

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era transformasi digital global yang semakin pesat, sektor kesehatan mengalami percepatan signifikan melalui digitalisasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dan modernisasi teknologi informasi, yang telah menjadi kebutuhan strategis utama untuk meningkatkan efisiensi operasional, akses data secara real-time, serta kualitas layanan pasien di seluruh dunia (Baidowi & Wanta, 2024). Pada tingkat nasional di Indonesia, penerapan SIMRS terintegrasi semakin didorong oleh regulasi Kementerian Kesehatan seperti integrasi ke platform SATUSEHAT, dengan tren terkini menunjukkan hampir semua fasilitas kesehatan beralih ke sistem digital untuk mengurangi kesalahan manual, mempercepat pelaporan data, dan mendukung pengambilan keputusan berbasis bukti (Mastura & Ibrahim, 2021). Fenomena ini mencerminkan pergeseran paradigma menuju konsep smart hospital, di mana teknologi seperti rekam medis elektronik (RME), *telemedicine*, dan aplikasi mobile untuk pasien tidak hanya meningkatkan transparansi layanan tetapi juga memperluas aksesibilitas bagi masyarakat di daerah terpencil, meskipun tantangan seperti infrastruktur terbatas, literasi digital rendah, dan keamanan data masih menjadi hambatan utama di negara berkembang seperti Indonesia (Mirandasari et al., 2024).

Kepuasan pelayanan didefinisikan sebagai hasil dari penilaian subjektif pasien terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan awal mereka, yang mencakup dimensi-dimensi SERVQUAL seperti kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (tangibles) (Pormes, 2025). Dalam lingkup rumah sakit, kinerja pelayanan yang optimal menjadi krusial karena berfungsi sebagai indikator mutu utama yang memengaruhi loyalitas pasien, retensi pengunjung, serta reputasi institusi secara keseluruhan, di mana standar nasional seperti Permenkes RI No. 4 Tahun 2019 menetapkan target indeks kepuasan masyarakat (IKM) di atas 95% untuk rumah sakit umum (Istighfarnissa et al., 2022). Peningkatan kinerja ini tidak hanya mendukung produktivitas staf medis dan non-medis melalui pengurangan keluhan serta peningkatan efisiensi proses, tetapi juga berkontribusi pada pencapaian target nasional seperti penurunan angka kunjungan ulang akibat ketidakpuasan dan peningkatan partisipasi dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), sehingga rumah sakit dapat bersaing lebih baik di tengah persaingan layanan kesehatan yang semakin ketat (Nurfatmah, 2024).

Digitalisasi Sistem Informasi Manajemen (SIMRS) adalah proses penerapan sistem terintegrasi berbasis teknologi untuk mengelola seluruh aspek data pasien, administrasi keuangan, inventori obat, serta operasional klinis secara elektronik, termasuk modul-modul seperti pendaftaran online, Rekam Medis Elektronik (RME), dan dashboard analitik *real-time* yang memungkinkan pemantauan performa secara menyeluruh (Syafitri et al., 2022). Hubungan SIMRS dengan kepuasan pelayanan bersifat positif karena sistem ini secara signifikan mengurangi waktu tunggu pasien, meningkatkan akurasi data medis, meminimalkan kesalahan manusia, serta memberikan transparansi proses layanan dari pendaftaran hingga penagihan, sehingga pasien merasakan pengalaman yang lebih lancar dan terpercaya (Saputra, 2025). Dukungan dari penelitian terdahulu yang sejalan meliputi studi tentang dampak

digitalisasi telemedicine terhadap efisiensi dan kepuasan pasien di sebuah rumah sakit (Laila, 2024), implementasi SIMRS yang meningkatkan kualitas layanan SERVQUAL (Syarayar, 2023), pengaruh TI kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS (Arjiansa & Sutabri, 2023), transformasi digital yang positif memengaruhi kepuasan melalui pemberdayaan (Putra & Siswanto, 2016), serta penerapan medical AI yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Sentosa, 2025).

Modernisasi Teknologi Informasi (TI) dalam konteks rumah sakit merujuk pada proses upgrade infrastruktur TI secara komprehensif, termasuk adopsi electronic medical records (EMR), *telemedicine* berbasis AI, integrasi Internet of Things (IoT) untuk pemantauan peralatan medis, serta platform *cloud computing* untuk skalabilitas data yang lebih tinggi (Simon, 2025). Hubungannya dengan kepuasan pelayanan bersifat positif karena modernisasi ini mempercepat akses informasi antar-unit rumah sakit, mengurangi kesalahan medis akibat data usang, meningkatkan koordinasi tim multidisiplin, serta menyediakan layanan personalisasi seperti notifikasi pengobatan via aplikasi mobile, yang pada akhirnya membangun kepercayaan pasien terhadap kualitas keseluruhan (Isjati et al., 2023). Dukungan dari lima penelitian terdahulu mencakup pengaruh infrastruktur TI terhadap kepuasan pasien di rumah sakit swasta (penelitian di RS swasta, 2024), peran TI dan pengelolaan sumber daya manusia dalam meningkatkan kepuasan (penelitian RSUD, 2023), peranan TI secara umum dalam kepuasan pasien (Kamaruddin, 2024), optimalisasi sumber daya melalui hospital information system (HIS) (Aguslindawati, 2022), serta moderasi technology readiness dalam transformasi digital menuju kepuasan.

Persepsi Kualitas Pelayanan Digital sebagai variabel intervening didefinisikan sebagai penilaian subjektif pasien terhadap aspek-aspek layanan berbasis digital, seperti kemudahan akses portal pasien, kecepatan respons sistem online, keamanan data pribadi, dan integrasi antar-*platform* digital yang mulus (Viola et al., 2024). Variabel ini memediasi hubungan antara digitalisasi SIMRS serta modernisasi TI dengan kepuasan pasien karena persepsi positif terhadap fitur-fitur digital seperti user interface yang intuitif dan keandalan uptime sistem akan memperkuat efek variabel independen tersebut terhadap *outcome* kepuasan secara keseluruhan, sementara persepsi negatif dapat melemahkan hubungan tersebut (Palapessy et al., 2026). Dukungan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa transformasi digital memediasi kepuasan melalui *psychological empowerment* dan *technology readiness* (Aguslindawati, 2022), serta perceived usefulness dari AI TI berperan sebagai mediator signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien (penelitian digital experience, 2022).

Meskipun banyak studi menunjukkan pengaruh positif, terdapat research gap yang signifikan pada inkonsistensi hasil penelitian terkait pengaruh digitalisasi SIMRS dan modernisasi TI terhadap kepuasan melalui persepsi kualitas pelayanan digital, di mana penelitian terdahulu seperti di RSUD dr. Moewardi menemukan tidak ada pengaruh parsial dari tampilan SIMRS terhadap kepuasan (Faigayanti, 2022), serta studi lain menunjukkan mayoritas dimensi *service quality* tidak signifikan secara parsial (Simon, 2025). Penelitian sebelumnya juga mengonfirmasi tidak adanya pengaruh pada variabel terkait seperti dimensi SERVQUAL tertentu di rumah sakit umum (Maulan, 2025). Tambahan gap meliputi kurangnya instrumen terukur yang andal untuk menilai dampak persepsi kualitas pelayanan digital sebagai variabel intervening dalam memengaruhi kepuasan, serta belum diidentifikasinya variabel intervening

lain yang dapat memperkuat atau melemahkan hubungan antar variabel, sehingga penelitian ini penting untuk dilanjutkan guna mengisi kesenjangan inkonsistensi tersebut dan memberikan kontribusi empiris yang lebih komprehensif (Palapessy et al., 2026).

Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember merupakan rumah sakit milik PT Perkebunan Nusantara XII (Persero) yang berlokasi di Kabupaten Jember, Jawa Timur, yang melayani karyawan perkebunan, keluarga, pensiunan, serta masyarakat umum dengan fasilitas rawat inap, rawat jalan, dan layanan darurat. Penelitian ini secara khusus relevan dengan judul karena mengeksplorasi pengaruh digitalisasi SIMRS dan modernisasi TI terhadap kepuasan pasien melalui persepsi kualitas pelayanan digital di RS ini, di mana transformasi digital masih dalam tahap pengembangan untuk mendukung akreditasi paripurna. Bukti kuantitatif fenomena melalui penilaian kinerja menunjukkan tingkat kepuasan pasien di Kabupaten Jember (termasuk RS setempat) masih di bawah target nasional, dengan kategori "cukup" berdasarkan data Dinkes Jember.

Tabel 1.1

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember

No	Tahun	Target IKM (%)	Capaian IKM (%)
1	2021	91	85.03
2	2022	91	85.12
3	2023	91	85.67
4	2024	92	86.15

Sumber : Data diolah peneliti (2026)

Data survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggambarkan target konsisten sebesar 91% setiap tahun dari 2021 hingga 2023, sementara capaian aktual menunjukkan peningkatan bertahap dari 85.03% menjadi 85.67%, dengan rata-rata tahunan sekitar 85.27%, yang mencerminkan tren positif meskipun masih di bawah ambang batas yang diharapkan. Berdasarkan standar IKM nasional untuk rumah sakit sesuai PermenPANRB No. 14/2017, nilai 85-90% termasuk kategori "Baik Sekali" (A), namun capaian ini secara umum masuk kategori "Baik" (B) relatif terhadap target minimum nasional 91%, dengan gap mencolok antara 5.33% hingga 5.97% yang menandakan potensi perbaikan substansial.

Analisis gap lebih lanjut per tahun menunjukkan selisih 5.97% pada 2021, menyusut menjadi 5.88% pada 2022 (peningkatan YoY +0.09%), dan 5.33% pada 2024 (peningkatan YoY +0.55%), sehingga total perbaikan 0.64% dalam tiga tahun; temuan utama ini mengonfirmasi bahwa meskipun ada kemajuan bertahap, capaian tetap di bawah standar nasional >95% untuk rumah sakit umum berdasarkan Permenkes No. 4/2019, menempatkan performa dalam kategori "cukup" secara relatif dan menekankan urgensi intervensi strategis seperti digitalisasi SIMRS untuk menutup kesenjangan tersebut. Tren positif ini memberikan momentum optimal untuk percepatan peningkatan menuju >91%, di mana penerapan digitalisasi sistem informasi manajemen rumah sakit dan modernisasi teknologi informasi dapat menjadi katalis utama, sejalan dengan fokus penelitian tentang pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap kepuasan pasien melalui persepsi kualitas pelayanan digital.

Penelitian ini memiliki implikasi teoritis dan praktis yang luas, termasuk rekomendasi manajemen rumah sakit untuk mengoptimalkan SIMRS dan infrastruktur TI guna meningkatkan kepuasan pasien melalui pengembangan instrumen persepsi kualitas pelayanan digital yang terukur dan tervalidasi. Secara spesifik, pengaruh digitalisasi SIMRS dan

modernisasi TI terhadap kepuasan pasien melalui persepsi kualitas pelayanan digital di Rumah Sakit Umum Kaliwates dapat memberikan panduan kebijakan lokal, seperti program pelatihan literasi digital bagi staf dan pasien, integrasi RME dengan aplikasi mobile, serta audit berkala sistem untuk meminimalkan *downtime*. Implikasi praktis lainnya mencakup peningkatan efisiensi operasional secara keseluruhan, peningkatan loyalitas pasien jangka panjang, pengurangan biaya akibat keluhan, serta kontribusi pada target transformasi smart hospital nasional menuju visi Indonesia Emas 2045 di sektor kesehatan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah digitalisasi sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien rumah sakit umum Kaliwates ?
2. Apakah modernisasi teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien rumah sakit umum Kaliwates ?
3. Apakah Digitalisasi Sistem Informasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan digital rumah sakit umum Kaliwates ?
4. Apakah modernisasi teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan digital rumah sakit umum Kaliwates ?
5. Apakah kalitas pelayanan digital berpengaruh terhadap kepuasan pasien rumah sakit umum Kaliwates ?
6. Apakah digitalisasi sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan digital rumah sakit umum Kaliwates?
7. Apakah *leadership development* berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan digital rumah sakit umum Kaliwates?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini antara sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh digitalisasi sistem informasi terhadap kepuasan pasien rumah sakit umum Kaliwates.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh modernisasi teknologi informasi terhadap kepuasan pasien rumah sakit umum Kaliwates.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh digitalisasi sistem informasi terhadap kualitas pelayanan digital rumah sakit umum Kaliwates.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh modernisasi teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan digital rumah sakit umum Kaliwates.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kalitas pelayanan digital terhadap kepuasan pasien rumah sakit umum Kaliwates.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh digitalisasi sistem informasi terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan digital rumah sakit umum Kaliwates.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *leadership development* terhadap kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan digital rumah sakit umum Kaliwates.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat langsung bagi pengelola rumah sakit, tenaga medis, dan pemangku kebijakan sektor kesehatan, yaitu:

- a. Bagi manajemen Rumah Sakit Umum Kaliwates, hasil penelitian dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kepuasan pasien melalui optimalisasi digitalisasi SIMRS dan modernisasi teknologi informasi, termasuk evaluasi kinerja sistem serta pengembangan fitur pelayanan digital yang lebih responsif, aman, dan terintegrasi.
- b. Bagi tenaga medis dan staf administrasi, penelitian ini memberikan kontribusi dalam meningkatkan pemahaman tentang pentingnya literasi digital dan adaptasi terhadap sistem berbasis teknologi untuk mendukung pelayanan yang cepat, akurat, dan humanis.
- c. Bagi pasien dan masyarakat pengguna layanan, penelitian ini diharapkan membantu peningkatan pengalaman layanan kesehatan berbasis digital (*digital patient experience*) yang lebih transparan, efisien, dan memudahkan akses informasi medis.
- d. Bagi pemerintah daerah dan Kementerian Kesehatan, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan empiris dalam mengevaluasi efektivitas kebijakan implementasi SIMRS dan kebijakan integrasi SATUSEHAT, serta sebagai acuan pengambilan keputusan dalam program transformasi menuju smart hospital.

2. Manfaat Teoretis

Secara akademik, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen, khususnya di bidang manajemen rumah sakit dan sistem informasi kesehatan, melalui beberapa aspek berikut:

- a. Memperkuat dasar teori mengenai hubungan antara digitalisasi sistem informasi manajemen rumah sakit dan modernisasi teknologi informasi terhadap kepuasan pasien, dengan menambahkan persepsi kualitas pelayanan digital sebagai variabel mediasi yang jarang dikaji secara komprehensif di konteks rumah sakit Indonesia.
- b. Memberikan pembuktian empiris (*evidence-based study*) terhadap model konseptual yang mengintegrasikan konsep digital service quality dengan dimensi kepuasan pasien (SERVQUAL) pada sektor kesehatan.
- c. Menjadi referensi akademik untuk penelitian selanjutnya tentang transformasi digital dan sistem informasi manajemen rumah sakit, baik dari perspektif organisasi, perilaku pasien, maupun efektivitas teknologi dalam meningkatkan mutu pelayanan publik.
- d. Mengisi research gap yang ditemukan pada penelitian sebelumnya terkait inkonsistensi pengaruh variabel digitalisasi dan modernisasi TI terhadap kepuasan pasien melalui persepsi layanan digital, sekaligus memperkuat validitas instrumen pengukuran persepsi kualitas pelayanan digital di sektor kesehatan