



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 14624-14631

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## Strategi Manajemen Digital untuk Peningkatan Kualitas Layanan Pasien di RSUD Latemmamala Kabupaten Soppeng

Selviana, Muchriady Muchran, Sahabuddin Nanda

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar

[selviana071204@gmail.com](mailto:selviana071204@gmail.com), [muchriady@unismuh.ac.id](mailto:muchriady@unismuh.ac.id), [sahabuddin.nanda@unismuh.ac.id](mailto:sahabuddin.nanda@unismuh.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajemen digital dalam meningkatkan kualitas layanan pasien di RSUD Latemmamala Kabupaten Soppeng, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasinya beserta implikasinya terhadap kepuasan pasien dan efisiensi operasional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif-analitis. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap informan yang terdiri dari unsur manajemen, tenaga kesehatan, staf teknologi informasi, dan petugas administrasi. Analisis dilakukan menggunakan model interaktif melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital, seperti Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), rekam medis elektronik, dan sistem pendaftaran online, mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat akses data pasien, serta mendukung koordinasi antarunit secara lebih efektif. Implementasi strategi manajemen digital juga didukung oleh komitmen manajemen, ketersediaan infrastruktur teknologi, serta peran aktif staf IT. Namun demikian, terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti keterbatasan jaringan, gangguan sistem, serta belum meratanya kompetensi sumber daya manusia dalam pemanfaatan teknologi. Implikasi dari penerapan strategi manajemen digital menunjukkan adanya peningkatan kualitas layanan, ditandai dengan berkurangnya waktu tunggu pasien, meningkatnya akurasi data, serta kemudahan akses layanan. Selain itu, efisiensi operasional rumah sakit juga mengalami peningkatan melalui sistem kerja yang lebih terstruktur dan terintegrasi. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dalam mengelola perubahan secara strategis dan berkelanjutan.

*Kata kunci:* Transformasi Digital, Strategi Manajemen, Kualitas Layanan, Penerimaan Teknologi, SIMRS

### 1. Latar Belakang

Transformasi digital dalam sektor kesehatan telah berkembang menjadi salah satu pilar utama dalam peningkatan kualitas layanan dan efisiensi operasional rumah sakit. Perkembangan teknologi informasi mendorong perubahan mendasar dalam sistem pelayanan kesehatan, tidak hanya pada aspek administratif, tetapi juga pada pengelolaan data klinis, koordinasi antar unit, serta interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Dalam konteks ini, digitalisasi melalui sistem seperti Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dan rekam medis elektronik diharapkan mampu menciptakan layanan yang lebih cepat, akurat, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Namun demikian, implementasi transformasi digital di sektor kesehatan tidak selalu berjalan linear dengan peningkatan kualitas layanan. Banyak organisasi kesehatan menghadapi kesenjangan antara adopsi teknologi dan efektivitas penggunaannya dalam praktik pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan secara strategis. Dengan kata lain, digitalisasi membutuhkan pendekatan manajemen yang mampu mengintegrasikan aspek teknologi, sumber daya manusia, dan budaya organisasi secara simultan.

RSUD Latemmamala Kabupaten Soppeng merupakan rumah sakit tipe B yang berperan sebagai pusat referensi utama bagi fasilitas pelayanan primer di wilayah Sulawesi Selatan. Dengan berbagai layanan medis komprehensif yang didukung dokter spesialis serta fasilitas medis penunjang, rumah sakit ini menjadi ujung tombak dalam memberikan layanan kesehatan bagi Kabupaten Soppeng dan sekitarnya. Namun, meskipun telah memanfaatkan teknologi digital dalam operasionalnya, RSUD Latemmamala masih menghadapi berbagai tantangan nyata dalam penerapan transformasi digital secara optimal, seperti sistem informasi yang belum terintegrasi penuh antar unit, pemanfaatan fitur aplikasi yang masih terbatas, serta seringnya kendala teknis yang mengganggu kelancaran pelayanan (Jafar & Batara, 2023).

Strategi Manajemen Digital untuk Peningkatan Kualitas Layanan Pasien di RSUD Latemmamala Kabupaten Soppeng

Dalam konteks rumah sakit daerah, tantangan implementasi digitalisasi menjadi lebih kompleks. RSUD Latemmamala Kabupaten Soppeng sebagai rumah sakit rujukan tipe B telah mulai mengadopsi sistem digital dalam operasionalnya. Namun, berbagai permasalahan masih ditemukan dalam implementasinya, seperti belum terintegrasinya sistem antar unit, keterbatasan pemanfaatan fitur teknologi, serta gangguan teknis yang berdampak pada kelancaran pelayanan pasien. Kondisi ini menunjukkan bahwa adopsi teknologi belum sepenuhnya diikuti oleh kesiapan organisasi dalam mengoptimalkan penggunaannya. Permasalahan tersebut diperkuat oleh capaian indikator kinerja pelayanan yang belum memenuhi standar nasional. Nilai Bed Occupancy Rate (BOR) sebesar 28,02%, Length of Stay (LOS) rata-rata 4 hari, dan Turn Over Interval (TOI) sebesar 11,17 hari menunjukkan rendahnya efisiensi pemanfaatan sumber daya rumah sakit. Indikator ini mengindikasikan bahwa sistem pelayanan belum berjalan secara optimal dalam mendukung kebutuhan pasien. Selain itu, keluhan pasien terkait lamanya waktu pelayanan, proses administrasi yang belum efisien, serta kualitas interaksi tenaga kesehatan menunjukkan bahwa digitalisasi yang diterapkan belum memberikan dampak signifikan terhadap pengalaman pasien.

Fenomena tersebut mencerminkan adanya *implementation gap*, yaitu kesenjangan antara penerapan teknologi digital dengan hasil yang diharapkan dalam peningkatan kualitas layanan. Dalam banyak kasus, teknologi telah tersedia tetapi tidak dimanfaatkan secara maksimal akibat keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, kurangnya pelatihan, serta resistensi terhadap perubahan. Hal ini menunjukkan bahwa persoalan utama dalam transformasi digital bukan hanya pada aspek teknis, tetapi juga pada lemahnya strategi manajemen dalam mengelola proses perubahan organisasi. Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien dalam sektor kesehatan. Yuniasih (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, meskipun kontribusinya tidak dominan dibandingkan faktor lainnya, sementara Mahfudhoh dan Muslimin (2020) menemukan bahwa dimensi kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, terutama pada aspek jaminan dan keandalan pelayanan. Temuan ini menegaskan pentingnya kualitas layanan sebagai indikator utama dalam menilai kinerja rumah sakit. Penelitian lain menunjukkan bahwa penerapan strategi manajemen yang terintegrasi dengan teknologi digital dapat meningkatkan mutu layanan dan efisiensi operasional. Rosita et al. (2023) menekankan bahwa keberhasilan digitalisasi sangat bergantung pada kemampuan manajemen dalam mengintegrasikan teknologi dengan proses organisasi, sedangkan Putri et al. (2025) mengidentifikasi bahwa faktor kunci dalam keberhasilan transformasi digital meliputi kesiapan sumber daya manusia, dukungan kebijakan organisasi, serta kemampuan adaptasi terhadap perubahan.

Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih memiliki keterbatasan. Dominasi pendekatan kuantitatif menyebabkan fokus penelitian lebih banyak pada pengukuran hubungan antar variabel tanpa menggali secara mendalam proses manajerial yang mendasari implementasi digitalisasi. Selain itu, penelitian yang secara khusus mengkaji strategi manajemen digital dalam konteks rumah sakit daerah masih relatif terbatas, dan aspek dinamika organisasi seperti resistensi terhadap perubahan, kesiapan sumber daya manusia, serta praktik manajemen di lapangan belum banyak dieksplorasi secara komprehensif. Keterbatasan tersebut menunjukkan adanya *research gap* yang signifikan, yaitu kurangnya kajian yang mengintegrasikan perspektif manajemen strategis dengan implementasi transformasi digital dalam konteks organisasi dengan keterbatasan sumber daya. Di samping itu, terdapat kesenjangan antara pendekatan normatif dalam literatur dengan realitas implementasi di lapangan, khususnya di rumah sakit daerah, sehingga digitalisasi berpotensi hanya menjadi modernisasi administratif tanpa dampak nyata terhadap kualitas layanan pasien.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian yang ada sekaligus memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai strategi manajemen digital dalam meningkatkan kualitas layanan pasien. Penelitian ini menjadi penting karena transformasi digital tidak dapat dipahami hanya sebagai proses adopsi teknologi, melainkan sebagai proses perubahan organisasi yang membutuhkan strategi manajerial yang tepat. Tanpa adanya strategi yang adaptif, investasi dalam teknologi digital berpotensi tidak memberikan hasil yang optimal. Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada pendekatan analisis yang menempatkan strategi manajemen digital sebagai faktor kunci dalam menjembatani kesenjangan antara teknologi dan kualitas layanan. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada hasil implementasi digitalisasi, tetapi juga pada proses manajerial yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi strategi dalam konteks rumah sakit daerah. Selain itu, penelitian ini mengintegrasikan aspek teknologi, sumber daya manusia, dan budaya organisasi sebagai satu kesatuan analisis sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih holistik.

Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini memungkinkan eksplorasi yang lebih mendalam terhadap pengalaman, persepsi, dan praktik yang dilakukan oleh pihak manajemen dan tenaga kesehatan dalam mengelola transformasi digital. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi empiris, tetapi

juga menghasilkan rekomendasi strategis yang dapat diterapkan secara praktis oleh rumah sakit daerah dalam mengoptimalkan digitalisasi layanan. Secara lebih luas, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam layanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh kemajuan teknologi, tetapi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, serta membangun budaya kerja yang adaptif terhadap inovasi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menjawab pertanyaan mengenai bagaimana peran teknologi digital dalam mendukung efektivitas layanan pasien di RSUD Latemmamala Kabupaten Soppeng, apa saja faktor yang mendukung dan menghambat implementasi strategi manajemen digital, serta bagaimana implikasi penerapannya terhadap kualitas layanan pasien dan efisiensi operasional rumah sakit. Sejalan dengan itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis peran teknologi digital dalam meningkatkan efektivitas layanan pasien, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasi strategi manajemen digital, serta mengkaji implikasinya terhadap kualitas layanan dan efisiensi operasional rumah sakit. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian manajemen digital di sektor kesehatan, khususnya pada rumah sakit daerah, serta menjadi referensi dalam merumuskan strategi yang lebih adaptif, efektif, dan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan pasien.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan sudut pandang interpretif untuk memahami dan menafsirkan makna di balik pengalaman, pandangan, serta interaksi yang terjadi dalam lingkungan rumah sakit. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali secara mendalam bagaimana strategi manajemen digital dipahami dan diimplementasikan oleh para pelaksana di RSUD Latemmamala Kabupaten Soppeng. Melalui pendekatan interpretif, peneliti dapat mengkaji cara pandang dan pemaknaan para informan yang meliputi pihak manajemen, tenaga medis, staf teknologi informasi, serta pegawai administrasi terhadap proses transformasi digital yang berlangsung. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam guna menangkap dinamika sosial dan pengalaman subjektif yang tidak dapat dijelaskan secara kuantitatif. Dengan demikian, penelitian ini bersifat deskriptif-analitis dan disajikan dalam bentuk narasi ilmiah yang sistematis serta mencerminkan kondisi nyata di lapangan.

Fokus penelitian ini adalah pada analisis strategi manajerial yang diterapkan oleh RSUD Latemmamala Kabupaten Soppeng dalam menghadapi transformasi digital, meliputi kesiapan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, serta budaya organisasi yang memengaruhi efektivitas digitalisasi. Penelitian ini juga menelaah tingkat pemahaman dan keterampilan tenaga kesehatan dalam memanfaatkan teknologi serta dampaknya terhadap mutu pelayanan pasien. Transformasi digital dalam konteks rumah sakit tidak hanya berkaitan dengan penerapan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan pola kerja, alur pelayanan, serta interaksi antara tenaga medis dan pasien, sehingga aspek manajerial menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasinya.

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala yang berlokasi di Kabupaten Soppeng, Provinsi Sulawesi Selatan. Rumah sakit ini merupakan fasilitas kesehatan milik pemerintah daerah dengan klasifikasi tipe B yang berfungsi sebagai rumah sakit rujukan utama bagi masyarakat di wilayah tersebut. Secara geografis, RSUD Latemmamala terletak di Jalan Malaka Raya, Kelurahan Lalabata, Kecamatan Watansoppeng, Kabupaten Soppeng. Penelitian dilaksanakan selama dua bulan, yaitu pada Januari hingga Februari 2026, dengan mempertimbangkan kecukupan waktu untuk pengumpulan data serta kedalaman analisis.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif deskriptif yang disajikan dalam bentuk narasi. Sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam dengan informan yang terlibat langsung dalam proses transformasi digital di RSUD Latemmamala, meliputi unsur manajemen, kepala unit pelayanan, staf teknologi informasi, serta tenaga kesehatan seperti dokter dan perawat. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi rumah sakit, laporan kinerja pelayanan, serta literatur ilmiah yang relevan. Dokumen yang digunakan mencakup data kunjungan pasien, indikator pelayanan seperti BOR, LOS, BTO, TOI, GDR, dan NDR, serta kebijakan operasional terkait digitalisasi layanan.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan pedoman wawancara sebagai instrumen utama yang disusun berdasarkan tujuan penelitian. Wawancara dilakukan secara mendalam dengan pertanyaan terbuka untuk memungkinkan informan menyampaikan pengalaman dan pandangan mereka secara rinci. Informan dalam penelitian ini terdiri atas informan kunci dan informan pendukung. Informan kunci dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan peran strategis mereka dalam pengambilan keputusan dan implementasi

digitalisasi, seperti pimpinan rumah sakit, kepala unit, dan staf teknologi informasi. Sementara itu, informan pendukung ditentukan melalui teknik snowball sampling, yaitu berdasarkan rekomendasi dari informan kunci, yang meliputi tenaga medis dan staf administrasi. Jumlah informan berkisar antara 6 hingga 10 orang, dengan penyesuaian berdasarkan kebutuhan data di lapangan.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif-analitis dengan mengikuti model Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan utama yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan menyaring, memfokuskan, dan menyederhanakan data mentah hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi agar lebih terorganisir. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi tematik untuk memudahkan pemahaman terhadap pola dan hubungan antar temuan. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan melalui interpretasi data yang telah dianalisis serta verifikasi dengan cara membandingkan berbagai sumber data melalui teknik triangulasi. Proses ini bertujuan untuk memastikan keabsahan data serta menghasilkan temuan yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

### 3. Hasil dan Diskusi

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Kabupaten Soppeng merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan rujukan yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan layanan kesehatan bagi masyarakat. Secara historis, rumah sakit ini pertama kali berdiri pada tahun 1943 dengan nama RSUD Watansoppeng yang berlokasi di Jalan Pemuda (Kantor Diknas). Pada masa awal berdirinya, rumah sakit ini masih memiliki keterbatasan sarana dan prasarana serta tenaga medis yang tersedia, sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan masih bersifat sederhana. Seiring dengan perkembangan waktu, pada tahun 1959 dilakukan relokasi ke Jalan Samudra guna meningkatkan kapasitas pelayanan. Dalam kurun waktu 1966 hingga 1987, RSUD Watansoppeng menjadi bagian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Soppeng, di mana kepemimpinan rumah sakit dirangkap oleh Kepala Dinas Kesehatan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pada masa tersebut sistem pengelolaan rumah sakit masih bersifat administratif dan belum sepenuhnya mandiri.

Perkembangan rumah sakit semakin terlihat ketika pemerintah daerah mulai menyadari pentingnya peningkatan kualitas layanan kesehatan seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang lebih baik. Pada tahun 1991, dilakukan pembenahan sistem manajemen rumah sakit yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Perubahan ini mencakup penguatan struktur organisasi, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta perbaikan sistem pelayanan kesehatan. Langkah ini menjadi titik awal transformasi RSUD Latemmamala menuju rumah sakit yang lebih profesional dan berorientasi pada mutu pelayanan.

Perkembangan signifikan kembali terjadi pada tahun 2015 ketika rumah sakit dipindahkan ke lokasi baru yang memiliki fasilitas lebih lengkap dan representatif. Pada periode ini, rumah sakit resmi menggunakan nama RSUD Latemmamala Kabupaten Soppeng. Relokasi ini tidak hanya berdampak pada peningkatan kapasitas fisik rumah sakit, tetapi juga mendorong peningkatan kualitas pelayanan melalui pengadaan peralatan medis modern, penambahan tenaga kesehatan, serta pengembangan layanan spesialisik. Rumah sakit mulai mengembangkan berbagai layanan unggulan, termasuk layanan kesehatan jiwa yang sebelumnya masih terbatas. Hal ini menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat.

Dalam periode 2015 hingga 2020, RSUD Latemmamala mengalami perkembangan yang cukup pesat. Pengembangan difokuskan pada peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan, modernisasi fasilitas medis, serta perluasan jenis layanan kesehatan. Rumah sakit juga mulai mengoptimalkan sistem pelayanan berbasis teknologi untuk mendukung efisiensi operasional. Memasuki periode 2021 hingga 2023, pembangunan dan renovasi fasilitas terus dilakukan, termasuk pembangunan gedung poliklinik, instalasi gawat darurat, serta pengembangan layanan kesehatan jiwa. Pada periode ini, RSUD Latemmamala berhasil memperoleh Akreditasi Paripurna dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS), yang menunjukkan bahwa rumah sakit telah memenuhi standar nasional dalam pelayanan kesehatan, khususnya dalam aspek keselamatan pasien dan mutu layanan.

Pada periode 2024 hingga 2026, RSUD Latemmamala terus melakukan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Digitalisasi pelayanan menjadi salah satu fokus utama dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Rumah sakit juga terus meningkatkan

kenyamanan pasien melalui perbaikan fasilitas serta penguatan layanan spesialisik dan subspecialistik. Selain itu, peningkatan kompetensi tenaga kesehatan dilakukan secara berkelanjutan melalui berbagai program pelatihan dan pengembangan profesional. Saat ini, RSUD Latemmamala berfungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan rujukan regional yang memberikan layanan medis, keperawatan, dan penunjang secara terpadu bagi masyarakat Kabupaten Soppeng dan wilayah sekitarnya.

Visi RSUD Latemmamala adalah “Terwujudnya RSUD Latemmamala yang berkualitas, profesional, dan bersahaja.” Visi ini mencerminkan komitmen rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan mengedepankan profesionalisme serta pendekatan yang humanis kepada pasien. Untuk mewujudkan visi tersebut, rumah sakit menetapkan misi yang meliputi pelaksanaan pelayanan dan manajemen yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel; peningkatan sarana dan prasarana sesuai standar pelayanan rumah sakit; peningkatan mutu pelayanan rujukan yang profesional; serta penguatan kemandirian keuangan melalui pengelolaan yang transparan dan efisien

Penelitian ini melibatkan enam informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam penerapan strategi manajemen digital di RSUD Latemmamala Kabupaten Soppeng. Informan terdiri dari unsur pimpinan, tenaga kesehatan, staf IT, serta petugas administrasi pelayanan pasien. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun berdasarkan rumusan masalah penelitian. Melalui proses ini, peneliti memperoleh data yang komprehensif mengenai implementasi teknologi digital dalam mendukung efektivitas pelayanan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perkembangan teknologi digital memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Latemmamala. Transformasi digital yang dilakukan melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), rekam medis elektronik, serta sistem pendaftaran online yang terintegrasi dengan BPJS Kesehatan telah mengubah pola pelayanan yang sebelumnya bersifat manual menjadi lebih modern dan terintegrasi. Perubahan ini tidak hanya berdampak pada aspek administratif, tetapi juga pada pelayanan medis dan koordinasi antar unit kerja di rumah sakit.

Dari hasil wawancara, diketahui bahwa penerapan teknologi digital mampu meningkatkan efisiensi pelayanan pasien, terutama dalam proses pendaftaran, pengelolaan data, serta akses informasi pasien. Sistem pendaftaran online memungkinkan pasien untuk memperoleh nomor antrian secara otomatis, sehingga mengurangi waktu tunggu dan penumpukan di loket pelayanan. Selain itu, penggunaan rekam medis elektronik mempermudah tenaga kesehatan dalam mengakses riwayat kesehatan pasien secara cepat dan akurat, sehingga mendukung pengambilan keputusan klinis yang lebih tepat.

Penerapan teknologi digital juga memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja tenaga kesehatan dan staf administrasi. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, proses pencatatan data menjadi lebih sistematis dan minim kesalahan. Tenaga medis tidak lagi harus melakukan pencatatan manual yang memakan waktu, sehingga dapat lebih fokus pada pelayanan pasien. Selain itu, koordinasi antar unit pelayanan menjadi lebih mudah karena data pasien dapat diakses secara real-time oleh pihak yang berkepentingan.

Meskipun demikian, implementasi sistem digital di RSUD Latemmamala juga menghadapi berbagai tantangan. Salah satu kendala utama adalah ketergantungan pada jaringan internet dan sistem teknologi yang digunakan. Gangguan jaringan atau error pada sistem dapat menghambat proses pelayanan dan menyebabkan keterlambatan. Selain itu, masih terdapat tenaga kesehatan yang memerlukan waktu untuk beradaptasi dengan penggunaan teknologi baru, sehingga diperlukan pelatihan dan pendampingan secara berkelanjutan.

Strategi manajemen dalam penerapan digitalisasi di RSUD Latemmamala dilakukan secara bertahap dengan melibatkan berbagai pihak, termasuk tim IT sebagai pendukung utama. Manajemen rumah sakit memberikan pelatihan dan pendampingan kepada staf untuk meningkatkan kemampuan dalam menggunakan sistem digital. Selain itu, evaluasi rutin dilakukan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi serta melakukan perbaikan sistem secara berkelanjutan. Pendekatan ini menunjukkan adanya komitmen manajemen dalam memastikan keberhasilan implementasi digitalisasi.

Faktor pendukung dalam penerapan strategi manajemen digital meliputi ketersediaan infrastruktur teknologi, dukungan manajemen, serta kompetensi sumber daya manusia. Sementara itu, faktor penghambat meliputi

keterbatasan jaringan, kendala teknis pada sistem, serta kesiapan SDM dalam beradaptasi dengan teknologi. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan infrastruktur dan pelatihan yang berkelanjutan untuk mengatasi hambatan tersebut.

Implikasi penerapan strategi manajemen digital terhadap kepuasan pasien dan efisiensi operasional rumah sakit juga terlihat secara nyata. Digitalisasi pelayanan mampu mengurangi waktu tunggu pasien, meningkatkan kecepatan layanan, serta memberikan kemudahan akses bagi pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Selain itu, sistem digital juga meningkatkan keamanan data pasien melalui penggunaan sistem berbasis akun dan pembatasan akses.

Dari sisi operasional, digitalisasi membuat proses kerja menjadi lebih terstruktur dan terorganisir. Pengelolaan data pasien menjadi lebih sistematis, sehingga memudahkan dalam pelaporan dan pengambilan keputusan. Selain itu, koordinasi antar unit kerja menjadi lebih efektif karena didukung oleh sistem informasi yang terintegrasi. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga mendukung peningkatan kualitas manajemen rumah sakit secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan strategi manajemen digital di RSUD Latemmamala Kabupaten Soppeng memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi data, serta meningkatkan kepuasan pasien. Namun demikian, keberhasilan implementasi digitalisasi masih memerlukan dukungan infrastruktur yang memadai, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta evaluasi dan pengembangan sistem secara berkelanjutan agar dapat berjalan secara optimal sesuai dengan tuntutan pelayanan kesehatan modern.

## **Pembahasan**

Pembahasan penelitian ini mengkaji secara komprehensif temuan terkait strategi manajemen digital dalam meningkatkan kualitas layanan pasien di RSUD Latemmamala Kabupaten Soppeng. Analisis dilakukan berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan kunci yang terlibat langsung dalam pelayanan berbasis digital, seperti Wakil Direktur Pelayanan, Kepala Bagian Non Medis, Kepala TP2RJ, staf IT, perawat, serta petugas administrasi. Temuan tersebut kemudian diinterpretasikan dengan menggunakan pendekatan teoritis yang meliputi Digital Service Quality (DSQ) dan Technology Acceptance Model (TAM).

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan teknologi digital di RSUD Latemmamala Kabupaten Soppeng telah memainkan peran penting dalam mendukung efektivitas layanan pasien. Digitalisasi telah diterapkan pada berbagai aspek pelayanan, terutama dalam administrasi pasien, pengelolaan rekam medis, serta koordinasi antarunit pelayanan. Penggunaan sistem seperti SIMRS, rekam medis elektronik, dan pendaftaran online terbukti mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi data, serta mempermudah akses informasi secara real-time.

Dari perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), tingkat penerimaan teknologi digital di kalangan tenaga kesehatan dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan manfaat teknologi (*perceived usefulness*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga administrasi dan staf IT relatif lebih mudah beradaptasi dibandingkan tenaga medis yang masih membutuhkan pelatihan dan proses penyesuaian. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi teknologi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh tingkat kepercayaan pengguna, keamanan data, serta integrasi sistem yang mendukung kelancaran pelayanan. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa integrasi sistem yang belum optimal masih menjadi kendala dalam mendukung alur pelayanan yang efektif.

Selanjutnya, dalam aspek faktor pendukung dan penghambat, penelitian ini menemukan bahwa keberhasilan penerapan strategi manajemen digital dipengaruhi oleh dukungan manajemen, ketersediaan infrastruktur teknologi, serta peran aktif staf IT. Komitmen pimpinan dalam mendorong digitalisasi menjadi faktor penting dalam mendukung transformasi organisasi. Di sisi lain, hambatan yang dihadapi meliputi keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, kurangnya pelatihan berkelanjutan, serta kendala teknis seperti gangguan jaringan dan sistem yang belum sepenuhnya terintegrasi.

Jika ditinjau dari pendekatan TAM, hambatan tersebut berkaitan dengan tingkat penerimaan teknologi yang dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat sistem. Sementara itu, dalam perspektif Digital Service Quality (DSQ), kendala pada aspek ketersediaan sistem (system availability) dan efisiensi layanan menjadi faktor yang memengaruhi kualitas layanan digital secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi telah memberikan manfaat, kualitas sistem dan keandalan teknologi tetap menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan implementasi layanan digital di rumah sakit.

Lebih lanjut, implikasi penerapan strategi manajemen digital terhadap kepuasan pasien dan efisiensi operasional menunjukkan hasil yang positif. Digitalisasi pelayanan terbukti mampu mengurangi waktu tunggu pasien, meningkatkan kecepatan dan ketepatan layanan, serta mempermudah akses terhadap informasi kesehatan. Dalam perspektif Digital Service Quality (DSQ), peningkatan kualitas layanan terlihat pada aspek efisiensi, ketersediaan sistem, dan daya tanggap, di mana pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital juga mencerminkan modernisasi layanan yang berkontribusi pada peningkatan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Sementara itu, jika ditinjau dari Technology Acceptance Model (TAM), peningkatan kualitas layanan tersebut juga dipengaruhi oleh tingkat penerimaan teknologi oleh tenaga kesehatan. Ketika sistem dinilai bermanfaat dan mudah digunakan, maka implementasi teknologi dapat berjalan lebih optimal, sehingga berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pasien dan efisiensi operasional rumah sakit. Secara keseluruhan, pembahasan ini menegaskan bahwa strategi manajemen digital di RSUD Latemamala Kabupaten Soppeng memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan pasien, kepuasan pengguna layanan, serta efisiensi operasional rumah sakit. Namun demikian, optimalisasi masih diperlukan, khususnya pada aspek integrasi sistem, stabilitas teknologi, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia agar implementasi digitalisasi dapat berjalan secara berkelanjutan dan maksimal.

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam interpretasi hasil. Pendekatan kualitatif dengan jumlah informan yang terbatas menyebabkan temuan bersifat kontekstual dan belum dapat digeneralisasi secara luas. Selain itu, proses pengumpulan data yang bergantung pada kondisi lapangan dan keterbukaan informan memungkinkan adanya keterbatasan dalam menggambarkan realitas secara menyeluruh. Fokus penelitian yang hanya dilakukan pada satu rumah sakit juga membatasi cakupan analisis. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian serta menggunakan pendekatan metodologis yang lebih beragam guna menghasilkan temuan yang lebih komprehensif dan generalizable.

#### **4. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan transformasi digital di RSUD Latemamala Kabupaten Soppeng memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pasien. Implementasi sistem digital, seperti Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), digitalisasi administrasi, serta pencatatan dan pelaporan berbasis teknologi, terbukti mampu menciptakan alur pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan terintegrasi. Pemanfaatan teknologi digital tidak hanya berfungsi sebagai alat pendukung operasional, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan efektivitas layanan melalui percepatan proses pelayanan, peningkatan akurasi data, serta dukungan terhadap pengambilan keputusan yang lebih tepat. Namun demikian, peran teknologi digital tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih dihadapkan pada berbagai kendala, seperti keterbatasan infrastruktur, gangguan jaringan, serta belum meratanya kompetensi digital tenaga kesehatan, sehingga diperlukan upaya berkelanjutan melalui pelatihan, pendampingan, dan evaluasi sistem. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan strategi manajemen digital sangat dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat yang ada di dalam organisasi. Faktor pendukung utama meliputi komitmen manajemen rumah sakit, ketersediaan sistem informasi yang memadai, serta dukungan kebijakan institusi terhadap inovasi pelayanan berbasis teknologi. Sementara itu, faktor penghambat yang dihadapi antara lain keterbatasan pelatihan sumber daya manusia, resistensi dalam adaptasi terhadap sistem digital, serta ketergantungan pada stabilitas jaringan dan perangkat teknologi. Hal ini menegaskan bahwa transformasi digital di lingkungan rumah sakit bukan hanya merupakan perubahan teknis, tetapi juga melibatkan perubahan struktural dan kultural yang membutuhkan kesiapan organisasi secara menyeluruh. Lebih lanjut, implikasi penerapan strategi manajemen digital terhadap kepuasan pasien dan efisiensi operasional menunjukkan hasil yang positif. Digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan kemudahan akses layanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan transparansi informasi kepada pasien. Dari sisi operasional, penggunaan sistem digital berkontribusi dalam mengurangi beban kerja administratif, meningkatkan akurasi pengelolaan data, serta mengoptimalkan alur pelayanan yang lebih sistematis dan terintegrasi. Meskipun demikian, efektivitas implementasi strategi ini masih

sangat bergantung pada konsistensi penggunaan sistem serta peningkatan kompetensi digital tenaga kesehatan secara berkelanjutan. Berdasarkan kesimpulan tersebut, beberapa saran yang dapat diajukan antara lain perlunya pihak manajemen rumah sakit untuk terus mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital dalam mendukung efektivitas layanan pasien melalui penguatan sistem informasi yang terintegrasi. Selain itu, rumah sakit juga perlu meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi dan stabilitas jaringan, serta memperkuat kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan literasi digital yang berkelanjutan. Pengembangan strategi manajemen digital yang adaptif dan berorientasi pada kebutuhan pasien juga menjadi hal penting, khususnya dalam menciptakan layanan yang mudah diakses, responsif, dan terintegrasi antarunit. Di sisi lain, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengkaji lebih lanjut penerapan strategi manajemen digital dengan menggunakan pendekatan metodologis yang lebih beragam, seperti metode kuantitatif atau mixed methods, serta memperluas objek penelitian ke berbagai institusi pelayanan kesehatan agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan memiliki tingkat generalisasi yang lebih luas.

## Referensi

1. Aksa, A. N., & Suriadi, S. (2023). Perancangan aplikasi administrasi instalasi gawat darurat pada Rumah Sakit Latemmamala Kabupaten Soppeng. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Dan Teknik Informatika (JISTI)*, 6(1), 43–51. <https://doi.org/10.57093/jisti.v6i1.147>
2. Arini, H. M., Wijayanto, T., Trapsilawati, F., Widyanti, A., Muslim, K., & Wibawa,
3. A. D. (2024). Trust-integrated technology acceptance model for enhancing eHealth adoption: Insights from Indonesia. *International Journal of Applied Science and Engineering*, 21(2).
4. [https://doi.org/10.6703/IJASE.202406\\_21\(2\).011](https://doi.org/10.6703/IJASE.202406_21(2).011)
5. Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
6. Hariri, A., Wahyuni, W., & Rochmat, A. (2025). Menghadapi Transformasi Digital Layanan Kesehatan. 9, 3837–3845. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ners>
7. Jafar, Z., & Batara, S., A. (2023). Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Latemmamala Kabupaten Soppeng. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 4(2), 110–117. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1185>
8. Karina, A. A. (2024). Analisis Efisiensi Pemanfaatan Tempat Tidur di Rumah Sakit Permata Cirebon Periode 2021–2023. *Politeknik Kesehatan Tasikmalaya*. <http://repo.poltekkestasikmalaya.ac.id/4379>
9. Luhur, R. A., Dewi, R., & Adnan, M. F. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(3), 200–212.
10. Mahfudhoh, M., & Muslimin, I. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 6(2), 134–143.
11. Muzakki, R., & Hakim, L. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada UPTD Puskesmas Pringsewu Kabupaten Pringsewu. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 7(1), 25–35.
12. Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
13. Muliati, M., & Fildzah, F. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Antang Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(1), 45–53.
14. Meidian, A. S., & Hudi, Y. (2024). Standard pelayanan fasilitas kesehatan (rumah sakit) bagi pasien menurut undang-undang. *Jurnal Intelektual Dan Cendekiawan Nusantara*, 2596–2605. <https://jicnusanantara.com/index.php/jicn>
15. Nurhikmah, N. (2021). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pekkabata Polewali. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(2), 76–85.
16. Putri, P. S., Paramita, R. M., Purwadhi, P., & Widjaja, Y. R. (2024). Transformasi strategi manajemen rumah sakit dalam menghadapi tantangan kesehatan global: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan*, 14(1), 22–34.
17. Putri, R. A., Rahman, A., Suryani, T., & Hidayat, M. (2025). Strategi manajemen inovatif rumah sakit di era modern. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 15(2), 77–89.
18. Ruliati, A. R., Budi Satoto, E., & Sanosra, A. (2023). Pengaruh fasilitas rumah sakit dan harga pelayanan terhadap word of mouth melalui kepuasan pasien. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 19(2), 396–410. <https://doi.org/10.31967/relasi.v19i2.861>
19. Rosita, N. P. I., Wijaya, W. S., & Mutiarahati, N. L. A. C. (2023). Strategi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien. *Jurnal Abdi Mahosada*, 1(2), 28–35.
20. Sondakh, V., Lengkong, F. D. J., & Palar, N. (2022). Kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 12(3), 190–201.
21. Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Piru Kabupaten Serang Bagian Barat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 9(2), 155–166.
22. Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
23. Wulandari, T., Taufik, M., & Syamsun, M. (2024). Manajemen strategis rumah sakit berbasis data dalam era digital. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 11(1), 66–75.
24. Wasiyem, W., Dwika, A., Sari, W., D., C., Ritonga, F., R., Sumpeno, S., J., Ramadhani, R., Zahra M., Kandau, R., S., R., & Andini, Z., (2025). Analisis Strategi Manajemen Kesehatan dalam Memaksimalkan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia*, 5(2), 325–334. <https://doi.org/10.55606/jikki.v5i2.6378>
25. Yuniasih, I., Nelfianti, F., & I. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Bekasi. *Mabiska Jurnal*, 5(1), 1–12.
26. <https://repository.ung.ac.id/skripsi/show/931412059/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pasien-pada-puskesmas-manunggu-kabupaten-boalemo-provinsi-gorontalo.html>
27. Yuliasuti, H., & Jawahir, M. (2023). Analisis Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Layanan Kesehatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia. 4(01), 28–40.