

---

## **PEMANFAATAN TEKNOLOGI DIGITAL DALAM PELAYANAN KESEHATAN PUBLIK: SEBUAH TINJAUAN ANALISIS KEBIJAKAN**

**Nurul Fitriani Purba<sup>1</sup>, Frety Salma Annisa<sup>2</sup>, Adella Syafitri<sup>3</sup>, Sri Hajjah Purba<sup>4</sup>**  
**Universitas Islam Negeri Sumatera Utara**

*Email* : [nurulfitriani5678@gmail.com](mailto:nurulfitriani5678@gmail.com)<sup>1</sup>, [fretysalmaannisa@gmail.com](mailto:fretysalmaannisa@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[adellasyafitri67@gmail.com](mailto:adellasyafitri67@gmail.com)<sup>3</sup>, [srihajjah20@gmail.com](mailto:srihajjah20@gmail.com)<sup>4</sup>

### **ABSTRAK**

Teknologi digital telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk pada bidang kesehatan, khususnya pelayanan publik. Pemerintah melakukan upaya untuk meningkatkan dan melindungi kesehatan masyarakat secara menyeluruh dengan memperbaiki pelayanan kesehatan publik. Penelitian ini adalah penelitian berbasis literatur review, untuk mengetahui pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan publik. Penelitian ini akan menggunakan 10 Jurnal kajian mengenai pemanfaatan teknologi dalam pelayanan kesehatan. Hasil dari penelitian ini adalah teknologi digital dapat memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yang dibuktikan dari 10 jurnal yang membahas terkait pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan publik, terdapat 8 jurnal yang berhasil menerapkan dan menggunakan teknologi digital dengan baik, sehingga mendapatkan manfaat yang sesuai dengan harapan. Berbeda halnya dengan jurnal 2 dan 5 yang tidak menerapkan teknologi digital dengan baik dan benar.

**Kata Kunci:** Teknologi Digital, Literature Review, Pelayanan Kesehatan.

### **ABSTRACT**

*Digital technology has changed various aspects of life, including the health sector, especially public services. The government is making efforts to improve and protect public health as a whole by improving public health services. This research is a literature review-based research, to determine the use of digital technology in public health services. This research will use 10 study journals regarding the use of technology in health services. The results of this research are that digital technology can provide significant benefits in improving health services as evidenced by 10 journals that discuss the use of digital technology in public health services, there are 8 journals that have successfully implemented and used digital technology well, so as to obtain appropriate benefits. with expectations. This is different from journals 2 and 5 which do not apply digital technology properly and correctly.*

**Keywords:** Digital Technology, Literature Review, Health Services.

### **PENDAHULUAN**

Teknologi digital mengubah bidang kesehatan, khususnya pelayanan publik. Pemerintah meningkatkan dan melindungi kesehatan masyarakat sebagai bentuk memperbaiki pelayanan kesehatan publik. Perkembangan internet mengubah teknik pemasaran dengan teknologi yang saat ini dipunyai. Pada era digitalisasi ini, teknologi memegang peranan penting dalam peningkatan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan. Maka dari itu, artikel yang akan penulis buat ini bertujuan untuk mengkaji kebijakan kebijakan terkait pemanfaatan teknologi terhadap pelayanan kesehatan publik (Ramadhany Nugroho, 2023).

Media digital memberikan peluang untuk menawarkan layanan baru dengan konsep yang fresh. Penggunaan teknologi digital sendiri sudah meningkat 50% di rumah sakit dengan tujuan menjangkau pasien yang lebih besar lagi cakupannya. Pada saat sekarang, permintaan dari pasien untuk melakukan inovasi dalam perawatan telah meningkat, dengan

begini maka pemanfaatan teknologi untuk keperluan pelayanan kesehatan publik semakin dibutuhkan dan menjadi acuan untuk berkembangnya bidang kesehatan disuatu negara. Hal ini sesuai dengan pelayanan kesehatan yang berkelanjutan sesuai arahan Kementerian PPN/BAPPENAS pada tahun 2021-2022 mencakup poin SDGs nomor tiga, yaitu pembangunan sector kesehatan yang bergantung pada peran stakeholder dari pusat dan daerah. Terdapat berbagai keterkaitan antara majunya teknologi dengan status pelayanan kesehatan, dengan hadirnya teknologi yang mukhtahir hal ini harusnya mampu membuat jarak informasi dan konsultasi antara pasien dan dokter menjadi tak terbatas.

Kemajuan teknologi yang pesat juga akan memunculkan berbagai revolusi baru untuk melihat model transisi dari kinerja tradisional menjadi kinerja digital. Perkembangan teknologi informasi juga tidak kalah penting sebagai pendorong globalisasi. Pemerintah juga tentu tea menerapkan teknolgi sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, mengingat bahwa teknologi yang semakin pesat pasti akan mempengaruhi kualitas dari suatu pelayanan.

Biasanya, ketika orang menunggu untuk dilayani, antrean akan terbentuk diberbagai titik didepan ruang poli kesehatan, proses antrean biasanya terjadi apabila seorang pasien datang ke fasilitas pelayanan kesehatan dan lama ditangani, setelah ditangani pasien akan meninggalkan fasilitas pelayanan kesehatan. Durasi waktu tunggu yang terjadi pada pasien akan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Sedangkan apabila digunakannya teknologi oleh penyelenggara layanan kesehatan, maka informasi dan pengetahuan dapat dibuat, diakses dan digunakan oleh pasien dan siapa saja agar memudahkan pasien untuk tereduksi melalui layar genggam.

Berangkat dari kekhawatiran dan era yang semakin pesat maka dibutuhkan sistem pelayanan yang mengikuti perkembangan zaman, yang dimana dengan ini penulis bertujuan untuk mengkaji kebijakan pemanfaatan teknologi pada pelayanan kesehatan di Kota Medan, Sumatera Utara.

## **METODE**

Penelitian ini adalah penelitian berbasis literatur review, yang dimana literatur review berisi uraian mengenai teori, studi ini juga merupakan pendekatan yang ampuh dilakukan agar mendapatkan insight lebih dalam pada topik penelitian. Temuan yang bersumber pada kajian jurnal dan bahan penelitian lainnya yang berasal dari bahan acuan yang akan dijadikan dasar pelaksanaan kegiatan dalam merangkai kerangka konsep pemikiran dari rumusan masalah yang akan dibahas. Penulis bertugas menganalisis melalui kajian kajian sebelumnya.

Penulis menganalisis dari beberapa kajian dan selanjutnya dirangkum menjadi hasil yang telah dikaji kembali. Hasil analisis berupa judul, tahun, tempat, tujuan, metode, subjek, dan hasil dari kajian yang penulis baca. Lalu kemudian, dikupas mendalam, dari sinilah penulis akan merangkum apa saja yang bisa ditulis sesuai kajian dan pembahasan. Penelitian ini akan menggunkan 10 Jurnal kajian mengenai pemanfaatan teknologi dalam pelayanan kesehatan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

<b>No</b>	<b>Penulis dan Tahun Terbit</b>	<b>Penerbit</b>	<b>Variabel</b>	<b>Hasil</b>
1	Annisa, Anita Zahra, Fidella,	Jurnal Inovasi Kesehatan	Usia, jenis Kelamin, riwayat Pendidikan,	Terlihat bahwa dominan responden telah memanfaatkan

	Nuraisyah, Rara, (2023) Kepuasan Masyarakat Kota Medan dalam Menggunakan <i>Telehealth</i>	Adaptif	jenis <i>Telehealth</i> , gambaran kepuasan masyarakat terhadap <i>telehealth</i> .	teknologi <i>telehealth</i> (halodoc, alodokter, klikdokter, yesdok, JKN). Pengguna merasa setuju bahwa <i>telehealth</i> memberikan manfaat yang diharapkan oleh pasien.
2	Feri Johansah, Arrum Dara, (2023) AI Pelayanan Publik: Penggunaan komunikasi digital dalam penerapan data ketersediaan darah di Rs Usu	Technologia Jurnal Ilmiah	Komunikasi digital, Penggunaan <i>Artificial Intelligence</i> .	Hasil yang didapat dari RS USU adalah tidak satupun <i>platform</i> yang dapat menampilkan data atau stok ketersediaan.
3	Putri, Muhammad Asnawi, Firah (2023) Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional	Jurnal bisnis <i>corporate</i>	Kepercayaan masyarakat menggunakan teknologi.	Penelitian ini menampilkan fitur aplikasi jkn dengan membuat fitur aktivitas administratif, semacam dapat mengantre online.
4	Maharani Imran, Paidi, Kartika, Arifah Lubis (2022) Penggunaan komunikasi digital dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan	Jurnal Sistem Informasi	Komunikasi digital kesehatan; Komunikasi antarpribadi; Pelayanan kesehatan	Pada penelitian ini, internet sangat memudahkan dokter untuk meningkatkan pelayanan dan pemeriksaan, hal ini dibuktikan dengan banyaknya dokter yang nyaman menggunakan aplikasi, akses kecepatan internet yang bagus, pembagian informasi yang jelas, praktek kebijakan yang kian membagus dikarenakan tenaga kesehatan <i>upgrade</i> terhadap ilmu teknologi.

5	Hermon Ansfrid, Marlyna, Jamaluddin (2023) Digitalisasi Akses Sistem Layanan Terpadu Untuk Stunting di Dinas Pengendalian Penduduk	Jurnal Tamika	Usulan pelayanan stunting, <i>entity Relationship Diagram</i>	Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa pencatatan data stunting masih dilakukan manual menggunakan buku besar lalu dipindahkan ke microsof excel, pembuatan aplikasi mobile sendiri masih dalam rancangan.
6	Zen Munawar, Yudi, Novianti Indah, Yaya Suharya (2021) Pemanfaatan Teknologi Digital Di Masa Pandemi Covid-19	Tematik : Jurnal Teknologi Informasi Komunikasi	Pengguna teknologi digital dan pandemic Covid-19	Dalam penelitian ini, teknologi ynag dimanfaatkan adalah apk kecerdasan buatan, seperti analisis komunikasi data. Manfaat dari apk ini adalah dapat meningkatkan edukasi daring dan meningkatkan jumlah pasien.
7	Dewi Laksmi Jaya, Helen Andriani (2023) Efektivitas Penerapan Teknologi Digital Marketing Di Pelayanan Kesehatan (Literature Review)	Best Journal	Digital marketing, Pelayanan Kesehatan Efektivitas Penerapan.	Dari penelitian kajian literature ini didapati digital marketing menjadi pesan untuk meningkatkan bonding dengan calon konsumen.
8	Boni Saputra , Deby Febriyan, Yuyun Eka (2021) Mewujudkan Integrasi Data dengan Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital	Journal of Public Sector Innovations	Pelayanan Kesehatan, Sistem Informasi Manajemen, Data terintegrasi	Penelitian ini mengemukakan bentuk inovasi apk SIMPUS yaitu proses adminitraftif berbasis teknolgi, dibuat pada 2012 dan diterapkan di seluruh puskemas. Terdapat 12 Puskemas pembantu, puskemas utama berjumlah 18, sehingga puskemas yang memakai apk ini berjumlah 30.

9	Ramadhany Nugroho, Muhamad Hidayat, Emilia Devi Dwi Rianti, Ni Luh Ayu, Achmad Rosyid (2023) Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Pelayanan Kesehatan Publik: Sebuah Tinjauan Analisis Kebijakan	Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah	<i>Health Services, Digital Technolog, Government, Public Policy</i>	Hasil penelitian ini kemudian menemukan bahwa kegunaan teknologi digital memberikan dampak positif dalam meningkatkan aksesibilitas, efisiensi dan keakuratan layanan kesehatan. Pemerintah dengan kebijakannya mampu mendorong penggunaan digital dalam pelayanan.
10	Lurya Virna, Danisa Enjelika, Tata Sutabri, Septi Mujiranda (2023) Transformasi Digital di Puskesmas Menuju Pelayanan Kesehatan yang Lebih Efisien dan Berkualitas	<i>Indonesian Journal of Multidisciplinary</i>	Transformasi, Digital, Kesehatan, Efisien, Berkualitas	Penelitian kali ini mengemukakan, Puskesmas Pembina kota Palembang melakukan inovasi digital dan didapati hasil meningkatnya output dalam layanan

## PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel yang dapat dilihat pada hasil penelitian, terdapat berbagai macam bentuk pengimplementasian dari teknologi digital. Pada jurnal pertama, dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan teknologi digital sudah berhasil dan memberikan manfaat yang diharapkan pasien. Pada jurnal ketiga menyebutkan dengan digital dapat membantu pasien dalam proses administrasi. Tidak hanya dinikmati oleh pasien, teknologi digital juga memberikan kepuasan kepada dokter untuk melakukan komunikasi digital kesehatan sesuai dengan hasil yang terdapat pada jurnal keempat. Pada jurnal 6 dan 8, ditemukan bahwa penerapan teknologi digital sudah dilakukan dengan baik. Sehingga pada jurnal 7, 9 dan 10, menunjukkan dampak dari penerapan teknologi digital yang secara signifikan meningkatkan pelayanan kesehatan.

Berbeda dengan jurnal kedua yang mengalami permasalahan terkait teknologi digital yang ada tidak dimaksimalkan, sehingga pelayanan kesehatan tidak dapat berjalan dengan baik. Sama halnya dengan penelitian pada jurnal kelima, dimana sistem administrasi masih dilakukan secara manual dan teknologi digital masih dalam tahap perencanaan.

Teknologi digital pada pelayanan memberi dampak pesat dalam aksesibilitas, dan keakuratan suatu data. *Telemedicine* adalah apk yang penting sebagai upaya konsultasi online. Dengan ini pasien dapat menghubungi langsung tenaga medis saat dimana saja. Desa terpencil tentunya terdampak atas munculnya aplikasi ini.

Dengan ini, terdapat macam macam kegunaan yang diperoleh dikarenakan mengikuti dan menerapkan ilmu melalui pesatnya teknologi yang ada. Pertama pasien tidak perlu lagi harus mendatangi pelayanan kesehatan, hal ini juga pastinya akan mengurangi biaya yang dikeluarkan. Kedua, waktu tunggu juga menjadi berkurang dan hal ini dapat mempercepat proses pemeriksaan. Ketiga, tingkat keselamatan pasien akan lebih mudah diperoleh. Keempat, pasien menjadi partisipatif dalam pengelollan layanan.

Dampak baik dari uraian diatas tentunya ada hambatan saat prosesnya, seperti sarana prasarana yang tidak memadai, hal ini juga disebabkan oleh adopsi teknologi yang tidak masuk ke desa desa terpencil. Informasi data pasien memang dapat diakses dan dimudahkan, namun dampak *negative* dari ini adalah kebocoran informasi pribadi pasien yang dapat disalahgunakan.

Dalam pemanfaatan teknologi ini, tentunya diperlukan kolaboratif antara tenaga medis, pemerintah, masyarakat dalam pengoptimalan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas, peneliti membuat kesimpulan terkait teknologi digital yang secara signifikan menjadikan pelayanan kesehatan semakin bagus, hal ini terbukti dengan 10 jurnal pemanfaatan teknologi sebagai upaya pelayanan kesehatan publik, terdapat 8 jurnal yang berhasil menerapkan dan menggunakan teknologi digital dengan baik, sehingga mendapatkan manfaat yang sesuai dengan harapan. Berbeda halnya dengan jurnal 2 dan 5 yang tidak menerapkan teknologi digital dengan baik dan benar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andreanto, D. D., & Handayani, A. N. (2022). Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Pemanfaatan Teknologi Digital Society 5.0. *Jurnal Inovasi Teknologi Dan Edukasi Teknik*, 2(5), 220–223. <https://doi.org/10.17977/um068v2i52022p220-223>
- Desriyani, E., Limbong, M. I. P., Ginting, N. A. R., & Gurning, F. P. (2022). Implementasi Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional Bagi Masyarakat Miskin Di Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, 1(8), 1263–1272.
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37>
- Imran, M., Paidi, P., Aryani, K., & Lubis, A. A. (2021). PENGGUNAAN KOMUNIKASI DIGITAL DALAM UPAYA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN Universitas Tanri Abeng , Jakarta-Indonesia Universitas Tanri Abeng , Jakarta-Indonesia Universitas Tanri Abeng , Jakarta-Indonesia. *The Source: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(2), 88–85. <https://doi.org/10.36441/thesource.v3i2.678>
- Johansah, F., & Efdi, A. D. (2023). Ai Dan Pelayanan Publik: Penggunaan Komunikasi Digital Dalam Penerapan Data Ketersediaan Darah Di Rs Usu Medan. *Technologia : Jurnal Ilmiah*, 14(1), 14. <https://doi.org/10.31602/tji.v14i1.8119>
- Laksmi Jaya, D., & Andriani, H. (2023). Efektivitas Penerapan Teknologi Digital Marketing Di Pelayanan Kesehatan (Literature Review). *BEST Journal (Biology Education, Sains and Technology)*, 6(1), 162–168. <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/best/article/view/6668>

- Luh, N., Wayan, I., & Putu, N. (2022). Indonesian Journal of Health Research. *Journal of Health Research*, 5(1), 38–43.
- Munawar, Z., Herdiana, Y., Suharya, Y., & Putri, N. I. (2021). Tematik : Jurnal Teknologi Informasi Komunikasi (e-Journal) Vol. 8 No. 2 Desember 2021. Tematik : Jurnal Teknologi Informasi Komunikasi (e-Journal), 8(2), 160–175. <http://www.jurnal.plb.ac.id/index.php/tematik/article/view/689>
- Silalahi, H. A. D. S., Hutapea, M. I., & Jamaluddin, J. (2023). Digitalisasi Akses Sistem Layanan Terpadu Untuk Anak Stunting Di Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Di Kota Medan Berbasis Mobile. *TAMIKA: Jurnal Tugas Akhir Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 3(1), 17–23. <https://doi.org/10.46880/tamika.vol3no1.pp17-23>
- Siregar, A. R. R., & Purba, A. Z. P. (2023). KEPUASAN MASYARAKAT KOTA MEDAN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI KESEHATAN (TELEHEALTH) UNTUK MENGAKSES LAYANAN KESEHATAN. *Jurnal Inovasi Kesehatan Adaptif*, 5, 71–85.
- Sirinti Pongtaming, Y., & Acantha Manapa Sampetoding, E. (2023). Digital Transformation of Sustainable Health Care in Indonesia. *Sij*, 6(2), 412–420.
- Sutabri, T., Enjelika, D., Mujiranda, S., & Virna, L. (2023). Transformasi Digital di Puskesmas Menuju Pelayanan Kesehatan yang Lebih Efisien dan Berkualitas. *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 1, 1705–1716. <https://journal.csspublishing/index.php/ijm>
- Sutandra, L., Studi, P. S., & STIKES Siti Hajar Medan, F. (2019). Analisis Layanan Teknologi Komunikasi Klinik Fisioterapi Siti Hajar Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Sistem Informasi*, 5341(April 2019), 2579–5341.
- Utami, P., Asnawi, M., & Firah, A. (2024). Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(2), 30–37. <https://doi.org/10.46576/jbc.v8i2.4219>