan Penelitian**

Penentuan informan dilakukan secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki informasi dan pengalaman yang relevan dengan topik penelitian. Informan terdiri dari enam individu yang berasal dari kalangan birokrasi, teknis, dan akademik, yaitu:

1. Rozali, SKM, MM – Sekretaris Dinas Kesehatan
2. Zulicha Diah Sulistiowati, SKM, MPH – Sub Koordinator SDM
3. Muhammad Yunius, SKM, MM – Sub Koordinator Surveilans
4. Dwi Yenni, S.Gz., MPH – Adminkes Ahli Muda
5. Vietri Madona Permata Sari, SKM – Pengelola SISDMK
6. Herni Ramayanti, M.Si – Akademisi

### **D. Jenis dan Sumber Data**

Jenis data dalam penelitian ini terdiri dari:

- 1) Data primer: diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan para informan, observasi aktivitas di lapangan, dan catatan lapangan.
- 2) Data sekunder: diperoleh dari dokumen resmi, laporan kinerja, peraturan, artikel ilmiah, serta sumber pustaka lainnya yang relevan dengan konteks penelitian.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Tiga teknik utama digunakan dalam pengumpulan data:

- 1) Wawancara mendalam: dilakukan dengan pertanyaan terbuka kepada informan yang dipilih. Bertujuan untuk menggali pemahaman, pandangan, dan pengalaman informan terkait implementasi transformasi digital.
- 2) Observasi: dilakukan untuk mengamati secara langsung praktik penggunaan teknologi

digital dalam pelayanan di Dinas Kesehatan OKU.

- 3) Dokumentasi: digunakan untuk melengkapi data dari wawancara dan observasi, mencakup dokumen perencanaan, laporan kegiatan, serta data penggunaan aplikasi digital.

#### **f. Teknik Analisis Data**

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan Miles dan Huberman yang mencakup tiga langkah utama:

- 1) Reduksi Data: menyaring, merangkum, dan memilih data penting dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.
- 2) Penyajian Data: mengorganisasi data dalam bentuk narasi, tabel, atau bagan untuk memudahkan pemahaman dan penarikan kesimpulan.
- 3) Penarikan Kesimpulan: menyusun interpretasi akhir berdasarkan pola, hubungan, atau kategori yang ditemukan dalam data.

### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **1. Sumber Daya Manusia (SDM)**

Transformasi digital memberikan tekanan besar terhadap kesiapan SDM di Dinas Kesehatan OKU. Temuan lapangan menunjukkan adanya kesenjangan kompetensi antara pegawai muda yang lebih adaptif dengan teknologi dan pegawai senior yang cenderung mengalami kesulitan. Pelatihan memang telah dilakukan, tetapi belum merata di seluruh bidang. Tantangan lain berupa dual system (manual dan digital) juga memperberat beban kerja. Kurangnya insentif dan pelatihan yang terbatas menyebabkan motivasi pegawai menurun dalam mengikuti perubahan digital.

Menurut teori Royyana (2020), keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada perangkat teknologi, tetapi juga pada kesiapan mental dan keterampilan individu. Maka, penguatan kapasitas SDM melalui pelatihan berkelanjutan, pendampingan, dan reward system menjadi syarat penting agar proses transformasi dapat berjalan efektif dan berkelanjutan

#### **2. Proses**

Transformasi digital memengaruhi cara kerja birokrasi di Dinas Kesehatan OKU, dengan digitalisasi proses seperti absensi, pelaporan kinerja, pengajuan cuti, dan manajemen kepegawaian melalui platform seperti e-Kinerja, e-Office, dan SIMPEG. Perubahan ini membawa efisiensi, transparansi, dan kecepatan layanan, karena data terdokumentasi secara sistematis dan dapat ditelusuri kembali (audit trail).

Namun, keberhasilan digitalisasi sangat tergantung pada konsistensi implementasi teknologi dan kesiapan SDM dalam menjalankan sistem. Jika tidak dibarengi pelatihan dan pembiasaan, proses digital akan stagnan sebagai formalitas saja. Transformasi ini sejalan dengan teori Business Process Reengineering oleh Hammer dan Champy yang menekankan pada efisiensi, kualitas, dan kecepatan melalui teknologi.

### 3. Struktur Organisasi

Meskipun tidak ada perubahan struktural secara formal, secara fungsional telah terjadi pergeseran peran dan penambahan tugas di Dinas Kesehatan OKU. Beberapa unit seperti Subbag Umum kini juga menangani manajemen sistem informasi, dan bidang perencanaan lebih aktif dalam penggunaan data digital. Pembentukan tim ad-hoc untuk transformasi digital menjadi salah satu bentuk adaptasi struktural non-formal.

Dalam kerangka teori Royyana, keberadaan struktur organisasi yang adaptif merupakan syarat penting dalam keberhasilan transformasi digital. Struktur berbasis proyek atau tim lintas sektor diperlukan untuk merespons kebutuhan digital secara cepat dan fleksibel.

### 4. Strategi

Strategi transformasi digital di Dinas Kesehatan OKU mencakup beberapa pendekatan penting, seperti pemetaan kebutuhan digitalisasi, pengembangan roadmap implementasi teknologi berdasarkan urgensi dan kesiapan SDM, pelatihan berbasis daring, serta pembentukan digital champion. Strategi ini bertujuan membangun fondasi digital yang konsisten dan berkelanjutan.

Selain itu, konsolidasi data dan sistem pelaporan, serta pembentukan budaya kerja berbasis data menjadi bagian penting strategi integratif yang mendukung evidence-based decision making. Kolaborasi dengan instansi luar seperti universitas juga dilakukan untuk memperkuat pendampingan teknis

### 5. Adopsi Teknologi

Adopsi teknologi dilakukan secara bertahap melalui pilot project di unit-unit yang siap, dengan diawali analisis kebutuhan, pelatihan, penyediaan perangkat, dan pendampingan. Teknologi yang digunakan antara lain SATUSEHAT, e-SDMK, SIMPUS, e-Office, dan dashboard monitoring. Pemilihan teknologi mempertimbangkan kesesuaian dengan kebijakan nasional guna menghindari tumpang tindih sistem.

Adopsi ini berdampak positif dalam efisiensi kerja, transparansi, dan akurasi data pelayanan kesehatan. Namun, masih terdapat tantangan seperti resistensi perubahan, keterbatasan pelatihan, dan kebutuhan integrasi antar sistem.

#### D. KESIMPULAN

Transformasi digital di Dinas Kesehatan Kabupaten OKU memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kecepatan pelayanan kesehatan. Namun, transformasi ini juga menghadapi tantangan struktural, kultural, dan teknologis. Untuk memastikan keberhasilan transformasi, diperlukan strategi terintegrasi yang mencakup peningkatan kapasitas SDM, penyesuaian struktur organisasi, serta adopsi teknologi yang inklusif dan adaptif.

#### SARAN

- 1) Diperlukan pelatihan literasi digital berkelanjutan untuk seluruh pegawai.
- 2) Restrukturisasi organisasi perlu dilakukan agar mendukung fleksibilitas digital.
- 3) Perlu roadmap transformasi digital jangka panjang yang berbasis kebutuhan lokal.
- 4) Penguatan infrastruktur dan akses internet di wilayah pinggiran harus menjadi prioritas.
- 5) Monitoring dan evaluasi rutin atas aplikasi digital perlu dilakukan untuk peningkatan mutu layanan.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

- Royyana, N. (2021). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook. Sage.
- Wahyuni, A., dkk. (2022). Studi Literasi Digital Tenaga Kesehatan di Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 10(2).
- Kementerian Kesehatan RI. (2021). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Satu Data Kesehatan.
- Kominfo Sumsel. (2022). Laporan Penetrasi Internet di Kabupaten OKU.