

## LITERATURE REVIEW: ANALISIS TRANSFORMASI DIGITAL LAYANAN KESEHATAN DI INDONESIA TERHADAP PERAN SEKTOR PUBLIK DAN SWASTA

*Literature Review: Analysis of Digital Transformation of Health Services in Indonesia on the Role of the Public and Private Sectors*

Rizka Ayu Alvianty<sup>1\*</sup>, Shenia Rully Arvian<sup>2</sup>, Riseandy Wasir<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

### ABSTRACT

**Background:** Digital transformation is a vital component in improving Indonesia's healthcare system. Persistent issues such as inequality of access, service inefficiency, and poor-quality health information underscore the urgency for collaboration between the public and private sectors in creating digital health solutions.

**Objective:** To analyze the complementary roles of the public and private sectors in driving the digital transformation of health services in Indonesia.

**Methods:** A literature review was conducted using scientific articles published between 2019 and 2024, sourced from Google Scholar and ScienceDirect. Articles were selected based on inclusion criteria and relevance to the topic, resulting in six articles that were qualitatively analyzed.

**Results:** The private sector contributes to digital transformation by driving technological innovation and improving operational efficiency. In contrast, the public sector focuses on regulatory frameworks, infrastructure provision, and strengthening health information systems. Cross-sector collaboration supports community empowerment and enhances service quality, although challenges remain, such as digital disparities and data governance concerns.

**Conclusions:** Digital transformation in the health sector shows significant potential to improve service outcomes, reduce human resource costs, and enhance collaboration between the public and private sectors in community empowerment. To realize these benefits, the government must urgently adapt to the digital era by leveraging technology, fostering innovation, and promoting co-creation with stakeholders. These steps are essential to build an efficient and secure digital bureaucracy for the future.

**Keywords:** Digital Transformation, Health Services, Public And Private Sector, Cross-Sector Partnerships

### ABSTRAK

**Latar belakang:** Transformasi digital merupakan elemen penting dalam upaya perbaikan sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Ketimpangan akses, efisiensi layanan, dan kualitas informasi kesehatan mendorong perlunya kolaborasi antara sektor publik dan swasta dalam pengembangan solusi digital.

**Tujuan:** Menganalisis peran komplementer sektor publik dan swasta dalam proses transformasi digital layanan kesehatan di Indonesia.

**Metode:** Kajian literatur dilakukan terhadap artikel ilmiah yang diperoleh dari Google Scholar dan ScienceDirect, dipublikasikan antara tahun 2019–2024. Seleksi artikel dilakukan berdasarkan kriteria inklusi dan relevansi isi, menghasilkan enam artikel yang dianalisis secara kualitatif.

**Hasil:** Sektor swasta berperan dalam mendorong inovasi teknologi dan efisiensi operasional. Sementara itu, sektor publik fokus pada penyusunan regulasi, penyediaan infrastruktur, dan penguatan sistem informasi kesehatan. Kemitraan lintas sektor memberikan kontribusi terhadap pemberdayaan masyarakat dan peningkatan mutu layanan. Namun, tantangan yang dihadapi mencakup kesenjangan digital dan isu tata kelola data.

**Kesimpulan:** Transformasi digital dalam sektor kesehatan terbukti mampu meningkatkan kualitas layanan, efisiensi sumber daya manusia, serta memperkuat kolaborasi antara sektor publik dan swasta. Pemerintah perlu segera beradaptasi dengan era digital melalui penguatan ekosistem pengetahuan dan inovasi berbasis teknologi, kolaborasi, dan co-creation. Hal ini penting untuk mewujudkan birokrasi digital yang efisien dan aman bagi seluruh pemangku kepentingan.

**Kata Kunci:** Transformasi Digital, Layanan Kesehatan, Sektor Publik Dan Swasta, Kemitraan Lintas Sektor

## PENDAHULUAN

Kesehatan yang baik secara fisik, mental, dan sosial merupakan fondasi bagi kehidupan produktif. Pemeliharaan kesehatan mencakup upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang membutuhkan sistem pelayanan yang adil, efisien, dan merata<sup>1</sup>. Kesehatan juga diakui sebagai hak dasar setiap warga negara yang harus dipenuhi tanpa diskriminasi, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023<sup>2</sup> tentang Kesehatan, yang menggantikan regulasi sebelumnya<sup>3</sup>.

Meskipun demikian, hingga kini masih terdapat kesenjangan signifikan dalam hal akses dan kualitas layanan kesehatan, terutama di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur. Ketimpangan ini diperparah oleh keterbatasan sumber daya manusia dan kapasitas manajerial di fasilitas kesehatan tingkat dasar<sup>4</sup>. Untuk mengatasi hal tersebut, keterlibatan sektor swasta menjadi semakin penting. Pertumbuhan fasilitas pelayanan kesehatan swasta bahkan telah melampaui sektor publik dalam beberapa wilayah, khususnya di layanan kesehatan primer<sup>5</sup>.

Di sisi lain, industri pelayanan kesehatan nasional, termasuk rumah sakit, menghadapi tekanan untuk tetap kompetitif, responsif, dan efisien. Digitalisasi sistem pelayanan dinilai sebagai salah satu solusi strategis dalam menjawab kebutuhan tersebut. Penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit, telemedicine, dan kecerdasan buatan telah terbukti meningkatkan efisiensi biaya, kecepatan layanan, serta akurasi pencatatan medis<sup>6</sup>. Di era Revolusi Industri 4.0, transformasi digital tidak hanya menjadi pilihan, tetapi keharusan bagi seluruh aktor dalam sistem kesehatan<sup>7</sup>.

Dalam bidang kesehatan, transformasi digital menjadi topik yang semakin populer dan penting dalam beberapa tahun terakhir<sup>8</sup>. Sebelum memasuki era digital, sulitnya mengakses layanan kesehatan bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah berinfrastruktur kesehatannya terbatas. Selain itu, keterbatasan teknologi membuat akses pelayanan kesehatan yang didapatkan tidak maksimal, seperti antrian pasien yang panjang dan lama di rumah sakit atau kelalaian dari petugas medis dalam mencatat rekam medis pasien. Hal tersebutlah yang membuat masyarakat mulai meninggalkan model pemasaran tradisional dengan beralih ke pemasaran modern<sup>9</sup>. Teknologi digital layaknya telemedicine dapat memungkinkan untuk diadakannya konsultasi jarak jauh dengan berbagai dokter sehingga dapat mengatasi masalah jarak dan waktu, serta dengan teknologi dapat menyediakan layanan asuransi

Kesehatan, informasi dan sumber daya yang dapat diakses dengan mudah oleh seluruh Masyarakat<sup>10</sup>. Dalam era digital ini tentu menjadi tuntutan bagi rumah sakit untuk berperan aktif dalam teknologi informasi dan keterlibatan konsumen<sup>11</sup>.

Dalam rangka memenuhi harapan masyarakat terhadap kemampuan pemerintah dalam menyediakan layanan digital yang real-time dan bernilai tinggi, pemerintah mengubah prosedur operasional mereka untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik, dengan tujuan utama mencapai transparansi dan kepuasan warga. Transformasi digital di sektor publik dipandang sebagai pendekatan organisasi yang menyeluruh, bukan hanya sekedar menciptakan formulir daring atau berpindah dari analog ke digital dalam pelayanan publik. Proses transformasi digital sangat dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal, serta memerlukan penyesuaian yang berkelanjutan dalam hal proses, layanan, dan produk untuk memenuhi kebutuhan eksternal<sup>12</sup>. Dengan demikian tujuan dari artikel ini yaitu; 1). Sejauh mana transformasi digital dalam layanan kesehatan di Indonesia berjalan 2). Sejauh mana kemitraan antara sektor publik dan swasta berkontribusi terhadap peningkatan mutu layanan kesehatan 3). Strategi apa yang dapat diterapkan untuk mengoptimalkan peran kemitraan sektor pemerintah dan swasta dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Literature Review. Data yang telah dikumpulkan akan diekstraksi dan dianalisis oleh metode kualitatif. Pencarian data menggunakan 2 database ilmiah, yaitu *Google Scholar* dan *Scencedirect*. Proses seleksi literatur menggunakan 2 tahap, tahap pertama artikel akan diseleksi dengan kriteria inklusi dan eksklusi, yaitu artikel yang digunakan dalam jangka waktu 5 tahun terakhir 2019-2024, studi kualitatif, *free full-text*, *open access*, geographic in this literature only in Indonesia and using Indonesian language, serta menggunakan kata kunci yang telah ditetapkan. Tahap kedua adalah dengan relevansi judul dan kesesuaian abstrak. Berdasarkan pencarian di *Google Scholar* dan *Science Direct*, tahap pertama didapatkan sebanyak 307 artikel dan pada tahap kedua, didapatkan sebanyak 6 artikel. Hasil analisis akan disintesis dan diinterpretasikan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai Peran Kemitraan antara Sektor Pemerintah dan Swasta dalam Transformasi Digital terhadap Layanan Kesehatan di Indonesia.

**HASIL**

**Tabel 1. Hasil Telaah Studi**

No	Nama Peneliti, Tahun	Judul	Peran Sektor	Metode Penelitian	Fokus Utama	Hasil
1	Ospri Harmi (2023)	Transformasi Digital di Bidang Kesehatan: Analisis Dampak Inovasi di Puskesmas, Kabupaten Bogor tahun 2022	Publik (dengan potensi kolaborasi)	Metode Kuantitatif dan Kualitatif	Inovasi teknologi, Efisiensi operasional	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi digital di Puskesmas Kabupaten Bogor, seperti sistem informasi manajemen, konsultasi dokter online, dan pemantauan kesehatan jarak jauh, menunjukkan peningkatan kualitas layanan dan efisiensi biaya, SDM, serta waktu. Meskipun berfokus pada sektor publik, keberlanjutan inovasi ini dapat diperkuat melalui kolaborasi dengan pihak ketiga, termasuk dunia usaha dan industri, untuk pengembangan program lebih lanjut dan akses teknologi terkini. Sektor publik berperan penting dalam menyediakan regulasi dan infrastruktur pendukung, seperti platform digital yang sudah ada.
2	RIna Bastian, dkk. (2020)	Jalinan Kemitraan Program Posyandu dalam Upaya Memberdayakan Masyarakat pada Bidang Kesehatan	Publik	Penelitian Deskriptif	Pemberdayaan masyarakat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk kemitraan yang terjadi di posyandu Ledeng Kota Bandung belum terjalin dengan baik, salah satu penyebabnya adalah kurangnya komunikasi antara pihak posyandu dan pihak masyarakat. Bentuk pemberdayaan masyarakat di sektor kesehatan yaitu memberdayakan masyarakat khususnya para orang tua anggota posyandu untuk menjaga kebersihan lingkungan. Pemberdayaan masyarakat di sektor kesehatan mencakup kemampuan untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan melalui pemberdayaan masyarakat.
3	Ahmad Fachrurrozi, dkk. (2023)	Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit	Kolaboratif (Publik dan Swasta)	Systematic review	Efisiensi operasional, inovasi sistem	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan mutu dalam pelayanan kesehatan di Rumah sakit yaitu dengan meningkatkan patient safety, kerjasama lintas sektoral atau pemerintah, kebijakan standar prosedur operasional, kualitas sistem manajemen informasi Rumah sakit (SIMRS) dan peran komite keperawatan.
4	Yulita S.P & Eliyah A.M (2023)	Transformasi Digital pada Layanan Kesehatan Berkelanjutan di Indonesia	Swasta	Systematic review	Inovasi teknologi	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan buatan dan system terintegrasi cerdas seperti penggunaan IoT sangat bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu tantangan yang dimiliki adalah isu keamanan data dan tata kelola pada organisasi kesehatan Ketika menerapkan Transformasi Digital.

A.A. Rizka, dkk: *Literature Review: Analysis of Digital Transformation of Health Services in Indonesia on the Role of the Public and Private Sectors*

5	Fadhli Junaidi (2021)	Transformasi Digital, Publik Pelayanan Publik di Masa Pandemi	Publik	Pendekatan Kualitatif	Regulasi, digitalisasi, proses	Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran transformasi pemerintah digital sangat penting saat ini, karena pemerintah bekerja untuk membangun kembali hubungan dengan masyarakat berdasarkan kepercayaan dan kemajuan dan Pandemi Covid-19 merupakan kesempatan yang menarik untuk mengeksplorasi percepatan perubahan yang diberikan oleh teknologi digital karena pandemic telah menyebabkan banyak organisasi menjalani transformasi digital yang serba cepat untuk menghadapi situasi yang luar biasa ini.
6	Inas Tasya F, dkk. (2021)	Transformasi Birokrasi Digital di Masa Pandemi Covid-19 untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemerintahan Indonesia	Publik	Penelitian Kualitatif Deskriptif	Infrastruktur digital, kolaborasi	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya transformasi birokrasi digital, masing-masing pemangku kepentingan yang hadir bersepakat bahwa transformasi tersebut harus diakselerasi. Sebab, pemerintah dengan cepat dipaksa menuju masa depan digital dan memanfaatkan peluang signifikan untuk memajukan ekosistem pengetahuan dan inovasi dengan teknologi, kolaborasi dan ko-kreasi.

Sumber: Data Jurnal (2025)

## PEMBAHASAN

Dari 6 artikel dalam tabel hasil didapatkan bahwa inovasi digital yang dilaksanakan oleh puskesmas di Kabupaten Bogor menunjukkan adanya peningkatan dalam output layanan<sup>8</sup>. Selain itu, inovasi digital tersebut berdampak langsung terhadap efisiensi biaya, SDM pelaksanaan dan waktu layanan. Menurut penelitian lain, bentuk kemitraan yang terjadi di posyandu Ledeng Kota Bandung belum terjalin dengan baik, salah satu penyebab adalah kurangnya komunikasi antara posyandu dan pihak Masyarakat<sup>13</sup>. Bentuk pemberdayaan masyarakat di sektor kesehatan yaitu memberdayakan masyarakat khususnya para orang tua anggota posyandu untuk menjaga kebersihan lingkungan. Pemberdayaan masyarakat di sektor kesehatan mencakup kemampuan untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan melalui pemberdayaan masyarakat. Menurut penelitian Ahmad Fachrurrozi, dkk (2023) strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Rumah sakit yaitu dengan meningkatkan patient safety, kerjasama lintas sektoral atau pemerintah, kebijakan standar prosedur operasional, kualitas sistem manajemen informasi Rumah sakit (SIMRS) dan peran komite keperawatan<sup>14</sup>. Menurut penelitian Yulita & Eliyah (2023) kecerdasan buatan dan system terintegrasi cerdas seperti penggunaan IoT sangat bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan kesehatan<sup>15</sup>. Oleh karena itu tantangan yang dimiliki adalah isu keamanan data dan tata kelola pada organisasi kesehatan Ketika menerapkan Transformasi Digital.

Peran transformasi pemerintah digital sangat penting saat ini, karena pemerintah bekerja untuk membangun kembali hubungan dengan masyarakat berdasarkan kepercayaan dan kemajuan. Pandemi Covid-19 merupakan kesempatan yang menarik untuk mengeksplorasi percepatan perubahan yang diberikan oleh teknologi digital karena pandemic telah menyebabkan banyak organisasi menjalani transformasi digital yang serba cepat untuk menghadapi situasi yang luar biasa ini<sup>16</sup>. Dengan demikian, selama periode pandemi Covid-19, pemerintah harus memaksimalkan penggunaan teknologi, informasi, dan komunikasi di seluruh sektor pemerintahan. Peralihan dari pelayanan publik tradisional kini bertransformasi menjadi e-public service yang perlu dilaksanakan tanpa penundaan. Dengan adanya transformasi birokrasi digital, masing-masing pemangku kepentingan bersepakat bahwa transformasi tersebut harus diakselerasi<sup>9</sup>.

Dalam melaksanakan transformasi digital, terdapat tantangan terkait keamanan data dan pengelolaan dalam lembaga kesehatan. Selain itu, semua pihak sepakat bahwa transformasi ini perlu dipercepat karena saat ini, pemerintah didorong untuk beralih ke era digital dan memanfaatkan peluang besar untuk mengembangkan ekosistem pengetahuan dan inovasi teknologi. Dengan demikian, dampak dari transformasi digital pada layanan kesehatan dapat dilihat dari peningkatan hasil layanan kesehatan, efisiensi biaya terkait sumber daya manusia, serta kolaborasi antara pemerintah dan swasta dalam memberdayakan masyarakat di sektor kesehatan. Ini

mencakup kemampuan untuk mendeteksi dan mengatasi masalah kesehatan melalui pemberdayaan masyarakat. Meskipun begitu, transformasi digital juga membawa tantangan yang harus diatasi pemerintah dalam mendorong transisi menuju birokrasi digital. Semua pemangku kepentingan yang terlibat sepakat bahwa kemajuan ini perlu dipacu. Oleh karena itu, pemerintah perlu segera beradaptasi menuju era digital masa depan dan memanfaatkan peluang signifikan untuk memperkuat ekosistem pengetahuan serta inovasi melalui teknologi, kolaborasi, dan ko-kreasi.

## KESIMPULAN

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh, beberapa pendekatan utama telah ditemukan, yaitu peningkatan keselamatan pasien, kolaborasi lintas sektor atau pemerintah, penerapan kebijakan prosedur operasional standar, peningkatan mutu sistem manajemen informasi rumah sakit, dan penguatan fungsi komite keperawatan. Di sisi lain, memberdayakan komunitas dalam bidang kesehatan memainkan peran yang sangat penting. Ini melibatkan pemberdayaan orang tua anggota posyandu untuk menjaga kebersihan lingkungan dan, secara lebih luas, memberikan kemampuan kepada masyarakat untuk mengenali dan menyelesaikan masalah kesehatan mereka sendiri.

Transformasi digital pemerintah menjadi sangat penting, terutama setelah pandemi COVID-19 yang mendorong percepatan penggunaan teknologi digital dalam menghadapi situasi yang tidak biasa. Saat ini, pemerintah berusaha membangun kembali hubungan dengan masyarakat berdasarkan kepercayaan dan kemajuan melalui transisi dari pelayanan publik konvensional menuju layanan publik elektronik. Semua pemangku kepentingan sepakat tentang perlunya percepatan transformasi birokrasi digital ini. Namun, penerapan transformasi digital ini juga menyajikan tantangan besar, terutama terkait dengan isu keamanan data dan manajemen dalam organisasi kesehatan.

Dengan demikian, transformasi digital dalam sektor kesehatan terbukti dapat meningkatkan hasil pelayanan, efisiensi biaya sumber daya manusia, serta mendorong kerja sama antara pemerintah dan sektor swasta dalam memberdayakan masyarakat. Ini memberikan kemampuan bersama untuk mendeteksi dan mengatasi masalah kesehatan. Namun, tantangan yang berkaitan dengan keamanan data dan pengelolaan perlu diselesaikan. Pemerintah perlu segera menyesuaikan diri menuju era digital di masa depan dan memanfaatkan peluang besar untuk memperkuat ekosistem pengetahuan dan inovasi melalui teknologi, kolaborasi, dan ko-kreasi. Sehingga semua pemangku kepentingan dapat mendorong perkembangan ini untuk mewujudkan birokrasi digital yang efisien dan aman.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan terselesaikannya artikel literature review mata kuliah Perencanaan Evaluasi Kebijakan Kesehatan, kami sebagai penulis mengucapkan Terima kasih kepada bapak/ibu dosen pengampu, Terima kasih juga kami ucapkan atas bimbingan dan sarannya sampai selesainya artikel ini.

## REFERENSI

1. Wiku Adisasmito. Sistem Kesehatan. 2nd ed. 2009.
2. BPK RI. Undang-undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 Kesehatan.
3. WHO. Human Rights. 2023.
4. Indah Mindarti L, Pratista Azaria Juniar A. INOVASI LAYANAN KESEHATAN BERBASIS E-GOVERNMENT (Studi pada Puskesmas Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang).
5. Farha. Strategi Komunikasi dalam Membangun Kemitraan Penyelenggaraan Program Deng Mampo di Lpp Tvri Sulawesi Selatan. Jurnal Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
6. Graciella RI. Bagaimana Digital Business Model Dapat Membantu Platform Layanan Informasi Kesehatan Cerdas di Era Transformasi Digital. <https://journal.uny.ac.id/index.php/jurnaldiklus> (2021).
7. Alviana V, I. Afrita. Kerangka Regulasi Dan Tantangan Hukum Dalam Sistem Pembiayaan Digital. *Innovative: Journal Of Social Science Research*; 3.
8. Harmi O. Digital Transformation In The Health Field: Analysis Of The Impact Of Digital Innovation At Puskesmas Bogor District 2022. *BINA: JURNAL PEMBANGUNAN DAERAH* 2022; 1: 220–234.
9. Firdaus IT, Tursina MD, Roziqin A. Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemerintahan Indonesia. *Jurnal Studi Kepemerintahan*; 4.
10. Adinda P, Hutagalung R, Salsabila Parapat R, et al. Peran Teknologi Digital Dalam Mendorong Akses Kesehatan Yang Merata Pada Masyarakat: Literature Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*; 5.
11. Siti Nur Ainun Nadiyah, Diansanto Prayoga. Transformasi Digital Sebagai Bagian dari Strategi Pemasaran Rumah Sakit: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)* 2024; 7: 265–272.
12. Mergel I, Edelmann N, Haug N. Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Gov Inf Q*; 36. Epub ahead of print 1 October 2019. DOI: 10.1016/j.giq.2019.06.002.
13. Bastian R, Abdulhak I, Shantini Y. Jaringan Kemitraan Program Posyandu Dalam Upaya Memberdayakan Masyarakat Pada Bidang Kesehatan. *DIKLUS: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*; 2. <https://journal.uny.ac.id/index.php/jurnaldiklus> (2020).
14. Fachrurrozi A, Prayogo DA, Mulyanti D. Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran (JURRIKE)*; 2.
15. Sirinti Pongtambing Y, Acantha Manapa Sampetoding E. Transformasi Digital Pada Layanan Kesehatan Berkelanjutan Di Indonesia. *SIJ* 2023; 6: 412–420.
16. Junaidi F. TRANSFORMASI DIGITAL, PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI. *Ekasakti Educational Journal*; 1. Epub ahead of print 2021. DOI: 10.31933/eej.v1i2.469.