

Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Pemanfaatan Teknologi Digital Society 5.0

Dodik Dwi Andreanto, Anik Nur Handayani*

Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang No. 5 Malang, Jawa Timur, Indonesia

*Penulis korespondensi, Surel: aniknur.ft@um.ac.id

Paper received: 04-05-2022; revised: 14-05-2022; accepted: 25-05-2022

Abstract

Digital technology is a development in which there is flexibility and efficiency in its use so that it can help people in their daily activities. The use of digital technology in health services can be aimed at reducing problems that often occur in their services, complaints often occur due to the long time that it takes for prospective patients to register for a medical test, there are also complaints about knowledge of the tests to be carried out by patients, and it's not uncommon for patients to cancel the test that will be passed because of this, and will result in a delay in the test time. By utilizing digital technology, it will not only save time, but it also can reduce patient mobility to take or find out the results of medical tests. Some medical tests require quite a long time to be able to find out the results of the related tests. Here, it is said that digital technology is needed for the flexibility and efficiency of health workers in their duties and patients with the services they receive.

Keywords: digital technology; healthy; service

Abstrak

Teknologi digital merupakan suatu perkembangan dimana terdapat fleksibilitas dan juga efisiensi dalam penggunaannya sehingga dapat membantu masyarakat dalam kegiatan kesehariannya. Pemanfaatan teknologi digital pada pelayanan kesehatan dapat ditujukan untuk mengurangi permasalahan yang sering terjadi pada pelayanannya, sering terjadi keluhan yang diakibatkan lamanya waktu calon pasien untuk melakukan pendaftaran suatu tes kesehatan, terdapat juga keluhan dengan pengetahuan tentang tes yang akan dilakukan oleh pasien, tidak jarang pasien membatalkan tes yang akan dilalui dikarenakan hal tersebut, dan akan mengakibatkan keterlambatan akan waktu tes. Dengan memanfaatkan teknologi digital, tidak hanya akan menghemat waktu, namun juga untuk mengurangi mobilitas pasien untuk mengambil ataupun untuk mengetahui hasil tes kesehatan. Beberapa tes kesehatan membutuhkan waktu dimana tergolong relatif lama untuk bisa diketahui hasil dari tes terkait. Disini terbilang bahwa teknologi digital sangat dibutuhkan untuk fleksibilitas maupun efisiensi dari tenaga kerja kesehatan dalam tugasnya maupun pasien dalam pelayanan yang diterimanya.

Kata kunci: teknologi digital; kesehatan; pelayanan

1. Pendahuluan

Dalam beberapa hal, media pembelajaran bisa diibaratkan sebagai seorang guru yang menyampaikan pengetahuan pada murid sebagai sumber dan pengantar pesan. Orang terhubung dengan lingkungan melalui panca inderanya, sehingga media digunakan untuk memfasilitasi interaksi tersebut. Apabila lebih banyak indera yang dipergunakan untuk menerima pesan, dengan begitu lebih mudah bagi seseorang untuk memahami atau menerima pesan tersebut (Suparman, 2012).

Penerapan teknologi informasi komunikasi di dalam bidang kesehatan telah dimungkinkan oleh perkembangan teknologi tersebut, yang berdampak besar pada setiap aspek kehidupan sehari-hari (Schlachta et al, 2007).

Kemajuan teknologi yang pesat juga akan memunculkan revolusi baru yang melihat transisi dari model kinerja tradisional ke digital. Salah satu kekuatan pendorong di balik globalisasi adalah perkembangan teknologi informasi. Hage dan Powers mencatat bahwa penggunaan teknologi komputer adalah salah satu karakteristik utama dari periode kemajuan teknologi dan informasi ini (Yordan Putra Anggona, 2015).

Pemerintah telah mulai menerapkan teknologi sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, mengingat pesatnya perkembangan teknologi saat ini yang membuat hampir semua aktivitas tidak bisa dilakukan tanpa teknologi (Eprilianto et al., 2019; Fachrian & Ode, 2018).

Biasanya, ketika orang menunggu untuk dilayani, antrian terbentuk di berbagai lokasi. Proses antrian terjadi ketika seorang pasien datang ke fasilitas layanan, menunggu dalam antrean jika mereka tidak dapat segera dirawat, dan kemudian meninggalkan fasilitas setelah menerima layanan. Durasi waktu tunggu yang lama dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan pasien, dan juga dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan (Ahmad Furqon, 2012).

Informasi dan pengetahuan dapat dibuat, diakses, digunakan, dan dibagikan oleh siapa saja. Tetapi dengan keterampilan ini juga muncul persyaratan bahwa setiap orang dapat menangani dan memahami informasi secara efektif (Sukaesih dan Rohman, 2013:62)

Tujuan mempraktikkan inovasi adalah untuk membuat segalanya lebih baik bagi orang-orang dan lebih sesuai dengan kebutuhan mereka daripada sebelumnya. Inovasi juga harus dikomunikasikan kepada masyarakat dengan berbagai cara agar diterima dan digunakan oleh masyarakat (Rahayuningtyas dan sofiah, 2013).

2. Metode

2.1. Target atau Sasaran

Target dari paper ini ditujukan untuk instansi kesehatan seperti puskesmas ataupun tempat konsultasi maupun perawatan dalam penggunaan teknologi digital untuk membantu pasien dalam mengurangi mobilitas dan juga menambahkan pengetahuan tes maupun pelayanan yang akan diterima oleh pasien pada saat kegiatan rawat dan administrasi.

2.2. Metode Pulisan

Metode penulisan yang dipakai pada paper mengenai pelayanan kesehatan masyarakat melalui teknologi digital pada era society 5.0 adalah studi literatur yang merupakan sebuah metode yang menelaah sebuah gagasan dari beberapa jurnal terkait dengan topik yang dibahas.

2. Hasil dan Pembahasan

Teknologi digital merupakan suatu perkembangan dimana terdapat fleksibilitas dan juga efisiensi dalam penggunaannya sehingga dapat membantu masyarakat dalam kegiatan kesehariannya. Dengan terus majunya teknologi digital, fitur-fitur baru dan bermanfaat selalu diperkenalkan untuk membuat pekerjaan manusia lebih efisien dan efektif (Indah Putri, 2018). Pada era society 4.0 masyarakat sudah cukup lekat dengan teknologi digital yang ada pada saat itu. Namun masih ada bagian-bagian yang masih memiliki kekurangan, salah satunya pada

bidang kesehatan dengan lebih tepatnya pada bagian pelayanan administrasi maupun pengetahuan tentang tes yang akan dilakukan oleh masyarakat atau pasien.

Menurut Antarnnews.com (2020) dikatakan bahwa untuk memberikan layanan kesehatan yang berkualitas, masih banyak bagian pada sistem kesehatan Indonesia yang perlu dibenahi. Akibatnya, pelayanan kesehatan Indonesia masih membutuhkan pembangunan dan belum berfungsi secara efektif dan efisien. Sebuah cara untuk Indonesia menyelesaikan masalah aksesibilitas dalam pelayanan kesehatan yang efektif adalah dengan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan kesehatan (Deloitte Indonesia, 2019). Masih banyak pasien yang mengeluhkan tentang antrian yang begitu panjang pada rumah sakit maupun puskesmas. Tidak hanya dengan antrian pasien juga sering mengeluhkan ataupun masih ada ketidak tahuan akan tes yang akan dilakukan oleh pasien, tenaga kerja rumah sakit ataupun puskesmas yang bertugas untuk menangani tes yang akan dilakukan oleh pasien pun akhirnya harus menjelaskan dan tidak jarang juga pasien menolak ataupun membantah dengan tes yang akan dilakukannya walaupun sudah di perjelas oleh tenaga kerja yang menangani tes yang akan dilakukan pasien tersebut sehingga hal ini dapat menghambat waktu proses dilakukannya proses tes tersebut pada rumah sakit maupun puskesmas terkait. Perubahan sikap manusia yang disebabkan oleh paparan pengetahuan mengikuti pola yang cukup dapat diprediksi. Langkah pertama dalam mengubah sikap seseorang adalah dengan berubahnya apa yang diketahui manusia itu sendiri, jadi ketika memilih bagaimana menanggapi pesan yang bersifat rasional dan argumentatif, terutama jikalau disampaikan dengan sumber informasi yang kredibel dan logis, maka individu akan lebih memprioritaskan perhatian, kesadaran, keyakinan, dan pemahaman mereka (Gagne, 1968).

Dengan masalah tersebut akan sangat terbantu jika rumah sakit maupun puskesmas terkait menyediakan ataupun menggunakan teknologi digital saat ini yang sudah tergolong lekat dengan masyarakat untuk membantu pasien dalam pengambilan kartu antrian dan juga disediakan penjelasan tentang tes yang akan dilakukan oleh pasien yang akan melakukan tes pada rumah sakit maupun puskesmas terkait. Tidak hanya terkait dengan antrian maupun penjelasan tes yang akan dilakukan oleh pasien, namun rumah sakit ataupun puskesmas terkait bias menambahkan pilihan untuk melihat hasil dari tes yang sudah dilakukan oleh pasien, sehingga dapat mengurangi mobilitas pasien ke rumah sakit ataupun puskesmas terkait jika hasil dari tes yang dilakukan oleh pasien itu dibutuhkan waktu yang relatif lama untuk diketahui. Penyedia layanan publik harus mematuhi prinsip-prinsip pelayanan publik, yang meliputi efektivitas biaya, keamanan, ketepatan waktu, kesederhanaan, kejelasan, dan keterbukaan dalam pelaksanaannya (dwi, 2018).

3. Simpulan

Teknologi digital merupakan suatu perkembangan dimana terdapat fleksibilitas dan juga efisiensi dalam penggunaannya sehingga dapat membantu masyarakat dalam kegiatan kesehariannya. Pada era 4.0 masyarakat sudah cukup lekat dengan teknologi digital, apalagi pada era society 5.0 para masyarakat tentunya sudah mampu untuk memanfaatkan teknologi digital ini untuk membantu dalam banyak hal, salah satunya di bidang pelayanan kesehatan masyarakat. Permasalahan yang kemungkinan dapat diselesaikan dalam pelayanan kesehatan masyarakat yaitu perihal antrian pasien, penjelasan tes yang akan dilakukan oleh pasien dan juga hasil tes yang sudah dilakukan oleh pasien. Dari pemanfaatan di bidang tersebut pasien dapat mengurangi mobilitas maupun waktu pasien untuk mengantrian dan juga mengambil hasil tes yang dilakukan oleh pasien. Jadi sangat penting jika memikirkan tentang pemanfaatan

teknologi dalam bidang pelayanan kesehatan masyarakat ini yang merujuk pada permasalahan antrian, pengambilan hasil tes dan juga pengetahuan ataupun literasi pasien tentang tes yang akan dilakukan pasien.

Daftar Rujukan

- Sagala, R. B., & Hajad, V. (2022). Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Di Kantor BPJS Kota Subulussalam. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 4(1). <https://doi.org/10.24076/jspg.2022v4i1.775>
- Fadhila, R., & Afriani, T. (2020). Penerapan telenursing dalam pelayanan kesehatan: Literature Review. *Jurnal Keperawatan Abdurrah*, 3(2), 77-84.
- Imran, M., Aryani, K., & Lubis, A. A. (2021). Penggunaan komunikasi digital dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan. *The Source: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(2), 88-95.
- Yani, A. (2018). Pemanfaatan teknologi dalam bidang kesehatan masyarakat. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 97-102.
- Wibowo, A. W., Fitri, W. Y., & Sentiya, M. (2020). Pelayanan Publik Berbasis E-Health Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Di Indonesia. *Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Industri 4. 0"*, 597-619.
- Ananda, B. R., Putera, R. E., & Ariany, R. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(2), 167-179. <https://doi.org/10.31314/pjia.8.2.167-179>.
- 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), 30-37.
- Munawar, Z., Herdiana, Y., Suharya, Y., & Putri, N. I. (2021). Pemanfaatan Teknologi Digital di Masa Pandemi Covid-19. *Tematik: Jurnal Teknologi Informasi Komunikasi (e-Journal)*, 8(2), 160-175.
- Nugraha, M. D., Prayoga, K. A. M. D., & Prabawa, I. N. A. (2022). Antrian Digital Berbasis Wireless di Pukesmas Pembantu (PUSTU) Dauh Puri Denpasar Barat. *Postgraduated Community Service Journal*, 3(2), 58-63. <https://doi.org/10.22225/pcsj.3.2.2022.58-63>
- Nurjanah, E., Rusmana, A., & Yanto, A. (2017). Hubungan literasi digital dengan kualitas penggunaan e-resources. *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 3(2), 117-140.
- Tsabita, R., & Sugandi, M. S. (2022). Analisis Kesenjangan Kepuasan dalam Pemanfaatan Situs Layanan Kesehatan di Indonesia. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 19(3), 321-340. <https://doi.org/10.31315/jik.v19i3.4228>