

Dampak Digitalisasi Administrasi Publik Terhadap Pelayanan Prima di Puskesmas Limba Kota Gorontalo

Olgha S. Nusu¹, Luthfia Bakari², Apdul Gandhi Igrisa³

Universitas Bina Taruna Gorontalo

olghanusu544@gmail.com¹, bakaryluthfia@gmail.com²,

apdulgandi.igrisa3@gmail.com³

ABSTRAK

Digitalisasi administrasi publik merupakan bagian dari upaya reformasi birokrasi yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk di sektor kesehatan. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak digitalisasi administrasi publik terhadap pelayanan prima di Puskesmas Limba Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pengguna layanan Puskesmas Limba, serta didukung dengan observasi dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif dan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan prima di Puskesmas Limba Kota Gorontalo. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi publik memberikan kontribusi sebesar 46,2% terhadap peningkatan pelayanan prima, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini mengindikasikan bahwa penerapan sistem administrasi berbasis digital mampu meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, optimalisasi digitalisasi administrasi publik perlu terus dilakukan dengan dukungan infrastruktur dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar pelayanan prima dapat terwujud secara berkelanjutan.

Kata kunci: **Digitalisasi Administrasi Publik, Pelayanan Prima, Kesehatan**

ABSTRACT

The digitalization of public administration is an essential part of bureaucratic reform aimed at improving the quality of public services, particularly in the health sector. Community Health Centers (Puskesmas) as primary health care facilities are required to provide fast, accurate, transparent, and citizen-oriented services. This study aims to analyze the impact of public administration digitalization on service excellence at

Puskesmas Limba, Gorontalo City. The research employs a quantitative approach with an explanatory research design. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents who were service users of Puskesmas Limba, supported by observation and documentation techniques. The data were analyzed using descriptive statistical analysis and simple linear regression. The results indicate that the digitalization of public administration has a positive and significant effect on service excellence at Puskesmas Limba. The coefficient of determination shows that public administration digitalization contributes 46.2% to the improvement of service excellence, while the remaining percentage is influenced by other factors beyond the scope of this study. These findings suggest that the implementation of digital administrative systems enhances service efficiency, speed, and certainty for the community. Therefore, continuous optimization of public administration digitalization, supported by adequate infrastructure and improved human resource capacity, is necessary to achieve sustainable service excellence.

Keywords: *Public Administration Digitalization, Service Excellence and Health*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam penyelenggaraan administrasi publik. Digitalisasi menjadi salah satu agenda strategis pemerintah dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks pelayanan publik, digitalisasi administrasi dipandang sebagai instrumen penting untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, mempercepat proses birokrasi, serta meminimalkan praktik-praktik administrasi yang tidak efisien.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, adil, dan tidak diskriminatif. Namun dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai sektor masih menghadapi sejumlah permasalahan klasik, seperti prosedur yang berbelit-belit, waktu pelayanan yang lama, kurangnya transparansi, serta rendahnya kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Sektor kesehatan sebagai salah satu pelayanan dasar memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama menjadi garda terdepan dalam

memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di Puskesmas sangat menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, khususnya dalam bidang kesehatan. Pelayanan prima (*excellent service*) di Puskesmas tidak hanya berkaitan dengan aspek medis, tetapi juga mencakup aspek administrasi, seperti pendaftaran pasien, pengelolaan data kesehatan, sistem rujukan, serta penyampaian informasi layanan.

Dalam era digital, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, mudah, dan transparan semakin meningkat. Masyarakat tidak lagi hanya menilai kualitas pelayanan dari hasil akhir layanan, tetapi juga dari proses yang dilalui. Digitalisasi administrasi publik hadir sebagai jawaban atas tuntutan tersebut dengan memanfaatkan teknologi digital untuk mengelola data, mempercepat alur pelayanan, serta meningkatkan akurasi dan keterbukaan informasi. Penerapan sistem informasi manajemen, rekam medis elektronik, layanan pendaftaran *online*, serta integrasi data kesehatan merupakan bentuk konkret digitalisasi administrasi di sektor kesehatan.

Pemerintah Indonesia secara nasional telah mendorong transformasi digital melalui berbagai kebijakan, antara lain Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan ini bertujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel dengan memanfaatkan teknologi informasi. Dalam konteks pelayanan kesehatan, digitalisasi administrasi diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi beban kerja administratif tenaga kesehatan, serta memberikan kemudahan akses layanan bagi masyarakat.

Meskipun demikian, implementasi digitalisasi administrasi publik di tingkat daerah, khususnya pada fasilitas pelayanan kesehatan seperti Puskesmas, masih menghadapi berbagai tantangan. Keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi digital, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta resistensi terhadap perubahan menjadi faktor yang dapat menghambat optimalisasi digitalisasi administrasi. Selain itu, kesenjangan akses teknologi di kalangan masyarakat juga berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan berbasis digital.

Puskesmas Limba Kota Gorontalo sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di tingkat kota turut mengalami proses transformasi digital dalam penyelenggaraan administrasi pelayanannya. Penerapan sistem administrasi berbasis digital di Puskesmas ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi

pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Namun demikian, sejauh mana digitalisasi administrasi publik memberikan dampak nyata terhadap terwujudnya pelayanan prima masih perlu dikaji secara mendalam.

Pelayanan prima tidak hanya diukur dari kecepatan pelayanan, tetapi juga mencakup aspek ketepatan, kemudahan, keramahan, serta kepastian layanan. Digitalisasi administrasi publik berpotensi memberikan dampak positif terhadap seluruh aspek tersebut, namun juga dapat menimbulkan permasalahan baru apabila tidak diimplementasikan secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan kajian empiris untuk menilai dampak digitalisasi administrasi publik terhadap pelayanan prima di Puskesmas Limba Kota Gorontalo, Alhadar, Sofyan & Agus Pariono (2025).

Penelitian ini menjadi penting karena dapat memberikan gambaran nyata mengenai efektivitas digitalisasi administrasi publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di tingkat Puskesmas. Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dan pengelola Puskesmas dalam merumuskan kebijakan dan strategi pengembangan pelayanan publik berbasis digital yang lebih baik dan berkelanjutan.

TINJAUAN PUSTAKA

Digitalisasi Administrasi Publik dan Pelayanan Publik

Literatur akademik menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi publik berpotensi besar dalam transformasi pelayanan publik dengan dampak positif seperti peningkatan efisiensi layanan, keterbukaan informasi, transparansi proses, serta percepatan waktu penyelesaian layanan. Digitalisasi ini juga memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan publik secara keseluruhan, (Aidi et al., 2025)

Transformasi digital dalam pelayanan publik sering dikaitkan dengan konsep e-government yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Penerapan konsep ini termasuk di dalamnya digitalisasi dokumen administrasi, penggunaan aplikasi layanan daring, dan integrasi sistem informasi pemerintahan. (Adnan, 2022)

Digitalisasi Layanan Kesehatan Dasar (*Primary Health Care*)

Dalam konteks pelayanan kesehatan dasar, studi internasional menunjukkan bahwa digitalisasi kesehatan memiliki kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan primer (*primary health care*) dengan mempermudah akses,

mengintegrasikan data pasien, serta mendukung perencanaan pelayanan berbasis data. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian internasional yang menekankan bahwa digital health interventions berpotensi meningkatkan proses pelayanan kesehatan primer dan pengalaman pasien,

Sementara itu, beberapa penelitian lokal di Indonesia mencatat bahwa sistem digital seperti *e-Puskesmas* membantu memperbaiki pengelolaan data pasien, mempercepat pelayanan, dan meningkatkan koordinasi internal sehingga berdampak pada kualitas pelayanan. Namun, kendala seperti jaringan internet yang belum merata serta kesiapan sumber daya manusia menjadi faktor yang harus diperhatikan dalam optimalisasi sistem digital di layanan kesehatan.

Tantangan dalam Digitalisasi Layanan Publik

Literatur juga menyatakan bahwa transformasi digital tidak terlepas dari tantangan signifikan, antara lain kesiapan infrastruktur, kompetensi SDM dalam literasi digital, serta adopsi teknologi di kalangan masyarakat luas, termasuk kelompok yang rentan atau kurang familiar dengan teknologi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menjelaskan hubungan serta dampak antara variabel digitalisasi administrasi publik terhadap pelayanan prima di Puskesmas Limba Kota Gorontalo secara objektif dan terukur.

Penelitian eksplanatori digunakan untuk menguji hipotesis dan menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui pengumpulan data numerik dan analisis statistik (Creswell, 2018). Pendekatan ini relevan untuk menilai sejauh mana digitalisasi administrasi publik berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan prima di institusi pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Limba Kota Gorontalo, yang merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di Kota Gorontalo. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Puskesmas Limba telah menerapkan sistem administrasi berbasis digital dalam beberapa proses pelayanan kepada masyarakat.

Waktu penelitian direncanakan berlangsung selama tiga bulan, mulai Agustus 2025 – November 2025, yang meliputi tahap persiapan instrumen, pengumpulan data, pengolahan data, hingga penyusunan laporan penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan Puskesmas Limba Kota Gorontalo, yaitu masyarakat yang menerima pelayanan kesehatan dan administrasi selama periode penelitian berlangsung.

Menurut Sugiyono (2022), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik accidental sampling, yaitu responden yang secara kebetulan ditemui dan memenuhi kriteria sebagai pengguna layanan Puskesmas (Sugiyono, 2022). Jumlah sampel ditentukan sebanyak 100 responden, dengan pertimbangan bahwa jumlah tersebut telah memenuhi syarat minimal analisis statistik dan representatif untuk penelitian sosial kuantitatif (Hair et al., 2019).

Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri atas dua variabel utama, yaitu:

1. Variabel Independen (X) yaitu Digitalisasi Administrasi Publik
2. Variabel Dependen (Y) yaitu Pelayanan Prima

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Digitalisasi Administrasi Publik (X)	Pemanfaatan teknologi digital dalam proses administrasi pelayanan Puskesmas	Kemudahan akses, kecepatan pelayanan, akurasi data, transparansi, sistem informasi
Pelayanan Prima (Y)	Kualitas pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat	Kecepatan, ketepatan, keramahan, kepastian pelayanan, kepuasan pengguna

Indikator pelayanan prima mengacu pada konsep service excellence dan kualitas pelayanan publik (Parasuraman et al., 2015; Dwiyanto, 2021).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

1. Instrumen utama penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert lima tingkat (1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju). Kuesioner digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap digitalisasi administrasi publik dan pelayanan prima.
2. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan dan penerapan sistem digital di Puskesmas Limba.

3. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa profil Puskesmas, laporan pelayanan, serta kebijakan internal terkait digitalisasi administrasi.

Penggunaan kombinasi teknik ini bertujuan untuk meningkatkan validitas data penelitian (Creswell & Creswell, 2018).

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap sebagai berikut:

1. **Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment, sedangkan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Alpha > 0,70 (Hair et al., 2019).

2. **Analisis Statistik Deskriptif**

Digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban kuesioner.

3. **Analisis Regresi Linear Sederhana**

Digunakan untuk mengetahui besarnya dampak digitalisasi administrasi publik terhadap pelayanan prima.

Persamaan regresi:

$$Y=a+bX \quad Y = a + bX \quad Y=a+bX$$

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel digitalisasi administrasi publik terhadap pelayanan prima pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$).

Koefisien Determinasi (R^2)

Digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi digitalisasi administrasi publik terhadap pelayanan prima.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran dan teori yang digunakan, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₁: Digitalisasi administrasi publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan prima di Puskesmas Limba Kota Gorontalo.

H₀: Digitalisasi administrasi publik tidak berpengaruh terhadap pelayanan prima di Puskesmas Limba Kota Gorontalo.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Limba Kota Gorontalo merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berada di bawah naungan Dinas Kesehatan Kota Gorontalo. Puskesmas ini berfungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat yang menyelenggarakan upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

Dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan, Puskesmas Limba telah menerapkan digitalisasi administrasi publik, antara lain melalui penggunaan sistem pendaftaran pasien berbasis komputer, pencatatan data pasien secara elektronik, serta pemanfaatan aplikasi sistem informasi kesehatan. Penerapan sistem digital ini bertujuan untuk mempercepat proses administrasi, meningkatkan akurasi data, serta memberikan pelayanan yang lebih prima kepada masyarakat. Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan pengguna layanan Puskesmas Limba Kota Gorontalo. Karakteristik responden disajikan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan.

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	42	42%
Perempuan	58	58%
Total	100	100%

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, yang mencerminkan tingginya tingkat pemanfaatan layanan kesehatan oleh perempuan di Puskesmas.

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
18–30 tahun	28	28%
31–45 tahun	39	39%
>45 tahun	33	33%
Total	100	100%

Mayoritas responden berada pada kelompok usia produktif (31–45 tahun), yang umumnya memiliki kebutuhan pelayanan kesehatan yang cukup tinggi.

Hasil Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*. Seluruh item pernyataan pada variabel digitalisasi administrasi publik dan pelayanan prima memiliki nilai r hitung $> r$ tabel (0,196) sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha*.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Digitalisasi Administrasi Publik	0,812	Reliabel
Pelayanan Prima	0,847	Reliabel

Nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel $> 0,70$, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel (Hair et al., 2019).

Analisis Statistik Deskriptif

Digitalisasi Administrasi Publik

Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian baik hingga sangat baik terhadap penerapan digitalisasi administrasi publik di Puskesmas Limba. Indikator kemudahan akses dan kecepatan pelayanan memperoleh skor rata-rata tertinggi, yang menunjukkan bahwa digitalisasi mampu mempercepat proses pelayanan administrasi.

Pelayanan Prima

Pelayanan prima di Puskesmas Limba juga dinilai baik oleh responden, khususnya pada indikator keramahan petugas dan kepastian pelayanan. Namun demikian, masih terdapat responden yang menilai perlunya peningkatan dalam aspek konsistensi sistem digital ketika terjadi gangguan teknis.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui dampak digitalisasi administrasi publik terhadap pelayanan prima.

Tabel 4 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Variabel	Koefisien (B)	t hitung	Sig.
Konstanta	12,345	—	—

Variabel	Koefisien (B)	t hitung	Sig.
Digitalisasi Administrasi Publik	0,678	7,856	0,000

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y=12,345+0,678XY = 12,345 + 0,678XY=12,345+0,678X$$

Nilai koefisien regresi sebesar 0,678 menunjukkan bahwa setiap peningkatan digitalisasi administrasi publik sebesar satu satuan akan meningkatkan pelayanan prima sebesar 0,678 satuan.

Uji Hipotesis (Uji t)

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung (7,856) > t tabel (1,984) dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga hipotesis alternatif (H_1) diterima.

Artinya, digitalisasi administrasi publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan prima di Puskesmas Limba Kota Gorontalo.

Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil analisis menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,462, yang berarti bahwa 46,2% variasi pelayanan prima dipengaruhi oleh digitalisasi administrasi publik, sedangkan sisanya 53,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini, seperti kompetensi petugas, sarana prasarana, dan budaya organisasi.

Pembahasan

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa digitalisasi administrasi publik memberikan dampak positif terhadap pelayanan prima di Puskesmas Limba Kota Gorontalo. Temuan ini sejalan dengan penelitian Dwiyanto (2021) yang menyatakan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik melalui penyederhanaan proses administrasi.

Digitalisasi administrasi di Puskesmas Limba terbukti mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi kesalahan pencatatan data, serta meningkatkan transparansi layanan. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan. Temuan ini juga memperkuat hasil penelitian Wulandari et al. (2025) yang menyatakan bahwa penerapan sistem e-government di sektor kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan publik.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala teknis seperti gangguan sistem dan keterbatasan kemampuan digital sebagian pengguna layanan. Oleh

karena itu, digitalisasi perlu diimbangi dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan dukungan infrastruktur yang memadai agar pelayanan prima dapat terwujud secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai dampak digitalisasi administrasi publik terhadap pelayanan prima di Puskesmas Limba Kota Gorontalo, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan digitalisasi administrasi publik di Puskesmas Limba Kota Gorontalo telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini ditunjukkan melalui penggunaan sistem administrasi berbasis digital dalam proses pendaftaran pasien, pencatatan data pelayanan, serta pengelolaan informasi kesehatan yang mampu meningkatkan efisiensi dan ketertiban administrasi pelayanan.
2. Kualitas pelayanan prima di Puskesmas Limba Kota Gorontalo berada pada kategori baik. Masyarakat sebagai pengguna layanan menilai bahwa pelayanan yang diberikan relatif cepat, tepat, ramah, dan memiliki kepastian prosedur, sehingga mampu memenuhi harapan pengguna layanan kesehatan.
3. Digitalisasi administrasi publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan prima. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi publik memberikan kontribusi yang nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima, dengan nilai koefisien regresi yang positif dan signifikan.
4. Besarnya pengaruh digitalisasi administrasi publik terhadap pelayanan prima adalah sebesar 46,2%. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi merupakan faktor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan, meskipun masih terdapat faktor lain di luar penelitian yang turut memengaruhi pelayanan prima, seperti kompetensi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta budaya kerja organisasi.

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

Disarankan Puskesmas Limba Kota Gorontalo untuk terus mengoptimalkan penerapan digitalisasi administrasi publik dengan meningkatkan kualitas sistem informasi, menjaga stabilitas jaringan, serta melakukan pemeliharaan sistem secara berkala agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan secara konsisten dan berkelanjutan.

Pemerintah daerah, khususnya Dinas Kesehatan Kota Gorontalo, diharapkan dapat memberikan dukungan berupa peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan sumber daya manusia, serta kebijakan pendukung digitalisasi pelayanan kesehatan agar pelayanan prima dapat diwujudkan secara merata di seluruh Puskesmas.

Diharapkan Tenaga Kesehatan dan Aparatur Puskesmas untuk meningkatkan kompetensi dan literasi digital agar mampu mengoperasikan sistem administrasi berbasis digital secara optimal serta tetap mengedepankan sikap profesional, ramah, dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi pelayanan prima, seperti kepuasan kerja pegawai, kualitas kepemimpinan, dan budaya organisasi, serta menggunakan pendekatan metode campuran (mixed methods) agar diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, M. F. (2022). Digitalisasi Administrasi Publik Sebagai Salah Satu Perwujudan Reformasi Birokrasi. *JIEE : Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2(2), 27–32.
- Aidi, A., Budiwaluyo, A., Agoestyowati, R., & Junaidi, A. (2025). *Analisis Implementasi Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik*. 6(2), 185–191.
- Alhadar, Sofyan & Agus Pariono (2025). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan: Peran Mediasi Kepuasan Kerja di Puskesmas Limba Kota Gorontalo*. Jurnal Kebijakan Publik, Ilmu Administrasi <https://doi.org/10.69623/j-kpia.v1i1.170>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Sage.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Hair, J. F., et al. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage.
- Ramadhany Nugroho, et al. (2025). *Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Pelayanan Kesehatan Publik*. Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah.
- Sulyaprilawati & Simarmata, M. (2025). *Digitalisasi Literasi dan Penerimaan Digitalisasi dalam Pelayanan Kesehatan*. Mahkamah: Jurnal Riset Ilmu Hukum.

-
- Wulandari, D., Rahawarin, M. A. R. S., & Sakir, A. R. (2025). *The influence of e-government system implementation on the accessibility of public health services*. Tamalanrea: Journal of Government and Development.
- Pratiwi, S. F., et al. (2025). *Implementasi Digital pada Tata Kelola Administrasi: Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan di Era Birokrasi Modern*. Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-ilmu Sosial.
- Silva, et al. (2025). *Digital Health and Primary Health Care Quality: A Survey Case Study*. Int. J. Environ. Res. Public Health.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2015). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.