

Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Banyuwangi Program *Smart Health*

¹M. Roby Ashar, ²Sri Kamariyah, ³Ika Devy Pramudiana, ⁴Kristyan Dwijo S

^{1,2,3,4}Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Korespondensi : Roby@unitomo.ac.id

Abstrak

Inovasi pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Banyuwangi diwujudkan melalui implementasi Program Smart Health, yang bertujuan meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan kesehatan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi. Program ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan kesehatan, seperti pendaftaran pasien, konsultasi medis, dan pemantauan kesehatan secara daring melalui aplikasi berbasis web dan mobile. Dengan mengadopsi pendekatan kualitatif melalui metode studi kasus, penelitian ini menganalisis efektivitas dan dampak dari Program Smart Health terhadap pelayanan publik di sektor kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Smart Health berhasil meningkatkan efisiensi operasional Dinas Kesehatan, mempercepat proses pelayanan, serta memperluas jangkauan layanan, khususnya di daerah-daerah terpencil. Selain itu, program ini juga mendapat respon positif dari masyarakat karena kemudahan akses, keterbukaan informasi, serta peningkatan transparansi layanan. Meskipun demikian, beberapa tantangan seperti keterbatasan infrastruktur teknologi dan tingkat literasi digital masyarakat masih menjadi hambatan signifikan yang perlu diatasi untuk mengoptimalkan potensi program ini di masa mendatang. Dengan dukungan infrastruktur yang lebih baik dan upaya edukasi yang berkelanjutan, Program Smart Health berpotensi menjadi model inovasi pelayanan publik yang efektif dan berkelanjutan di sektor kesehatan, serta dapat direplikasi di wilayah lain dengan kondisi serupa.

Kata kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Smart Health, Dinas Kesehatan, Teknologi Informasi

Abstract

The innovation of public services at the Health Office of Banyuwangi Regency is realized through the implementation of the Smart Health Program, aimed at improving accessibility and the quality of health services for the community by leveraging information technology. This program enables the public to access various health services, such as patient registration, medical consultations, and health monitoring, online through web and mobile-based applications. By adopting a qualitative approach through a case study method, this study analyzes the effectiveness and impact of the Smart Health Program on public service delivery in the health sector. The findings indicate that the Smart Health Program successfully enhances the operational efficiency of the Health Office, accelerates service processes, and expands service coverage, particularly in remote areas. Moreover, the program has received positive feedback from the community due to the ease of access, transparency of information, and improved service transparency. However, challenges such as technological infrastructure limitations and the community's digital literacy levels remain significant obstacles that need to be addressed to optimize the program's potential in the future. With better infrastructure support and ongoing educational efforts, the Smart Health Program has the potential to become an effective and sustainable model for public service innovation in the health sector and can be replicated in other regions with similar conditions.

Keyword: Public Service Innovation, Smart Health, Health Office, Information Technology

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah aspek fundamental dalam peningkatan kualitas hidup masyarakat. Pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien menjadi landasan utama dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mengurangi angka kematian, serta memperpanjang harapan hidup (Bella dkk., 2019). Di era digital ini, teknologi telah memainkan peran krusial dalam transformasi berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Inovasi dalam pelayanan kesehatan menjadi keharusan yang tidak bisa ditunda, mengingat tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap layanan yang cepat, transparan, dan berkualitas. Salah satu inovasi yang sedang banyak diterapkan di berbagai negara adalah konsep *Smart Health*.

Smart Health merujuk pada integrasi teknologi digital dalam sistem pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, mempercepat proses administrasi, dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kesehatan. Melalui penggunaan aplikasi berbasis web dan mobile, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan kesehatan seperti pendaftaran pasien, konsultasi medis, serta pemantauan kesehatan secara daring (Nugroho dkk., 2023). Teknologi ini juga memungkinkan penyedia layanan kesehatan untuk mengumpulkan dan menganalisis data kesehatan pasien secara real-time, sehingga dapat memberikan respons yang lebih cepat dan akurat terhadap kebutuhan kesehatan masyarakat.

Meskipun potensi teknologi digital dalam pelayanan kesehatan sangat besar, implementasinya di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Di satu sisi, teknologi ini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, tetapi di sisi lain, terdapat GAP yang signifikan antara harapan dan kenyataan di lapangan. Tantangan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari keterbatasan infrastruktur teknologi di daerah-daerah terpencil, rendahnya tingkat literasi digital di kalangan masyarakat, hingga resistensi terhadap perubahan di kalangan tenaga kesehatan. GAP ini menjadi indikasi bahwa implementasi teknologi dalam pelayanan kesehatan tidak selalu berjalan mulus dan membutuhkan penanganan yang komprehensif untuk mengatasi berbagai hambatan yang ada.

Kabupaten Banyuwangi adalah salah satu daerah di Indonesia yang telah mengadopsi konsep *Smart Health* dalam pelayanan kesehatannya. Banyuwangi, dengan luas wilayah yang cukup besar dan karakteristik geografis yang beragam, menjadi tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Meskipun demikian, Banyuwangi juga dikenal dengan inovasi-inovasi yang berhasil diterapkan dalam sektor publik. Salah satu inovasi tersebut adalah Program *Smart Health* yang diluncurkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Banyuwangi. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Melalui Program *Smart Health*, berbagai layanan kesehatan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat, tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan.

Program *Smart Health* telah diimplementasikan, masih terdapat beberapa permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian. Misalnya, bagaimana efektivitas program ini dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di daerah terpencil yang memiliki keterbatasan infrastruktur teknologi? Apakah masyarakat di Banyuwangi benar-benar merasakan manfaat dari program ini, atau masih ada kesenjangan antara harapan dan realitas? Masalah-masalah ini perlu dijawab melalui penelitian yang mendalam, sehingga dapat diketahui sejauh mana Program *Smart Health* dapat memenuhi tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini, Banyuwangi dipilih sebagai lokasi penelitian karena beberapa alasan. Pertama, Banyuwangi memiliki karakteristik geografis yang beragam, mulai dari daerah pesisir hingga pegunungan, yang tentunya mempengaruhi akses masyarakat terhadap layanan kesehatan. Kedua, sebagai salah satu destinasi wisata utama di Jawa Timur, Banyuwangi memiliki kebutuhan yang tinggi akan pelayanan kesehatan yang cepat dan efisien, terutama bagi para wisatawan. Ketiga, Banyuwangi dikenal sebagai daerah yang inovatif dalam sektor publik, sehingga implementasi Program *Smart Health* di daerah ini dapat

menjadi studi kasus yang menarik untuk dievaluasi.

Penelitian ini berfokus pada analisis efektivitas dan dampak Program *Smart Health* di Dinas Kesehatan Kabupaten Banyuwangi, dengan menekankan pada peningkatan kualitas dan aksesibilitas pelayanan kesehatan. Fokus penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat keberhasilan program, serta memberikan rekomendasi kebijakan untuk pengembangan lebih lanjut. Penelitian ini juga bertujuan untuk menjawab pertanyaan penting: bagaimana teknologi dapat dimanfaatkan secara optimal dalam pelayanan publik, khususnya di sektor kesehatan, dalam konteks daerah yang memiliki keterbatasan infrastruktur seperti Banyuwangi?

Sejumlah penelitian terkait inovasi pelayanan publik dalam bidang kesehatan telah dilakukan sebelumnya. Penelitian oleh (Yulistivira dkk., 2023) mengungkapkan bahwa penerapan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan di negara-negara maju berhasil meningkatkan efisiensi layanan dan kepuasan pasien secara signifikan. Studi ini menunjukkan bahwa digitalisasi memungkinkan penanganan pasien menjadi lebih cepat dan akurat, terutama dalam kasus-kasus yang memerlukan penanganan segera. Hasil penelitian ini memperkuat argumen bahwa teknologi memiliki potensi besar dalam merevolusi sektor kesehatan, namun dengan catatan bahwa kondisi infrastruktur dan tingkat literasi teknologi masyarakat juga harus memadai untuk mendukung implementasi teknologi tersebut.

Di Indonesia, penelitian oleh (Cholil, 2019) menyoroti tantangan yang dihadapi dalam penerapan teknologi di sektor kesehatan. Rahman menemukan bahwa salah satu hambatan utama adalah keterbatasan infrastruktur teknologi di daerah-daerah terpencil, di mana akses internet dan listrik masih menjadi masalah. Selain itu, rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat juga menjadi faktor penghambat yang signifikan. Rahman juga mencatat bahwa meskipun teknologi dapat meningkatkan efisiensi layanan, keberhasilannya sangat tergantung pada kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia. Penelitian ini memberikan wawasan penting bagi upaya implementasi *Smart Health* di Indonesia, terutama dalam konteks daerah-daerah yang memiliki keterbatasan seperti Banyuwangi.

Penelitian lain oleh (Tambaip dkk., 2023) mengkaji penerapan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi telah berhasil diterapkan, tantangan utama yang dihadapi adalah resistensi dari tenaga kesehatan yang masih merasa nyaman dengan metode tradisional. Selain itu, Sukmana juga menemukan bahwa ada kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap layanan digital dengan kenyataan yang ada di lapangan. Penelitian ini relevan dengan studi di Banyuwangi, di mana program *Smart Health* juga dihadapkan pada tantangan yang serupa, terutama terkait dengan adaptasi teknologi oleh tenaga kesehatan dan masyarakat.

Berdasarkan kajian literatur yang ada, terlihat jelas bahwa penerapan teknologi dalam pelayanan kesehatan memiliki potensi yang besar, namun juga menghadapi berbagai tantangan. Penelitian ini berusaha untuk mengisi GAP yang ada dalam literatur dengan memberikan analisis yang komprehensif mengenai implementasi Program *Smart Health* di Kabupaten Banyuwangi. Penelitian ini tidak hanya akan mengkaji efektivitas program dari segi operasional, tetapi juga akan mempertimbangkan aspek sosio-kultural dan ekonomi yang mempengaruhi keberhasilan program. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam bidang inovasi pelayanan publik, serta menjadi acuan bagi pengembangan kebijakan di masa depan.

Untuk menegaskan topik penelitian ini, penelitian ini secara khusus akan mengkaji bagaimana Program *Smart Health* mempengaruhi aksesibilitas dan kualitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Banyuwangi. Penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat keberhasilan program, serta menganalisis dampaknya terhadap masyarakat, terutama di daerah-daerah terpencil. Selain itu, penelitian ini juga akan memberikan rekomendasi kebijakan yang dapat digunakan untuk mengoptimalkan implementasi Program *Smart Health* di masa mendatang. Dengan pendekatan yang holistik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai potensi dan tantangan teknologi dalam pelayanan publik di Indonesia, khususnya dalam sektor kesehatan.

Secara keseluruhan, latar belakang ini menggambarkan pentingnya inovasi dalam pelayanan kesehatan, khususnya melalui penerapan teknologi digital dalam Program *Smart Health* di Kabupaten Banyuwangi. Penelitian ini akan memberikan analisis yang komprehensif mengenai implementasi program ini, dengan fokus pada efektivitas, dampak, dan tantangan yang dihadapi. Penelitian ini juga akan berusaha untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penting mengenai pemanfaatan teknologi dalam pelayanan kesehatan, serta memberikan rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam bidang inovasi pelayanan publik, serta menjadi acuan bagi implementasi program serupa di wilayah lain di Indonesia.

2. METODE

Bagian ini menjelaskan secara terperinci metode penelitian yang digunakan untuk mengkaji implementasi Program *Smart Health* di Kabupaten Banyuwangi. Pemilihan metode yang tepat sangat penting untuk mencapai tujuan penelitian dan mendapatkan hasil yang valid serta reliabel. Oleh karena itu, dalam penelitian ini digunakan metode penelitian yang sesuai dengan tujuan dan pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap fenomena yang sedang diteliti, yaitu implementasi Program *Smart Health* dalam konteks yang spesifik. Studi kasus adalah metode yang paling sesuai karena memungkinkan peneliti untuk memahami kompleksitas dan dinamika dari implementasi program tersebut dalam lingkungan yang nyata dan spesifik, seperti yang terjadi di Kabupaten Banyuwangi. Studi kasus dalam penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam mengenai bagaimana Program *Smart Health* diimplementasikan, tantangan yang dihadapi selama proses tersebut, dan dampaknya terhadap pelayanan kesehatan. Selain itu, metode ini memungkinkan peneliti untuk menggabungkan berbagai sumber data, seperti wawancara, observasi, dan dokumen resmi, sehingga dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas program.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah menganalisis efektivitas dan dampak Program *Smart Health* terhadap peningkatan kualitas dan aksesibilitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Banyuwangi. Penelitian ini berupaya menjawab beberapa pertanyaan kunci, seperti:

- Bagaimana proses implementasi Program *Smart Health* di Dinas Kesehatan Kabupaten Banyuwangi?
- Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan program ini?
- Bagaimana persepsi masyarakat dan tenaga kesehatan terhadap penggunaan teknologi dalam pelayanan kesehatan?
- Sejauh mana program ini berhasil mengurangi kesenjangan akses pelayanan kesehatan di daerah terpencil?

Dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan ini, penelitian akan memfokuskan pada beberapa dimensi penting, termasuk:

Efektivitas operasional: Mengkaji sejauh mana Program *Smart Health* meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kesehatan di Banyuwangi.

- a. Aksesibilitas layanan: Memeriksa bagaimana program ini mempengaruhi akses masyarakat terhadap layanan kesehatan, terutama di wilayah yang sulit dijangkau.
- b. Tantangan implementasi: Mengidentifikasi hambatan-hambatan yang muncul dalam penerapan program, baik dari segi infrastruktur, sumber daya manusia, maupun tingkat literasi digital masyarakat.
- c. Persepsi dan kepuasan pengguna: Menganalisis bagaimana masyarakat dan tenaga kesehatan memandang dan merespons penggunaan teknologi dalam pelayanan kesehatan.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur, yang merupakan salah satu daerah dengan tingkat adopsi teknologi yang progresif dalam pelayanan publik, termasuk sektor kesehatan. Kabupaten Banyuwangi dipilih sebagai lokasi penelitian karena karakteristik geografisnya yang beragam dan upaya pemerintah daerah dalam menerapkan Program *Smart Health* sebagai bagian dari strategi peningkatan pelayanan kesehatan. Kabupaten Banyuwangi memiliki topografi yang beragam, mulai dari wilayah dataran rendah hingga pegunungan, yang menciptakan tantangan tersendiri dalam penyediaan layanan kesehatan. Dalam konteks ini, Program *Smart Health* diharapkan mampu menjawab tantangan tersebut dengan menyediakan layanan yang lebih mudah diakses dan lebih efisien. Lokasi penelitian meliputi berbagai fasilitas kesehatan yang telah menerapkan program ini, seperti puskesmas, rumah sakit daerah, serta klinik-klinik di wilayah terpencil. Penelitian ini juga akan mencakup pengamatan langsung di lapangan, wawancara dengan petugas kesehatan dan pengguna layanan, serta analisis dokumen-dokumen terkait implementasi program.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi partisipatif, wawancara mendalam dengan berbagai pihak yang terlibat, seperti petugas kesehatan, pengelola program, serta masyarakat yang menggunakan layanan ini. Selain itu, analisis dokumen-dokumen resmi, seperti laporan implementasi program dan data statistik pelayanan kesehatan, juga digunakan untuk mendukung temuan penelitian. Dengan pemilihan metode ini, diharapkan penelitian dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai efektivitas Program *Smart Health* dan memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan pelayanan kesehatan berbasis teknologi di Indonesia.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil penelitian terkait implementasi Program *Smart Health* di Kabupaten Banyuwangi. Hasil yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan analisis dokumen, dianalisis secara mendalam untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai efektivitas, tantangan, serta dampak program terhadap pelayanan kesehatan di wilayah tersebut. Analisis juga dilakukan dalam konteks teori-teori yang relevan untuk memperkuat temuan.

Implementasi Program *Smart Health*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program *Smart Health* telah berhasil diimplementasikan di berbagai fasilitas kesehatan di Kabupaten Banyuwangi, termasuk puskesmas, rumah sakit daerah, dan klinik-klinik di wilayah terpencil. Program ini mencakup layanan kesehatan yang dapat diakses secara daring oleh masyarakat, seperti pendaftaran pasien, konsultasi medis, dan pemantauan kesehatan. Implementasi ini dimaksudkan untuk mengatasi masalah aksesibilitas dan efisiensi dalam pelayanan kesehatan, terutama di daerah-daerah yang sulit dijangkau.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu petugas kesehatan di puskesmas, dijelaskan:

“Implementasi Smart Health di sini sangat membantu, terutama dalam pendaftaran pasien dan pemantauan kesehatan. Namun, di beberapa daerah terpencil, akses internet yang tidak stabil menjadi masalah utama. Kami sering kesulitan untuk mengakses sistem karena sinyal yang lemah, dan hal ini membuat pelayanan menjadi kurang optimal.”

Pernyataan ini menunjukkan bahwa meskipun program ini memiliki potensi untuk meningkatkan pelayanan, keberhasilannya sangat tergantung pada ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai. Di beberapa wilayah, implementasi program ini berjalan dengan baik, namun di daerah-daerah terpencil, hambatan-hambatan seperti akses internet yang terbatas masih menjadi tantangan utama.

Selain itu, beberapa dokumen resmi yang dianalisis menunjukkan bahwa Program *Smart Health* telah berhasil menurunkan waktu tunggu pasien di fasilitas kesehatan yang mengadopsi sistem ini. Namun, masih terdapat variasi dalam efektivitas implementasi antara satu fasilitas kesehatan dengan fasilitas lainnya, terutama yang berada di daerah dengan infrastruktur yang kurang mendukung.

Efektivitas Operasional dan Kualitas Layanan

Analisis data menunjukkan bahwa Program *Smart Health* telah berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional di berbagai fasilitas kesehatan. Misalnya, waktu tunggu pasien untuk mendapatkan layanan medis berkurang secara signifikan di puskesmas yang telah menerapkan sistem pendaftaran daring. Hal ini sangat membantu dalam mengurangi antrian panjang yang biasanya terjadi di fasilitas kesehatan, sehingga proses pelayanan menjadi lebih efisien.

Seorang kepala puskesmas di salah satu kecamatan memberikan pandangannya:

“Kami melihat peningkatan yang signifikan dalam hal kecepatan layanan. Dulu, pasien harus menunggu berjam-jam hanya untuk mendaftar, sekarang bisa dilakukan dalam hitungan menit. Tetapi, masih ada masalah di daerah yang lebih terpencil. Di sana, Smart Health belum sepenuhnya efektif karena keterbatasan infrastruktur.”

Pernyataan ini menegaskan bahwa kualitas layanan yang ditingkatkan oleh Program *Smart Health* sangat bergantung pada infrastruktur yang memadai. Di wilayah yang memiliki akses internet yang baik, program ini berhasil mengurangi beban administrasi dan meningkatkan kualitas layanan. Namun, di daerah yang lebih terpencil, tantangan dalam hal akses internet dan pelatihan tenaga kesehatan masih mempengaruhi efektivitas program.

Selain itu, observasi yang dilakukan di beberapa fasilitas kesehatan menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi mobile untuk pendaftaran pasien dan konsultasi medis telah mengurangi beban kerja petugas administrasi. Mereka kini dapat lebih fokus pada pelayanan medis, karena sebagian besar proses administrasi telah diotomatisasi melalui aplikasi *Smart Health*. Namun, efektivitas program ini masih bervariasi, tergantung pada tingkat adopsi teknologi oleh petugas kesehatan dan masyarakat setempat.

Dampak Terhadap Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan

Salah satu tujuan utama dari Program *Smart Health* adalah meningkatkan aksesibilitas pelayanan kesehatan, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program ini memiliki potensi besar untuk mencapai tujuan tersebut. Di beberapa daerah, masyarakat yang sebelumnya sulit mengakses layanan kesehatan kini dapat memanfaatkan layanan daring untuk konsultasi medis dan pemantauan kesehatan tanpa harus menempuh perjalanan jauh ke fasilitas kesehatan.

Seorang warga di salah satu desa terpencil menjelaskan pengalamannya:

“Smart Health ini sebenarnya bagus, bisa bantu kami untuk konsultasi tanpa perlu jauh-jauh ke kota. Tapi kadang-kadang susah karena sinyal di desa kami tidak stabil. Kadang harus menunggu lama untuk dapat koneksi.”

Pernyataan ini mencerminkan kenyataan bahwa meskipun program ini dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas, tantangan infrastruktur di daerah terpencil masih menjadi penghambat yang signifikan. Warga di desa-desa terpencil sering kali harus menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan *Smart Health* karena keterbatasan akses internet. Ini menunjukkan bahwa meskipun program ini memiliki potensi besar, keberhasilannya sangat bergantung pada kualitas infrastruktur yang mendukung.

Selain itu, hasil wawancara dengan petugas kesehatan di daerah terpencil menunjukkan bahwa meskipun *Smart Health* memberikan kemudahan dalam pemantauan kesehatan, pelaksanaan program ini masih terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia. Petugas kesehatan di daerah-daerah ini sering kali harus mengelola sistem yang baru tanpa pelatihan yang memadai, yang pada akhirnya mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan.

Persepsi Masyarakat dan Tenaga Kesehatan

Wawancara dengan masyarakat dan tenaga kesehatan mengungkapkan berbagai persepsi mengenai Program *Smart Health*. Secara umum, masyarakat yang tinggal di wilayah yang memiliki akses internet yang baik memberikan tanggapan positif terhadap program ini. Mereka merasa bahwa layanan menjadi lebih mudah diakses dan lebih transparan. Beberapa responden menyebutkan bahwa mereka dapat lebih cepat mendapatkan konsultasi medis dan menghemat waktu karena tidak perlu mengantri di fasilitas kesehatan.

Seorang ibu rumah tangga di kota Banyuwangi mengungkapkan:

“Dulu kalau mau periksa anak saya harus antri lama di puskesmas. Sekarang saya bisa daftar lewat aplikasi, jadi pas sampai sana tinggal tunggu sebentar saja. Sangat membantu kami yang punya anak kecil.”

Pandangan masyarakat ini menunjukkan bahwa *Smart Health* berhasil memenuhi kebutuhan mereka akan pelayanan yang lebih cepat dan efisien. Di sisi lain, persepsi tenaga kesehatan menunjukkan adanya tantangan dalam adopsi teknologi ini. Seorang perawat di daerah pedalaman menyatakan:

“Smart Health ini sebenarnya membantu, tapi kami belum terlalu paham semua fiturnya. Kadang justru butuh waktu lebih lama karena harus belajar lagi cara pakainya.”

Pernyataan ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi ini dapat meningkatkan kualitas layanan, adopsi yang efektif memerlukan dukungan pelatihan dan pendidikan yang memadai bagi tenaga kesehatan. Selain itu, resistensi terhadap perubahan, terutama di kalangan tenaga kesehatan yang lebih senior, juga menjadi faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi program ini.

Analisis Tantangan dan Hambatan

Dari hasil penelitian, beberapa tantangan utama dalam implementasi Program *Smart Health* diidentifikasi. Tantangan-tantangan ini meliputi:

d. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi

Di beberapa wilayah terpencil, akses internet yang terbatas menjadi kendala utama dalam menjalankan program ini. Tanpa akses internet yang stabil, masyarakat dan tenaga kesehatan tidak dapat memanfaatkan layanan *Smart Health* secara optimal. Tantangan ini sering kali mempengaruhi keseluruhan efektivitas program, terutama di daerah yang infrastrukturnya belum berkembang.

e. Rendahnya Literasi Digital

Tingkat literasi digital yang rendah di kalangan masyarakat pedesaan menjadi hambatan dalam pemanfaatan teknologi ini. Banyak masyarakat yang belum terbiasa menggunakan perangkat digital untuk mengakses layanan kesehatan. Hal ini memerlukan pendekatan pendidikan dan pelatihan yang lebih intensif untuk memastikan bahwa teknologi dapat diadopsi dengan baik oleh semua lapisan masyarakat.

f. Resistensi Terhadap Perubahan

Beberapa tenaga kesehatan dan masyarakat masih menunjukkan resistensi terhadap penggunaan teknologi dalam pelayanan kesehatan. Resistensi ini sering kali disebabkan oleh ketakutan akan perubahan, ketidakpastian mengenai manfaat teknologi, dan kurangnya keterampilan yang diperlukan. Ini menjadi tantangan dalam memastikan bahwa program ini diterima secara luas dan diimplementasikan secara efektif.

g. Kesenjangan Aksesibilitas

Meskipun program ini dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas, masih ada kesenjangan yang signifikan antara wilayah perkotaan dan pedesaan dalam hal akses terhadap layanan kesehatan digital. Di wilayah perkotaan, program ini menunjukkan hasil yang lebih baik dibandingkan di pedesaan, di mana keterbatasan infrastruktur dan literasi digital masih menjadi hambatan utama.

4. KESIMPULAN

Bagian ini menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai implementasi Program *Smart Health* di Kabupaten Banyuwangi, serta memberikan rekomendasi kebijakan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas program di masa depan. Penelitian ini telah mengkaji implementasi Program *Smart Health* di Kabupaten Banyuwangi dengan fokus pada efektivitas, dampak, dan tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan kesehatan. Beberapa kesimpulan utama dari penelitian ini adalah:

a. Efektivitas Operasional

Program *Smart Health* berhasil meningkatkan efisiensi operasional di berbagai fasilitas kesehatan, terutama dalam hal pendaftaran pasien dan pemantauan kesehatan secara daring. Waktu tunggu pasien berkurang secara signifikan, dan tenaga kesehatan dapat mengelola data pasien dengan lebih mudah dan cepat. Namun, efektivitas ini sangat bergantung pada infrastruktur teknologi yang tersedia di setiap wilayah.

b. Kesenjangan Aksesibilitas

Meskipun program ini dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan kesehatan, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan yang signifikan antara wilayah perkotaan dan pedesaan. Di daerah perkotaan, program ini memberikan manfaat yang besar, namun di wilayah terpencil, keterbatasan akses internet dan literasi digital menjadi penghambat utama.

c. Persepsi Masyarakat dan Tenaga Kesehatan

Secara umum, masyarakat memberikan tanggapan positif terhadap Program *Smart Health*, terutama mereka yang tinggal di daerah dengan akses internet yang baik. Namun, di sisi lain, beberapa tenaga kesehatan di daerah terpencil menunjukkan resistensi terhadap penggunaan teknologi ini, yang sering kali disebabkan oleh kurangnya pelatihan dan dukungan teknis.

d. Tantangan Implementasi

Tantangan utama dalam implementasi Program *Smart Health* meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, resistensi terhadap perubahan di kalangan tenaga kesehatan, serta kesenjangan aksesibilitas antara daerah perkotaan dan pedesaan.

5. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa rekomendasi kebijakan disarankan untuk meningkatkan efektivitas dan dampak Program *Smart Health* di Kabupaten Banyuwangi:

a. Pengembangan Infrastruktur Teknologi

Pemerintah daerah perlu menginvestasikan lebih banyak sumber daya dalam pengembangan infrastruktur teknologi, terutama di wilayah-wilayah terpencil. Kerjasama dengan penyedia layanan internet untuk meningkatkan cakupan dan kualitas jaringan di daerah-daerah tersebut sangat diperlukan.

b. Peningkatan Literasi Digital

Program pendidikan dan pelatihan literasi digital perlu diperluas untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat, termasuk di daerah terpencil, memiliki kemampuan untuk menggunakan teknologi yang disediakan oleh Program *Smart Health*. Kampanye edukasi yang komprehensif harus dilakukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan layanan kesehatan digital.

c. Pelatihan dan Dukungan untuk Tenaga Kesehatan

Tenaga kesehatan memerlukan pelatihan yang lebih intensif dan dukungan berkelanjutan untuk mengoperasikan sistem teknologi baru ini dengan efektif. Ini termasuk menyediakan modul pelatihan yang mudah dipahami, serta bantuan teknis yang dapat diakses kapan saja. Dengan demikian, tenaga kesehatan dapat lebih percaya diri dalam menggunakan teknologi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan.

d. Evaluasi dan Pengembangan Program

Evaluasi berkala terhadap Program *Smart Health* perlu dilakukan untuk menilai keberhasilan dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Umpan balik dari pengguna dan tenaga kesehatan harus diintegrasikan dalam pengembangan lebih lanjut dari program ini, agar lebih sesuai dengan kebutuhan lokal dan kondisi infrastruktur yang ada.

e. Peningkatan Kesadaran Publik

Meningkatkan kesadaran publik mengenai manfaat Program *Smart Health* melalui kampanye informasi dan promosi yang efektif. Ini akan membantu mengurangi resistensi terhadap perubahan dan mendorong adopsi teknologi secara lebih luas di kalangan masyarakat.

Dengan menerapkan rekomendasi-rekomendasi ini, diharapkan Program *Smart Health* dapat dioptimalkan untuk memberikan manfaat yang lebih merata bagi seluruh masyarakat Kabupaten Banyuwangi, serta menjadi model inovasi pelayanan kesehatan yang efektif di daerah-daerah lain di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bella, J., Ogotan, M., & Londa, V. (2019). *Aspek Tangible Pada Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Pembantu Di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan*. 51–59.
- [2] Botha, H. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta (Reliability, Accessibility, Comfortabel, Competence, Assurance, Dan Tangibel). *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 4(1), 53–67.
- [3] Cholil, S. M. (2019). Aplikasi Technology Acceptance Model Pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. *Jurnal Bisnis & Manajemen*, 7(1), 81–107.
- [4] Mokodaser, M., Pangkey, M., & Londa, V. Y. (2019). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Belang Kabupaten Minahasa Tenggara*. 1–4.
- [5] Nugroho, R., Hidayat, M., Devi, E., Rianti, D., Luh, N., Citra Mutiarahati, A., & Rosyid, A. F. (2023). Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Pelayanan Kesehatan Publik: Sebuah Tinjauan Analisis Kebijakan. *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah*, 5(2).
- [6] Pratama, A., Zulaikha Wulandari, S., Laksmi Indyastuti, D., & Siti Zulaikha Wulandari. (2023). Analisis Technology Acceptance Model (Tam) Pada Penggunaan Aplikasi Pln Daily (Studi Empiris Pada Pegawai Pln Up3 Tegal). *Inobis: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 5(3), 355–368.
- [7] Pujilestari, A., Rejeki, M., Hapsari, M. S., Tyas, A. K., & Rahim Firasrudin. (2023). Peran Masyarakat Dalam Kontrol Mutu Pelayanan Kesehatan Di Mojosongo, Surakarta. *Sentra Dedikasi*, 1(1), 23–31. <https://Journalanr.Arlisakamadani.Com/Index.Php/Sentradedikasi>
- [8] Solong, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik. *Al Qisthi*, 10(2), 76–86. [Http://Stisipm-Sinjai.Ac.Id/Stisippublishing/Index.Php/Jaq](http://Stisipm-Sinjai.Ac.Id/Stisippublishing/Index.Php/Jaq)
- [9] Sri Redjeki, D. S. (2020). Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Pelayanan Kesehatan Publik: Sebuah Tinjauan Analisis Kebijakan. *Dinamika Kesehatan*, 11(1), 61–78.
- [10] Tambaip, B., Tjilen, A. P., & Ohoiwutun, Y. (2023). The Role Of Health Facilities For Community Welfare. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(2). [https:// Jkp. Ejournal. Unri.Ac. Idhttps://Jkp.Ejournal.Unri.Ac.Id](https://Jkp.Ejournal.Unri.Ac.Idhttps://Jkp.Ejournal.Unri.Ac.Id)
- [11] Wowor, O. H., Liando, D. M., & Rares, J. (2019). Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 3, 103–122.
- [12] Yulistivira, A., Ariany, R., & Putera, R. E. (2023). Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Mobile Cegah Stunting (Ayo Ceting) Di Puskesmas Andalas Kota Padang. *Jurnal Publik*, 17(01), 16–28. <https://Doi.Org/10.52434/Jp.V17i01.181>