

Layanan kesehatan digital pascapandemi melalui pusat koordinasi dan informasi covid-19 Jawa Barat (pikobar)

Sindy Valenita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920541125&lokasi=lokal>

Abstrak

Salah satu perwujudan pelayanan digital di Jawa Barat adalah hadirnya aplikasi Pusat Koordinasi dan Informasi Covid-19 Jawa Barat (Pikobar). Akan tetapi situasi pandemi yang berangsur membaik memberi isyarat bahwa aplikasi Pikobar disesuaikan agar dapat terus dimanfaatkan. Penelitian ini dilakukan di Jabar Digital Service (JDS) sebagai pengembang sekaligus penyelenggara Pikobar dengan tujuan untuk menganalisis layanan Pikobar sehingga dapat dimanfaatkan pascapandemi. Tujuan penelitian ini ialah menganalisis potensi yang dimiliki oleh JDS, untuk menciptakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, khususnya layanan kesehatan digital. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, melalui wawancara dan observasi. Penelitian ini menggunakan model strategi pelayanan sukses menurut Devrye (1997), yang dilihat dari tujuh aspek, yaitu Self esteem, Exceed expectation, Recovery, Vision, Improving, Care, dan Empowerment. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuh aspek tersebut telah dipenuhi oleh JDS. Namun, masih terdapat ruang untuk perbaikan dan pengembangan. Peningkatan layanan Pikobar dapat dimanfaatkan untuk menyesuaikan fitur-fitur yang akan dibuat di masa depan melalui dukungan berbagai strategi, seperti penyusunan kebijakan pelayanan publik berbasis digital, dukungan infrastruktur teknologi, dan transformasi Pikobar sebagai pusat layanan kesehatan. Dengan demikian, pelayanan Pikobar dapat berjalan secara optimal dan dapat terus dimanfaatkan oleh masyarakat Jawa Barat di masa mendatang.