

## **ABSTRAK**

### **DIGITALISASI PELAYANAN KESEHATAN SEKTOR PUBLIK : SEBUAH SCOPING REVIEW DAN IMPLIKASINYA TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI INDONESIA**

**Oleh**

**SABRINA JASRIYANI PUTRI**

Digitalisasi pelayanan kesehatan sektor publik di Indonesia merupakan agenda strategis transformasi digital sebagai dampak perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan bertujuan meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan sebagai pemetaan konseptual karakteristik tipologi pelayanan digital, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan kesehatan digital, serta menganalisis dampak digitalisasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia. Studi ini melakukan pendekatan metode *scoping review* yang berpedoman pada analisis *PRISMA-ScR* dengan pencarian literatur melalui empat basis data: *Harzing PoP*, *Dimensions*, *DOAJ*, dan *PubMed*. Sebanyak 1003 artikel diidentifikasi, dan 45 artikel inklusi. Karakteristik tipologi pelayanan digital di Indonesia didominasi oleh *telemedicine*, rekam medis elektronik, dan *mobile health (mHealth)*. Adapun faktor yang mempengaruhi pelayanan diantaranya, yaitu ketersediaan infrastruktur dan interoperabilitas data, kapasitas SDM dan resistensi budaya, regulasi dan keamanan data, serta penerimaan masyarakat dan kesetaraan akses. Digitalisasi berkontribusi secara positif terhadap dimensi daya tanggap dan efisiensi layanan, akan tetapi masih terdapat tantangan berupa aspek empati, jaminan layanan, dan inklusivitas bagi masyarakat kategori rentan. Digitalisasi pelayanan kesehatan di Indonesia masih membutuhkan strategi dalam integrasi sistem pelaksanaan, penguatan regulasi dan transparansi keamanan data pengguna, kebijakan afirmatif untuk mendukung pemerataan infrastruktur, serta peningkatan kompetensi digital tenaga kesehatan sebagai upaya pengembangan sistem kesehatan digital yang inklusif, aman, dan berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Digitalisasi pelayanan kesehatan; layanan publik; *scoping review*; kualitas pelaksanaan pelayanan.

## **ABSTRACT**

### ***DIGITALIZATION OF PUBLIC SECTOR HEALTH SERVICES: A SCOPING REVIEW AND ITS IMPLICATIONS FOR HEALTH SERVICES IN INDONESIA***

*By*

**SABRINA JASRIYANI PUTRI**

*The digitalization of public sector healthcare services in Indonesia is a strategic agenda for digital transformation, driven by advances in science and technology, aimed at improving the efficiency, accessibility, and quality of healthcare services. This study aims to conceptually map the characteristics of digital service typologies, identify factors influencing the implementation of digital healthcare services, and analyze the impact of digitalization on the quality of healthcare services in Indonesia. This study uses a qualitative method approach scoping review, which is based on analysis PRISMA-ScR with a literature search through four databases: Harzing PoP, Dimensions, DOAJ, And PubMed. Total of 1003 articles were identified, and 45 articles were included. The characteristics of the digital service typology in Indonesia are dominated by telemedicine, electronic medical records, and mobile health (mHealth). Factors that influence service delivery include infrastructure and data interoperability, human resource capacity and cultural resistance, data regulation and security, and public acceptance and equal access. Digitalization contributes positively to service responsiveness and efficiency, but challenges remain in empathy, insurance, and inclusivity for vulnerable populations. The digitalization of healthcare services in Indonesia still requires strategies for integrating implementation systems, strengthening regulations and transparency regarding user data security, affirmative policies to support equitable infrastructure distribution, and enhancing the digital competence of healthcare workers as an effort to develop an inclusive, safe, and sustainable digital healthcare system.*

*Keywords : digitalization of health services; public services; scoping review; quality service delivery*