



---

**ARTIKEL RISET**URL Artikel : <http://ejournal.helvetia.ac.id/index.php/jkg>**OPTIMALISASI PELAYANAN KESEHATAN MELALUI SISTEM INFORMASI KESEHATAN (SI ASIK) DI KOTA KENDARI: PERSPEKTIF PENINGKATAN PUBLIC VALUE***Optimizing Health Services Through the Health Information System (SI ASIK) in Kendari City: Perspective of Increasing Public Value***Arum Reyan Safitri<sup>(K)</sup>, Tri Ani Marwati, Lina Handayani**

Kesehatan Masyarakat, Pascasarjana, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Email Penulis Korespondensi (K): arumreyans@gmail.com

---

**Abstrak**

Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi informasi mengalami perkembangan yang pesat. Penggunaan teknologi informasi tidak bisa lepas dari kehidupan sehari-hari di masyarakat. Dalam rangka peningkatan sektor publik, pemerintah dituntut untuk meningkatkan kinerja, tanggung jawab, dan kepercayaan masyarakat serta lebih fokus dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dengan merevitalisasi administrasi publik dengan meningkatkan transparansi dan mengutamakan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan menilai *public value* dalam implementasi sistem informasi kesehatan (SI ASIK) dalam optimalisasi manajemen layanan kesehatan di Kota Kendari. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan analisis data secara kualitatif dengan lima informan kunci yang mampu mendeskripsikan tujuan penelitian ini. Teknik pengumpulan data menggunakan *review* literatur dan wawancara mendalam serta waktu penelitian berlangsung selama Juni 2022. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, implementasi sistem informasi kesehatan SI ASIK sudah sangat baik dengan mengintegrasikan berbagai informasi dari para penyelenggara layanan kesehatan. Informasi yang ditampilkan pada website SI ASIK sangat membantu masyarakat karena bersifat praktis dan murah. Dengan kemudahan akses pada website, masyarakat diharapkan akan lebih peduli dengan kesehatan dan pola serta gaya hidup yang sehat. Laporan dari setiap penyelenggara layanan kesehatan juga dapat membantu Dinas kesehatan dalam mengambil keputusan mengenai berbagai macam kebijakan kesehatan.

**Kata kunci : *Public Value*, Kualitas Layanan, Sistem Informasi Kesehatan****Abstract**

Along with the times, information technology has developed rapidly. The use of information technology cannot be separated from everyday life in society. In order to improve the public sector, the government is required to improve performance, responsibility, and public trust and focus more on providing better services by revitalizing public administration by increasing transparency and prioritizing service quality. This study aims to assess *public value* in the implementation of a health information system (SI ASIK) in optimizing health service management in Kendari City. The method used in this research is descriptive with qualitative data analysis with five key informants who are able to describe the purpose of this study. Data collection techniques used literature reviews and in-depth interviews and the time of the research took place during June 2022. Based on the findings in the field, the implementation of the SI ASIK health information system was very good by integrating various information from health service providers. The information displayed on the SI ASIK website is very helpful for the community because it is practical and inexpensive. With easy access to the website, people are expected to be more concerned with health and healthy patterns and lifestyles.

*Reports from each health service provider can also assist the health office in making decisions regarding various health policies*

**Keywords : Public Value, Service Quality, Health Information System**

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan sektor publik merupakan topik yang penting untuk memberikan nilai tambah kepada masyarakat khususnya pelayanan di bidang kesehatan. Pemberian layanan yang cepat dan berkualitas sangat penting dalam manajemen pelayanan kesehatan, terutama di Kota Kendari. Seperti pepatah populer mengatakan, sehat pangkal kaya, demikian juga pemberian layanan yang cepat dan berkualitas penting bagi keberadaan manusia (1). Manajemen perawatan kesehatan telah menjadi tantangan sektor kesehatan di Kota Kendari untuk jangka waktu yang lama dan memerlukan intervensi segera oleh pemerintah setempat (2).

Fokus utama pelayanan sektor publik yang semakin kompetitif adalah kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas sangat diharapkan oleh semua pihak yang berkepentingan (3). Indikasi kualitas pelayanan pada penyedia kesehatan layanan dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang telah diterimanya. Persepsi pasien/pelanggan tentang kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan kesehatan tersebut (4). Pemerintah mampu membuat hubungan yang baik dengan masyarakat dan mengembangkan legitimasinya di khalayak publik dengan cara menyediakan sistem pelayanan yang baik sebagai bentuk pengembangan *e-government* (5).

Untuk mewujudkan sistem kesehatan nasional yang terintegrasi, maka diharapkan semua pengelola secara terpadu dan saling mendukung agar tercipta suatu sistem informasi kesehatan yang cepat dan akurat untuk menyelenggarakan optimalisasi layanan kesehatan masyarakat Indonesia (6). Banyak hal yang menjadi pertimbangan dalam pengelolaan kesehatan seperti menyelenggarakan administrasi kesehatan yang baik, dapat memberikan informasi kesehatan yang cepat dan akurat, tersedianya sumber daya kesehatan yang memadai, aplikasi teknologi dan informasi untuk menciptakan sebuah sistem yang terintegrasi, serta penegakan peraturan hukum agar dapat mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Pengelolaan kesehatan dilakukan secara berjenjang di pusat dan daerah dengan memperhatikan otonomi daerah dan otonomi fungsional di bidang kesehatan (7).

Keberhasilan Pembangunan kesehatan di Indonesia sangat didukung oleh sistem informasi yang memadai. Sistem informasi kesehatan tersebut diharapkan mampu untuk menyajikan data yang cepat dan akurat guna pengambilan kebijakan yang terkait dengan perencanaan kesehatan, serta pengambilan keputusan atau kebijakan dalam manajemen informasi sistem kesehatan yang berguna untuk masyarakat luas (8). Asas kepastian hukum, itikad baik, kemanfaatan, tata kelola yang baik, ketersediaan data, ketepatan waktu, standarisasi, integrasi, keamanan dan kerahasiaan informasi, dan netralitas teknologi merupakan bagian dari suatu sistem informasi kesehatan yang terintegrasi (9).

Sistem kesehatan daerah (SIKDA) sangat menunjang keberhasilan penyelenggaraan sistem kesehatan nasional (SIKNAS). Dengan demikian, perlu adanya integrasi SIKDA guna mendukung keberhasilan SIKNAS. Untuk menjamin tercapainya tingkat kesehatan yang tinggi, maka semua komponen bangsa Indonesia harus dikelola secara terpadu termasuk Sistem Kesehatan Nasional (10).

Di era digitalisasi seperti ini, setiap lembaga wajib menciptakan dan mengembangkan sistem informasi guna menyediakan data yang *up to date*, sinkronisasi dengan kebijakan lembaga, dan memudahkan para *stakeholder* untuk mengakses data tersebut (11). Dinas Kesehatan Kota Kendari selaku pengambil keputusan dalam peningkatan layanan kesehatan pada masyarakat sangat dituntut agar mampu menghimpun data atau laporan dari seluruh sarana pelayanan kesehatan yang berada pada wilayah kota Kendari yang menginterpretasikan menjadi sebuah informasi bagi masyarakat luas. Tanggung jawab dalam membangun sistem dan penyediaan layanan data yang membantu dan

menunjang kebijakan perencanaan kesehatan diemban oleh Dinas Kesehatan sebagai pimpinan sektor di bidang kesehatan daerah.

Lebih dari itu, implementasi terkait dengan pengembangan sistem informasi kesehatan bukan satu-satunya kebijakan terkait dengan aplikasi teknologi, informasi, dan komunikasi akan tetapi juga wajib mengintegrasikan dengan sistem pelayanan kesehatan yang lebih luas dan menjangkau seluruh masyarakat (12). Salah satu keuntungan dari digitalisasi Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi ialah adanya transformasi data pada capaian standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang kesehatan yang merupakan mencakup ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar kewajiban pelayanan Pemerintah kepada setiap warga atau masyarakat Indonesia (13).

Untuk menunjang sebuah sistem layanan kesehatan yang prima, masyarakat harus menerima manfaat secara langsung yang disosialisasikan, dapat dipahami, dapat diantisipasi, dan dikelola dengan sangat baik. Sistem informasi yang dikembangkan oleh Dinas Kesehatan Kota Kendari menjadi sebuah Jaringan sistem pelayanan kesehatan yang saling mendukung dan terintegrasi agar setiap program kesehatan yang akan diimplementasikan akan berjalan dengan lancar. Sistem informasi merupakan suatu sistem yang terorganisasi dari sejumlah bagian/komponen yang secara bersama-sama berfungsi menghasilkan informasi yang digunakan dalam manajemen untuk mengambil suatu keputusan (14).

Kebijakan kesehatan menginformasikan keputusan seperti teknologi kesehatan mana yang akan dikembangkan dan digunakan serta jaringan sistem informasi seperti apa juga mendukung layanan kesehatan. Keputusan kebijakan kesehatan juga dapat bergantung pada penilaian yang tersirat dalam masyarakat. Analisis kebijakan kesehatan secara teratur dilakukan untuk memahami kegagalan dan keberhasilan kebijakan masa lalu dan untuk merencanakan implementasi kebijakan di masa depan.

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mendefinisikan kebijakan kesehatan sebagai 'keputusan, rencana, dan tindakan (dan kelambanan) yang dilakukan untuk mencapai tujuan perawatan kesehatan tertentu dalam masyarakat atau dilakukan oleh serangkaian lembaga dan organisasi, di tingkat nasional, dan lokal untuk memajukan kesehatan masyarakat (15).

*Public value* diciptakan melalui *public value triangle* dimana strategi dan tindakan mempunyai legitimasi demokratis, didukung oleh lingkungan yang berwenang serta pemerintah yang mempunyai kapasitas operasional untuk mengimplementasikan strategi dan tindakan secara efektif. Model *public value triangle* terdiri dari 3 (tiga) komponen utama yaitu *legitimacy & support*, *Operational capacity* dan *substantial value* sebagaimana penjelasan Moore (2013) berikut (16) :

1. *Legitimacy and support*. Sebuah kebijakan yang diimplementasikan pada sektor publik harus memiliki dukungan dari pertaturan yang berlaku. Suatu organisasi publik tidak akan mampu menciptakan sebuah *public value* jika tidak mendapatkan dukungan dan kekuasaan dalam bentuk peraturan yang disepakati oleh pihak penguasa.
2. *Operational Capacity*. Salah satu yang dipertimbangkan dalam pengukuran performa dalam sector publik ialah kinerja organisasi. Upaya untuk memperkuat dari sisi internal organisasi ialah dengan memperbaiki sarana administrasi. Tidak hanya itu, bagi anggota dari sebuah organisasi publik pentingnya untuk memperoleh pembelajaran organisasi melalui penilaian kinerja organisasi.
3. *Substantial value*. Nilai yang menciptakan suatu yang substansial (berharga), baik nilai ekonomi, budaya dan sosial, politik, pendidikan, dan ekologi.

Kualitas layanan sistem informasi merupakan wujud pelayanan yang pengguna terima dari pengembang sistem informasi. Menurut DeLone dan McLean (2016) indikator pengukuran kualitas layanan meliputi *Customer support* yaitu pemberi atau penyedia suatu layanan dapat memberikan bantuan dan mampu menunjukkan empati kepada setiap pelanggan sehingga menghasilkan suatu komunikasi yang efektif dan positif di antara Dinas Kesehatan sebagai penyedia layanan dan seluruh

Rumah Sakit atau Puskesmas atau Layanan Kesehatan lainnya di Kota Kendari. *Transparency of actions* yaitu segala sesuatu hal atau tindakan terpampang secara jelas dan transparan pada sistem informasi kesehatan yaitu (SI ASIK). *Complaints* yaitu Dinas Kesehatan Kota Kendari mampu menangani berbagai persoalan yang terjadi selama proses pelayanan, tidak hanya itu Dinas Kota Kendari juga wajib menangani keluhan yang terjadi di masyarakat secara efektif dengan menyelesaikan permasalahan tersebut. *Customization* yaitu kemampuan Dinas Kesehatan Kota Kendari sebagai penyedia layanan dapat melakukan diferensiasi dalam pelaksanaan pelayanan mereka. Merujuk pada interaksi yang terjadi antara petugas layanan dengan masyarakat pengguna. Dengan memahami kebutuhan masyarakat pengguna maka Dinas Kesehatan Kota Kendari akan mampu memberikan pelayanan sesuai permintaan masyarakat (17).

Berdasarkan kondisi tersebut, Dinas Kesehatan Kota Kendari merancang dan membangun suatu inovasi sistem pengelolaan dan penyelenggaraan data dan informasi terintegrasi dalam sistem aplikasi satu informasi kesehatan (SI ASIK). SI ASIK merupakan suatu bagian dari pengembangan *e-government* kota Kendari sebagai wadah informasi terkait layanan kesehatan. Website SI ASIK memuat berbagai layanan informasi terkait tempat pelayanan kesehatan serta informasi lainnya seperti penyedia layanan kesehatan serta jadwal berbagai tenaga kesehatan diberbagai Rumah Sakit di Kota Kendari. Website SI ASIK diluncurkan pertama kali pada tahun 2021 oleh Dinas Kesehatan Kota Kendari, sudah sekitar kurang lebih 2000 pengunjung. Penelitian ini bertujuan menilai *public value* dalam implementasi sistem informasi kesehatan (SI ASIK) dalam optimalisasi manajemen layanan kesehatan di Kota Kendari.

## **METODE**

Pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dipilih dalam menjawab persoalan dalam penelitian ini. Penelitian ini mendeskripsikan fenomena dan fakta yang terjadi sebenar-benarnya pada objek penelitian. Studi literatur digunakan sebagai teknik pengumpulan data dari penelitian ini. Dapat memahami fenomena yang terjadi didalam kehidupan oleh subjek penelitian di lapangan merupakan tujuan dari sebuah penelitian kualitatif (18). Pendekatan kualitatif yang dimaksud disini, adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis, atau lisan dari objek atau orang-orang yang menjadi informan penelitian ini.

Teknik pengumpulan data penelitian ini yaitu berupa *Review literatur* yang mengumpulkan informasi yang terkait penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini dan wawancara mendalam untuk mengungkap fakta dalam analisis kuantitatif ini (19). Keabsahan data atau informasi ini akan diuji, dengan triangulasi, yaitu: 1). Triangulasi sumber, yaitu dengan mewawancarai sumber yang berbeda yang sangat mengetahui riwayat hidup atau perjalanan hidup dari individu-individu yang menjadi informan kunci. 2). Triangulasi teknik, Dilakukan dengan pengecekan hasil wawancara atau ungkapan dengan teknik observasi atau pengamatan yang berbeda. 3). Triangulasi waktu yang dilakukan dengan cara mengamati obyek dengan fenomena yang sama pada waktu yang berbeda (20). Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang yang terdiri dari bagian manajerial, tim humas, dan tim IT dari Dinas Kesehatan Kota Kendari serta sisanya adalah masyarakat yang di pilih sesuai dengan gambaran untuk mendeskripsikan jawaban dari tujuan penelitian. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2022 selama kurun waktu kurang lebih 1 bulan.

## **HASIL**

Moore (2013) sebagai pengagas konsep nilai publik memberikan pemahaman akan esensi kebutuhan sumber daya publik (16). Layanan publik perlu dimaksimalkan untuk memberikan nilai yang optimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat khususnya di bidang kesehatan Kota Kendari.

Dalam meningkatkan kualitas layanan dalam optimalisasi layanan publik, pemerintah kota Kendari khususnya mampu memenuhi ketiga indikator *public value* secara seimbang, karena ketika salah satu tidak terpenuhi maka akan berdampak pada proses kualitas layanan itu sendiri.

Nilai publik dari inovasi layanan kesehatan berupa sistem informasi kesehatan (SI ASIK) yaitu menganalisis indikator pertama yaitu:

- a. Legitimasi dan dukungan. Legitimasi sistem informasi kesehatan (SI ASIK) didukung oleh beberapa aturan pemerintah, yaitu pertama berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 tentang kesehatan. Kedua, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Ketiga, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2015 Tentang Peta Jalan Sistem Informasi Kesehatan Tahun 2015-2019.

**Tabel 1.**  
**Hasil Wawancara *Legitimacy and Support* Variabel Kualitas Layanan**

<b>Kualitas Layanan</b>	
<b>Indikator</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Custom Support</i>	Masyarakat merasa website Si ASIK memberikan informasi mengenai layanan kesehatan yang tersedia di Kota Kendari. Dinas Kesehatan melalui telepon dan email ketika terjadi kendala saat mengakses website tersebut
<i>Transparancy of Action</i>	Inovasi layanan sistem informasi kesehatan (Si ASIK) kota Kendari memberikan kemudahan berupa akses saya layanan kesehatan para pihak terkait yang bersifat transparan, sehingga meminimalisir kecurangan dikemudian hari.
<i>Complaint</i>	Complaint yang dimaksud disini adalah berupa beberapa sarandari para pengguna yang mengakses website SI ASIK ditangani dengan sebaik-baiknya, sehingga para pengguna bisa merasa puas terhadap informasi yang ditampilkan pada website SI ASIK tersebut
<i>Customization</i>	Website SI ASIK Dinas Kesehatan Kota Kendari memberikan beberapa fitur-fitur yang memudahkan para penggunaan mengelola informasi mengenai data kesehatan di wilayah Kota Kendari

- b. *Operational Capacity* merupakan salah satu yang dipertimbangkan dalam pengukuran performa dalam sektor publik.

**Tabel 2.**  
**Hasil Wawancara *Operational Capacity* Variabel Kualitas Layanan**

<b>Kualitas layanan</b>	
<b>Indikator</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Customer Support</i>	<i>Customer support</i> memberikan dukungan pelayanan informasi dalam menjawab seputar pertanyaan layanan kesehatan di Kota Kendari melalui telepon dan email oleh para pengguna sesuai dengan jam operasional kantor.
<i>Transparancy of Action</i>	Layanan sistem informasi kesehatana SI ASIK memberikan data yang transparan sehingga mengurangi adanya kolusi, korupsi, dan nepotisme di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Kendari.
<i>Complaint</i>	Layanan <i>Complaint</i> dari sistem infomasi kesehatan SI ASIK ditujukan untuk menangani permasalahan kesalahan input informasi serta menyediakan layanan kritik dan saran untuk layanan kesehatan di Kota Kendari.
<i>Customization</i>	Sistem Informasi Kesehatan SI ASIK menyediakan data yang akurat sehingga memperoleh informasi yang diinginkan untuk pengambilan keputusan.

- c. *Public value* adalah tujuan yang akan dicapai oleh organisasi publik. Tujuan tersebut diwujudkan dengan meningkatkan kinerja serta menggunakan pengukuran kinerja yang memaksa sebuah organisasi publik/pemerintah agar mewujudkan kerja yang lebih konkrit.

**Tabel 3.**  
**Hasil Wawancara *Public Value* dalam Implementasi Sistem Merit**

<b>Nilai Publik</b>	
<b>Indikator</b>	<b>Keterangan</b>
Nilai Ekonomi	Secara ekonomi layanan ini sangat bermanfaat karena layanan tidak dipungut biaya (gratis)
Nilai Sosial dan Budaya	Masyarakat semakin peduli dengan layanan kesehatan di Kota Kendari
Nilai Politik	Adanya laporan kualitas layanan dari berbagai penyelenggaraan layanan kesehatan di Kota Kendari
Nilai Pendidikan	Kesadaran masyarakat untuk hidup lebih sehat
Nilai Ekologi	Kesehatan lingkungan dapat mengoptimalkan layanan kesehatan masyarakat khususnya Kota Kendari

## PEMBAHASAN

Layanan kesehatan berupa sistem informasi SI ASIK yang digagas oleh Dinas Kesehatan Kota Kendari dapat memenuhi indikator legitimasi dan dukungan dari para pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya kolaborasi peningkatan kualitas layanan sistem informasi kesehatan SI ASIK di Kota Kendari khususnya. Masyarakat sebagai sasaran optimalisasi SI ASIK tersebut merasa sangat terbantu karena adanya informasi yang terbuka mengenai berbagai layanan kesehatan di Kota Kendari. Layanan pengelola dan pengguna SI ASIK dapat dikatakan memenuhi aspek legitimasi dan dukungan dari para pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari jawaban para informan bahwa website SI ASIK dikelola dengan sangat efektif, baik dari sisi kebijakan pimpinan maupun pengelola (programer dan operator) sehingga mendapatkan dukungan dari para pengguna layanan.

Upaya untuk memperkuat dari sisi internal organisasi ialah dengan memperbaiki sarana administrasi. Tidak hanya itu, bagi anggota dari sebuah organisasi publik pentingnya untuk memperoleh pembelajaran organisasi melalui penilaian kinerja organisasi. Kemampuan sumber daya manusia dalam melakukan penyelenggaraan operasional layanan kesehatan dengan sistem informasi sejauh ini sangat baik, karena berbagai sumber daya manusia tersebut yang memiliki kompetensi dibidangnya khususnya pengelolaan sistem informasi kesehatan dan bekerja sesuai dengan SOP (standard operational procedure) yang mengharuskan petugas memiliki kualifikasi sebagai berikut; (i) Memiliki kemampuan pengolahan data; (ii). Mengetahui tugas dan fungsi sistem informasi kesehatan; (iii). Mengetahui tugas dan fungsi mekanisme dalam pembuatan laporan; (iv). Fokus dan mampu bekerja secara cepat dan akurat. Para programer dan operator yang bekerja untuk layanan kesehatan sistem informasi SI ASIK merupakan para SDM yang handal dan mengetahui tupoksi masing-masing. Dari hasil wawancara tersebut, layanan sistem informasi kesehatan SI ASIK yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Kota Kendari dapat disimpulkan memenuhi aspek kegiatan operasional. Layanan SI ASIK tersebut didukung dengan adanya tenaga kerja yang handal serta memiliki kompetensi dibidangnya.

Dari hasil wawancara tersebut, sistem informasi SI ASIK memenuhi seluruh nilai-nilai dari *public value* itu sendiri, mulai dari aspek ekonomi, aspek nilai sosial dan budaya, nilai politik, pendidikan, serta ekologi. Keseluruhan nilai tersebut sangat memberikan kontribusi manfaat terhadap masyarakat. Dengan demikian layanan sistem informasi kesehatan SI ASIK Kota Kendari ini dapat disimpulkan telah memenuhi aspek *public value* sesuai tujuan dari diimplementasikannya layanan tersebut sesuai dengan teori dari Moore (2013). Kualitas layanan yang dikemukakan oleh DeLone dan

McLean (2016) diadopsi menjadi kerangka dalam penelitian ini yang kemudian hasil penelitian menunjukkan bahwa website SI ASIK sangat membantu penyediaan informasi untuk pengguna yaitu seluruh lapisan masyarakat. Pengguna dapat mengetahui berbagai macam informasi guna mendukung peningkatan layanan kesehatan di Kota Kendari. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hartono (9) serta Chaq dan Fanida (21) yang menganalisis mengenai kualitas layanan kesehatan dan *public value* pada inovasi layanan kesehatan.

#### **KESIMPULAN**

*Public value* (nilai publik) dari layanan kesehatan Kota Kendari berupa sistem informasi kesehatan yang terintegrasi bernama SI ASIK yang dideskripsikan melalui tiga indikator yaitu legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional, dan nilai publik/nilai substansial. Ketiga aspek ini memiliki peran penting dalam pembentukan *public value* (nilai publik) dari suatu layanan. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, implementasi sistem informasi kesehatan SI ASIK sudah sangat baik dengan mengintegrasikan berbagai informasi dari para penyelenggara layanan kesehatan. Informasi yang ditampilkan pada website SI ASIK sangat membantu masyarakat karena bersifat praktis dan murah. Dengan kemudahan akses pada website, masyarakat diharapkan akan lebih peduli dengan kesehatan dan pola serta gaya hidup yang sehat. Laporan dari setiap penyelenggara layanan kesehatan juga dapat membantu Dinas kesehatan dalam mengambil keputusan mengenai berbagai macam kebijakan kesehatan.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Terima kasih saya haturkan kepada Dinas Kesehatan Kota Kendari dalam memberikan Informasi terkait pengembangan sistem informasi kesehatan terintegrasi yang disebut dengan SIK ASIK. Semoga hasil dari penelitian ini dapat memberikan saran positif untuk pengembangan sistem informasi kesehatan yang menunjang kebijakan kesehatan di Kota Kendari.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

1. Kuye OL, Akinwale OE. Conundrum of Bureaucratic Processes and Healthcare Service Delivery in Government Hospitals in Nigeria. *J Humanit Appl Soc Sci*. 2021 Feb;3(1):25–48.
2. Manan F, Nasir M, Saidin S. Strategi Inovasi Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *NeoRespublica J Ilmu Pemerintah*. 2020;1(2):119.
3. Karlton A, Sanne JM, Aase K, Anderson JE, Fernandes A, Fulop NJ, et al. Knowledge Management Infrastructure to Support Quality Improvement: A Qualitative Study of Maternity Services in Four European Hospitals. *Health Policy (New York)*. 2020 Feb;124(2):205–15.
4. Dayal, Hort K. Quality of Care : What are Effective Policy Options for Governments in Low and Middle Income Countries to Improve and Regulate the Quality of Ambulatory Care? Geneva: Police Brief; 2015.
5. Indrajit RE. *Electronic Government*. Yogyakarta: Preinexus; 2016.
6. Calundu R. *Manajemen Kesehatan*. Makassar: Sah Media; 2018.
7. Dinas Kesehatan Kendari. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Kendari: Dinas Kesehatan Kendari; 2020.
8. Arora L, Ikkal F. Experiences of Implementing Hospital Management Information System (HMIS) at a Tertiary Care Hospital, India. *Vilakshan - XIMB J Manag*. 2021 Nov;18(1).
9. Hartono TY. Efektifitas Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat oleh Dinas Kesehatan Kota Samarinda. *eJournal Adm Negara*. 2016;4(2):4027–41.
10. Sastrawan S. Tinjauan Implementasi Sistem Informasi Kesehatan di Tingkat Kabupaten dan Puskesmas. *Perspekt Akad Indones*. 2020;1(1):1–12.
11. Han B-C. *The Transparency Society*. USA: Stanford University Press; 2020.
12. Nugroho HSW, Sillehu S. Berbagai Faktor Penghambat Implementasi Sistem Informasi Kesehatan di Indonesia. *2-TRIK TUNAS-TUNAS Ris Kesehat*. 2015 May;5(2):115.

13. Megatsari H, Laksono AD, Ridlo IA, Yoto M, Azizah AN. Perspektif Masyarakat tentang Akses Pelayanan Kesehatan. *Bul Penelit Sist Kesehat*. 2018;21(4):247–53.
14. Hartono B. *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*. Jakarta: Rineka Cipta.; 2013.
15. World Health Organization. *Health Policy*. Geneva : World Health Organization; 2020.
16. Moore MH. *Recognizing Public Value*. Handbuch Cambridge: Harvard University; 2013.
17. DeLone WH, McLean ER. Information Systems Success Measurement. *Found Trends® Inf Syst*. 2016;2(1):1–116.
18. Moleong LJ. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Rosdakarya; 2018.
19. Creswell JW, Plano Clark VL. *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Ed., 3rd. London: Thousand Oaks, CA: K. G. Saur; 2018.
20. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta; 2019.
21. Chaq MRM, Fanida EH. Kualitas Pelayanan Braille E-Ticket and Extraordinary Access for Visual Disabilities (Brexit) untuk Rehabilitasi Sosial Bina Netra oleh UPT Puskesmas Janti Kota. *Publika*. 2022;10(3):1009–24.