



## **Transformasi Digital Pelayanan Kesehatan di RSUD Siti Fatimah Sumatera Selatan untuk Peningkatan Pelayanan Prima**

### ***Digital Transformation of Health Services at Siti Fatimah Hospital South Sumatra to Improve Excellent Service***

**Rudy Chendra, Sriati & Raniasa Putra**

Program Studi Doktor Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,  
Universitas Sriwijaya, Indonesia

#### **Abstrak**

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan mendesak di era modern, terutama dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model transformasi digital di RSUD Siti Fatimah Sumatera Selatan dengan mengintegrasikan aspek pelatihan berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan prima. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun RSUD telah mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS), berbagai tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, dan fragmentasi sistem masih menghambat efektivitas transformasi. Peluang besar tetap terbuka, terutama dalam penguatan pengambilan keputusan berbasis data dan perluasan layanan digital kepada pasien. Model ideal yang diusulkan mencakup lima komponen utama: kepemimpinan digital, pelatihan berkelanjutan, budaya digital, sistem kolaboratif, dan kerangka pelayanan prima. Model ini menekankan pentingnya pendekatan holistik yang menggabungkan teknologi, manusia, dan nilai-nilai pelayanan publik untuk menciptakan layanan kesehatan yang adaptif dan inklusif.

**Kata kunci:** Transformasi Digital; Pelayanan Kesehatan; Pelayanan Prima

#### **Abstract**

Digital transformation in health services is an urgent need in the modern era, especially in increasing efficiency, transparency, and community satisfaction. This research aims to develop a digital transformation model at Siti Fatimah Hospital in South Sumatra by integrating aspects of continuous training to realize excellent service. Using a descriptive qualitative approach, data was collected through interviews, observations, and documentation studies. The results of the study show that even though the hospital has implemented the Hospital Management Information System (SIM-RS), various challenges such as limited infrastructure, low digital literacy, and system fragmentation still hinder the effectiveness of the transformation. Great opportunities remain open, especially in strengthening data-driven decision-making and expanding digital services to patients. The proposed ideal model includes five main components: digital leadership, continuous training, digital culture, collaborative systems, and an excellent service framework. This model emphasizes the importance of a holistic approach that combines technology, people, and public service values to create adaptive and inclusive health services.

**Keywords:** Transformasi Digital; Pelayanan Kesehatan; Pelayanan Prima

**How to Cite:** Chendra, R., Sriati & Putra R. (2025) Transformasi Digital Pelayanan Kesehatan di RSUD Siti Fatimah Sumatera Selatan untuk Peningkatan Pelayanan Prima. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pemerintahan (JIAAP)*, 4(2): 77-85



## PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi keniscayaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik modern, termasuk dalam sektor kesehatan yang sangat bergantung pada ketepatan informasi, efisiensi proses, serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Budhirianto, 2020; Prasetyo, 2021). Pemerintah Indonesia melalui Peraturan Menteri Kesehatan No. 21 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2020–2024 menegaskan pentingnya digitalisasi sistem informasi kesehatan yang terintegrasi sebagai bagian dari upaya memperkuat sistem pelayanan (Darmalaksana et al., 2020; PSHK, 2020). Sistem seperti e-planning, e-budgeting, dan e-monev diharapkan dapat memperbaiki perencanaan dan pengambilan keputusan berbasis data. Namun dalam implementasinya, masih ditemukan sejumlah tantangan seperti fragmentasi sistem, ketidakkonsistenan data, serta rendahnya kapasitas teknis tenaga kesehatan.

Di tengah tantangan tersebut, RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan merepresentasikan kebutuhan akan transformasi digital sebagai jawaban atas kompleksitas dan dinamika pelayanan kesehatan. Rumah sakit ini melayani populasi yang luas dengan kebutuhan medis yang beragam, sehingga sistem informasi yang andal dan terintegrasi menjadi kebutuhan mutlak. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) diharapkan mampu mengoptimalkan pengelolaan data pasien, mempercepat alur pelayanan, dan meningkatkan koordinasi antarunit pelayanan. Selain itu, integrasi teknologi juga dapat membantu rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi operasional serta memperkuat akuntabilitas dan transparansi layanan kepada publik.

Transformasi digital bukan hanya tentang teknologi, tetapi juga menyangkut perubahan mendasar dalam budaya organisasi, proses kerja, serta kapasitas sumber daya manusia (Danuri Muhamad, 2019; Muhamad, 2019; Wibowo, 2022). Masyarakat saat ini tidak lagi sekadar menginginkan pelayanan yang cepat, tetapi juga menuntut kualitas layanan yang tinggi, keramahan petugas, kemudahan akses, dan informasi yang transparan (Alamsyah et al., 2024; Jayadi et al., 2022; Prawira, 2021; Santoso, 2018). Konsep pelayanan prima tidak lagi terbatas pada hasil akhir layanan, tetapi juga mencakup pengalaman pasien selama proses pelayanan. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk berinovasi secara berkelanjutan, tidak hanya dalam aspek teknologi, tetapi juga dalam pembangunan kapabilitas internal yang mendukung perwujudan pelayanan prima.

Dalam menghadapi tantangan era digital, pendekatan yang hanya berorientasi pada efisiensi administratif sebagaimana yang ditawarkan oleh teori New Public Management (NPM) dinilai tidak lagi memadai (Agranoff & McGuire, 2004; Osborne et al., 2013; Suharyanto et al., 2022). Pendekatan alternatif seperti New Public Service (NPS) menawarkan paradigma baru yang lebih menekankan pada partisipasi, inklusivitas, dan keberpihakan kepada masyarakat sebagai warga negara, bukan sebagai pelanggan semata (Denhardt & Denhardt, 2007, 2015; Ohemeng & Akonnor, 2023). Dalam konteks pelayanan kesehatan, NPS mendorong rumah sakit untuk membangun hubungan kemitraan dengan masyarakat, mendengarkan aspirasi mereka, dan menyesuaikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nyata pengguna. Pendekatan ini menjadi penting untuk memastikan bahwa transformasi digital tidak mengalienasi kelompok rentan, tetapi justru memperkuat aksesibilitas dan kesetaraan pelayanan.

Oleh karena itu, transformasi digital di RSUD Siti Fatimah perlu diposisikan sebagai strategi berlapis yang tidak hanya menitikberatkan pada adopsi teknologi, tetapi juga pada integrasi nilai-nilai pelayanan publik, peningkatan literasi digital, serta pengembangan sistem manajemen berbasis data. Dengan strategi ini, transformasi digital dapat menjadi landasan kuat dalam mewujudkan pelayanan prima yang berkelanjutan, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat luas. Hal ini menjadi semakin penting dalam era pascapandemi, di mana ekspektasi

terhadap sistem pelayanan kesehatan yang adaptif dan tangguh terus meningkat dari waktu ke waktu.

Tiga penelitian penting telah memberikan kontribusi terhadap pengembangan model transformasi digital dalam layanan publik. Aizhan et al. (2017) melakukan kajian sistematis terhadap penggunaan media sosial dalam e-government di sektor kesehatan, menunjukkan bahwa aspek transparansi dan partisipasi masih dominan, namun efektivitasnya masih perlu dikaji lebih lanjut. Osibanjo et al. (2020) menyoroti pentingnya manajemen modal manusia dalam sektor kesehatan, terutama pada aspek pelatihan dan pengembangan yang menjadi prediktor keterlibatan karyawan. Sementara itu, Alami et al. (2023) mengangkat isu *wrong pocket problem* dalam adopsi teknologi telehealth, menekankan pentingnya pembagian manfaat yang adil antar pemangku kepentingan untuk keberlanjutan inovasi digital.

Meskipun berbagai studi telah membahas transformasi digital dalam pelayanan publik, masih terdapat kesenjangan pada aspek integrasi pelatihan berkelanjutan sebagai bagian dari strategi digitalisasi. Banyak model yang dikembangkan belum sepenuhnya mempertimbangkan pentingnya pembangunan kapabilitas manusia secara sistematis untuk mendukung adopsi teknologi. Dalam konteks RSUD Siti Fatimah, riset sebelumnya belum menelaah secara mendalam bagaimana transformasi digital dapat dioptimalisasi untuk menciptakan pelayanan prima berbasis digital, khususnya dalam layanan rawat jalan dan rawat inap.

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model transformasi digital dalam pelayanan kesehatan di RSUD Siti Fatimah dengan mengintegrasikan aspek pelatihan berkelanjutan guna mencapai pelayanan prima. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur administrasi publik dengan menggabungkan pendekatan New Public Service, e-Government, dan transformasi digital. Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi nyata bagi rumah sakit dalam mengembangkan strategi transformasi yang tidak hanya berfokus pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia sebagai agen perubahan utama.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggali secara mendalam fenomena transformasi digital dalam pelayanan kesehatan di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti memahami proses, tantangan, dan strategi yang terjadi dalam konteks yang alami, serta menangkap makna di balik tindakan para aktor di lingkungan rumah sakit.

Fokus penelitian ini adalah pada implementasi dan pengembangan model transformasi digital dalam pelayanan kesehatan yang mencakup aspek teknologi, manajemen, dan sumber daya manusia dalam mendukung pelayanan prima. Penelitian dilaksanakan di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan, mengingat rumah sakit ini telah menginisiasi penggunaan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIM-RS) dan menjadi salah satu rujukan pelayanan kesehatan di tingkat provinsi.

Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive, yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian. Informan terdiri atas delapan orang dari unsur pimpinan rumah sakit, staf IT, tenaga kesehatan, serta satu informan kunci dari Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. Kriteria pemilihan meliputi keterlibatan langsung dalam implementasi transformasi digital serta memiliki pengetahuan substantif mengenai sistem pelayanan rumah sakit.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi non-partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memungkinkan fleksibilitas dalam eksplorasi data. Observasi dilakukan untuk memahami langsung proses pelayanan dan penggunaan sistem digital. Dokumentasi dilakukan terhadap berbagai dokumen terkait kebijakan, laporan kinerja, dan data implementasi SIM-RS.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kondisi Eksisting Transformasi Digital dalam Pelayanan Kesehatan**

Transformasi digital di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan telah menunjukkan kemajuan yang cukup berarti dalam beberapa tahun terakhir sebagai respons terhadap kebutuhan efisiensi dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) merupakan tonggak awal dari digitalisasi layanan di rumah sakit ini. Sistem tersebut mencakup berbagai fitur seperti pendaftaran pasien secara daring, sistem monitoring ketersediaan tempat tidur secara real-time, serta pencatatan rekam medis pasien yang terintegrasi antar unit layanan. Tujuan dari implementasi ini adalah untuk menciptakan ekosistem pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan terukur, baik dalam aspek administratif maupun klinis. Hal ini juga sejalan dengan visi rumah sakit untuk menjadi institusi pelayanan kesehatan rujukan yang berbasis teknologi informasi.

Inisiatif digital yang telah dijalankan RSUD Siti Fatimah tidak berhenti pada SIM-RS. Rumah sakit juga telah mengadopsi sejumlah perangkat pendukung lain seperti sistem antrean elektronik, pengolahan data pasien yang dapat diakses oleh berbagai unit, serta sistem pelaporan dan dokumentasi elektronik yang digunakan untuk kepentingan internal maupun eksternal, termasuk laporan kepada Dinas Kesehatan dan BPJS Kesehatan. Sistem digital ini memungkinkan rumah sakit untuk mengurangi kesalahan pencatatan manual, mempercepat alur layanan pasien, dan meningkatkan kapasitas monitoring terhadap kinerja unit-unit pelayanan. Bahkan, dalam beberapa hal, inovasi-inovasi ini memperlihatkan potensi besar untuk meningkatkan daya saing institusi di antara rumah sakit pemerintah lainnya.

Namun demikian, berbagai temuan lapangan menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi di RSUD Siti Fatimah masih menghadapi kendala serius. Salah satu masalah utama adalah keterbatasan infrastruktur teknologi. Jaringan internet yang tidak stabil dan belum merata di seluruh bagian rumah sakit menghambat kelancaran sistem, terutama pada jam-jam pelayanan puncak. Di sisi lain, perangkat keras yang digunakan tidak selalu berada dalam kondisi optimal, bahkan ada unit yang masih menggunakan komputer dengan spesifikasi rendah sehingga memperlambat akses data. Kendala-kendala ini mengakibatkan gangguan teknis yang mendorong beberapa petugas kembali menggunakan prosedur manual, yang kemudian mengganggu konsistensi data dan menciptakan redundansi dalam sistem.

Tidak kalah penting adalah tantangan pada aspek sumber daya manusia. Meskipun sebagian staf sudah terbiasa menggunakan sistem digital, masih banyak ditemukan pegawai, terutama dari kalangan tenaga medis senior, yang belum sepenuhnya adaptif terhadap teknologi informasi. Ketiadaan program pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan menjadi salah satu faktor utama dari rendahnya tingkat literasi digital ini. Hasil observasi menunjukkan bahwa inisiatif penggunaan teknologi sering kali bergantung pada kemampuan individu dan belum diatur secara menyeluruh melalui sistem pembinaan internal. Kurangnya pelatihan juga berdampak pada rendahnya pemanfaatan optimal fitur-fitur SIM-RS yang sebenarnya dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi kerja.

Kondisi tersebut berdampak langsung pada capaian pelayanan prima yang menjadi tujuan utama transformasi digital. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaporkan tinggi tidak selalu

mencerminkan persepsi harian masyarakat, karena masih banyak keluhan yang muncul melalui media sosial dan saluran umpan balik informal. Keluhan umum berkaitan dengan lamanya waktu tunggu, ketidaksesuaian informasi prosedur layanan, serta sikap petugas yang tidak selalu mencerminkan semangat pelayanan berbasis empati. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital yang bersifat sistemik belum disertai transformasi budaya kerja. Artinya, pelayanan belum sepenuhnya berorientasi pada pengguna atau pasien sebagai subjek utama layanan.

Di sisi manajerial, RSUD Siti Fatimah sebenarnya telah menunjukkan komitmen untuk mengembangkan sistem digital, sebagaimana tercermin dari pengalokasian sumber daya untuk teknologi dan pembentukan tim teknologi informasi. Namun, strategi pelatihan dan peningkatan kapasitas SDM belum menjadi bagian dari perencanaan strategis yang eksplisit. Belum terdapat roadmap pelatihan digital jangka panjang atau kebijakan internal yang mengatur pengembangan kompetensi digital secara bertahap dan terukur. Akibatnya, inisiatif yang ada bersifat ad hoc dan tidak terkoordinasi antar unit. Hal ini memperlemah daya dorong transformasi digital yang seharusnya berjalan secara terpadu dari level pimpinan hingga pelaksana di lapangan.

Dengan demikian, meskipun RSUD Siti Fatimah telah memulai langkah-langkah digitalisasi yang penting dan strategis, kondisi eksisting menunjukkan bahwa transformasi ini belum mencapai kematangan sistemik. Kunci keberhasilan selanjutnya adalah memperkuat integrasi antara sistem digital, budaya organisasi, dan pengembangan kapasitas manusia secara menyeluruh. Hanya dengan pendekatan yang komprehensif dan berkelanjutan, transformasi digital dapat menjadi instrumen efektif dalam mewujudkan pelayanan prima yang adaptif, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

### **Peluang dan Tantangan pada Transformasi Digital Layanan Kesehatan**

Transformasi digital yang tengah berlangsung di RSUD Siti Fatimah membuka peluang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih cepat, efisien, dan transparan. Salah satu peluang utama terletak pada kemampuan teknologi informasi untuk merampingkan proses administratif rumah sakit yang sebelumnya memakan waktu dan rentan terhadap kesalahan. Dengan hadirnya Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS), alur pelayanan seperti pendaftaran pasien, pengelolaan jadwal dokter, serta penyimpanan dan akses rekam medis dapat dilakukan secara terintegrasi. Hal ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan akurasi data dan meminimalisir duplikasi informasi. Penggunaan platform digital juga membuka ruang bagi pelayanan berbasis aplikasi, seperti pendaftaran mandiri pasien dan konsultasi daring, yang sesuai dengan harapan masyarakat modern akan aksesibilitas dan kemudahan layanan kesehatan.

Peluang lain yang muncul adalah terbentuknya sistem pengambilan keputusan berbasis data yang kuat. Dengan data yang tersimpan secara digital dan tersentralisasi, pihak manajemen rumah sakit memiliki akses terhadap informasi real-time mengenai kinerja layanan, tingkat kunjungan pasien, serta efektivitas intervensi medis. Data ini dapat dimanfaatkan untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan, membuat kebijakan yang lebih tepat sasaran, serta meningkatkan efisiensi sumber daya. Selain itu, dukungan kebijakan nasional terkait transformasi digital pelayanan publik dan penguatan e-government memperkuat legitimasi dan arah pengembangan transformasi digital di RSUD Siti Fatimah. Pemerintah pusat melalui Kementerian Kesehatan dan Instruksi Presiden terkait e-government memberikan kerangka hukum dan dukungan anggaran yang mendorong percepatan transformasi digital di tingkat fasilitas layanan kesehatan daerah.

Meskipun peluangnya besar, proses transformasi digital di RSUD Siti Fatimah tidak lepas dari berbagai tantangan mendasar. Salah satu tantangan krusial adalah kesenjangan kompetensi

digital di antara tenaga medis dan non-medis. Hasil observasi menunjukkan bahwa tidak semua pegawai memiliki kemampuan yang memadai dalam mengoperasikan sistem informasi secara efektif. Hal ini berdampak pada rendahnya pemanfaatan maksimal fitur-fitur digital, bahkan memunculkan resistensi terhadap sistem yang dianggap merepotkan atau mengganggu rutinitas kerja yang telah terbiasa secara manual. Tanpa pelatihan yang berkelanjutan dan dukungan pembinaan yang konsisten, transformasi digital berisiko hanya menjadi perubahan teknis yang tidak berdampak substansial terhadap peningkatan mutu layanan.

Tantangan lainnya terletak pada aspek infrastruktur teknologi. Beberapa unit layanan masih mengalami kendala dalam konektivitas internet, keterbatasan jumlah perangkat komputer, serta sistem yang belum sepenuhnya terintegrasi antar unit. Fragmentasi sistem informasi menyebabkan data tidak dapat diakses secara menyeluruh dan seragam, yang berakibat pada inkonsistensi informasi antar bagian. Selain itu, belum adanya standar operasional prosedur (SOP) yang mengatur pemanfaatan sistem digital secara menyeluruh di seluruh bagian rumah sakit membuat proses digitalisasi berjalan parsial dan tidak konsisten. Dalam konteks rumah sakit pemerintah, keterbatasan anggaran dan ketergantungan pada proses birokrasi juga memperlambat pengadaan dan pemeliharaan perangkat teknologi.

Dari sisi eksternal, tantangan muncul dalam bentuk persepsi dan pengalaman pasien terhadap pelayanan digital. Meskipun SIM-RS telah diterapkan, sejumlah keluhan masyarakat masih ditemukan, terutama dalam hal waktu tunggu, ketidaksesuaian prosedur digital dengan ekspektasi pasien, dan sikap petugas yang kurang responsif. Hal ini menandakan bahwa adopsi teknologi belum secara otomatis meningkatkan kualitas pelayanan jika tidak disertai dengan transformasi nilai dan budaya pelayanan yang berfokus pada kepuasan pasien. Adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media sosial menunjukkan pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap pengalaman pengguna layanan digital.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan pendekatan strategis yang tidak hanya berfokus pada teknologi, tetapi juga pada pembangunan kapasitas SDM dan reformulasi sistem manajemen pelayanan. Peluang yang telah terbuka melalui adopsi digital perlu ditopang oleh kebijakan internal yang mendorong pelatihan berkelanjutan, insentif bagi inovasi pelayanan, serta penguatan infrastruktur secara bertahap. Dengan strategi yang komprehensif, transformasi digital dapat menjadi fondasi penting dalam membangun sistem pelayanan rumah sakit yang responsif, adaptif, dan berorientasi pada pelayanan prima

### **Model Ideal Transformasi Digital dalam Pelayanan Kesehatan**

Model ideal transformasi digital di RSUD Siti Fatimah dikembangkan berdasarkan hasil kajian empiris melalui observasi, wawancara mendalam, serta studi dokumentasi terhadap proses digitalisasi layanan rumah sakit. Model ini berakar dari integrasi tiga pendekatan utama: (1) *New Public Service* (NPS) sebagai kerangka normatif yang menempatkan warga negara sebagai mitra aktif dalam pelayanan publik, (2) *e-Government* yang menjadi pendekatan strategis dalam modernisasi sistem pemerintahan berbasis teknologi, dan (3) transformasi digital sebagai pendekatan operasional yang mencakup adopsi teknologi, perubahan struktur organisasi, dan peningkatan kapabilitas SDM. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengakomodasi dinamika dan kebutuhan RSUD Siti Fatimah yang berada dalam posisi sebagai instansi publik, penyedia layanan kesehatan, sekaligus entitas yang harus beradaptasi dengan teknologi.

Secara struktural, model ini terdiri atas lima komponen utama: (1) *Digital Leadership*, (2) *Continuous Training Integration Aspect (CTIA)*, (3) *Digital Culture*, (4) *Collaborative System*, dan (5) *Public Service Excellence Framework*. *Digital Leadership* mengacu pada pentingnya peran pimpinan rumah sakit dalam mendorong transformasi, mulai dari kebijakan strategis hingga

dukungan operasional. Penelitian menunjukkan bahwa komitmen pimpinan RSUD Siti Fatimah sudah ada, namun masih perlu diperkuat melalui pelatihan kepemimpinan digital, pembentukan visi bersama, dan penyesuaian struktur organisasi untuk mendukung inovasi teknologi.

Komponen *CTIA* menjadi inti dari model operasional karena pelatihan yang berkelanjutan merupakan solusi atas rendahnya literasi digital tenaga kesehatan. Dalam praktiknya, pelatihan tidak cukup hanya bersifat teknis (misalnya penggunaan SIM-RS), tetapi juga mencakup pemahaman konseptual tentang pentingnya digitalisasi dalam mewujudkan efisiensi dan kepuasan pasien. Program pelatihan perlu didesain secara sistematis, periodik, dan terukur dampaknya, termasuk pelatihan berbasis kebutuhan masing-masing unit kerja. Selain itu, diperlukan indikator keberhasilan pelatihan serta mekanisme evaluasi berkala untuk memastikan peningkatan kapasitas benar-benar terjadi dan diinternalisasi oleh tenaga kerja rumah sakit.

Sementara itu, *Digital Culture* menekankan pada penciptaan lingkungan kerja yang mendukung inovasi dan pembelajaran. Transformasi digital tidak akan berhasil tanpa adanya perubahan budaya organisasi, khususnya dalam hal kemauan beradaptasi, kolaborasi lintas divisi, serta orientasi pada solusi berbasis data. RSUD Siti Fatimah disarankan mengembangkan sistem reward bagi unit atau individu yang aktif menggunakan sistem digital secara efektif, serta membentuk tim penggerak perubahan digital (*digital champion*) yang bertugas mendorong penggunaan teknologi di lapangan. Perubahan budaya ini harus didukung oleh komunikasi internal yang konsisten serta peran pimpinan unit sebagai fasilitator perubahan.

Komponen *Collaborative System* mengacu pada pentingnya integrasi antar sistem, baik di internal rumah sakit (antarpoliklinik, instalasi farmasi, laboratorium, rawat inap) maupun dengan pihak eksternal (BPJS, Dinas Kesehatan, dan rumah sakit rujukan). Salah satu tantangan utama saat ini adalah ketidakterhubungan antar sistem yang menyebabkan data tidak sinkron dan pelayanan menjadi lambat. Model ideal mengusulkan integrasi platform digital yang memungkinkan pertukaran data secara real-time dan aman, dengan tetap mengutamakan kerahasiaan pasien. Kolaborasi ini juga mencakup integrasi sistem pelaporan dan evaluasi kinerja berbasis dashboard visual yang dapat diakses manajemen secara instan.

Komponen terakhir adalah *Public Service Excellence Framework*, yang menegaskan bahwa tujuan akhir transformasi digital adalah pelayanan prima. Dalam kerangka ini, teknologi dilihat sebagai instrumen untuk mempercepat akses, meningkatkan kualitas, dan memperkuat transparansi. Elemen-elemen seperti sistem antrean digital, pendaftaran daring, serta pelacakan status pelayanan harus dibarengi dengan fitur pengaduan publik berbasis digital, survei kepuasan pasien, dan keterlibatan pengguna dalam evaluasi layanan. RSUD Siti Fatimah dapat mengembangkan *patient-centric portal* yang memungkinkan pasien mengakses informasi medis mereka, menjadwalkan kunjungan, dan memberikan umpan balik langsung kepada manajemen.

Dengan model ideal ini mengusulkan pendekatan holistik yang tidak hanya menekankan sisi teknologi, tetapi juga aspek manusia, struktur, dan nilai-nilai pelayanan publik. Jika diimplementasikan secara sistematis, model ini diyakini mampu menjawab tantangan eksisting dan membawa RSUD Siti Fatimah menuju pelayanan kesehatan yang prima, modern, dan inklusif.

## **SIMPULAN**

Transformasi digital di RSUD Siti Fatimah telah menunjukkan kemajuan melalui implementasi SIM-RS dan berbagai sistem pendukung lainnya, namun belum sepenuhnya mencapai kematangan sistemik. Masalah utama meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital di kalangan pegawai, serta belum adanya sistem pelatihan terstruktur. Meskipun terdapat komitmen manajerial, upaya transformasi masih terhambat oleh pendekatan yang belum komprehensif, sehingga pelayanan prima belum dapat terwujud secara optimal.

Transformasi digital di RSUD Siti Fatimah menghadirkan peluang besar dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan melalui digitalisasi administrasi dan pengambilan keputusan berbasis data. Namun, tantangan seperti kesenjangan kompetensi digital, infrastruktur yang belum memadai, dan persepsi negatif pasien terhadap layanan digital menghambat optimalisasi teknologi. Oleh karena itu, strategi penguatan SDM, pengembangan kebijakan internal, dan evaluasi pengalaman pengguna menjadi krusial untuk mendukung keberlanjutan transformasi.

Model ideal transformasi digital di RSUD Siti Fatimah menekankan integrasi pendekatan New Public Service, e-Government, dan transformasi digital dalam lima komponen: kepemimpinan digital, pelatihan berkelanjutan, budaya digital, sistem kolaboratif, dan kerangka pelayanan prima. Model ini mengedepankan pentingnya sinergi antara teknologi dan penguatan kapasitas manusia serta struktur organisasi yang responsif. Implementasi sistematis model ini diyakini mampu mengatasi tantangan eksisting dan mewujudkan pelayanan kesehatan yang modern, inklusif, dan berpusat pada pasien.

## REFERENSI

- Agranoff, R., & McGuire, M. (2004). Collaborative public management: New strategies for local governments. In *Collaborative Public Management: New Strategies for Local Governments*. Georgetown University Press. <https://doi.org/10.5860/choice.41-1215>
- Alami, H., Shaw, S. E., Fortin, J. P., Savoldelli, M., Fleet, R., & Têtu, B. (2023). The 'wrong pocket' problem as a barrier to the integration of telehealth in health organisations and systems. *Digital Health, 9*. [https://doi.org/10.1177/20552076231169835/ASSET/112F414A-F124-4C1A-BEF1-4E4DEE1DA1D4/ASSETS/IMAGES/LARGE/10.1177\\_20552076231169835-FIG1.JPG](https://doi.org/10.1177/20552076231169835/ASSET/112F414A-F124-4C1A-BEF1-4E4DEE1DA1D4/ASSETS/IMAGES/LARGE/10.1177_20552076231169835-FIG1.JPG)
- Alamsyah, I. L., Aulya, N., & Satriya, S. H. (2024). TRANSFORMASI MEDIA DAN DINAMIKA KOMUNIKASI DALAM ERA DIGITAL: TANTANGAN DAN PELUANG ILMU KOMUNIKASI. *Jurnal Ilmiah Research Student, 1*(3), 168–181.
- Budhirianto, S. (2020). Transformasi pendekatan komunikasi publik pada humas pemerintah di era digital. *Media, Komunikasi, Teknologi Informasi Dan Komunikasi*.
- Danuri Muhammad. (2019). Perkembangan Dan Transformasi Teknologi Digital. *Infokam, 15*(2), 116–123.
- Darmalaksana, W., Hambali, R. Y. A., Masrur, A., & Muhlas. (2020). Analisis Pembelajaran Online Masa WFH Pandemic Covid-19 sebagai Tantangan Pemimpin Digital Abad 21. *Karya Tulis Ilmiah (KTI) Masa Work From Home (WFH) Covid-19 UIN Sunan Gunung Djati Bandung Tahun 2020, 1*(1), 1–12.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). The new public service: serving, not steering. *Language, 13*(222p), 24cm.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315709765>
- Jayadi, H., Malavia, R. M. R., & Widhiyanto, M. (2022). Penguatan Dan Transformasi Data Digital Digital Untuk Mendukung Satu Data Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Pusat Studi Jawa Timur, 1*(2).
- Muhamad, D. (2019). Perkembangan Dan Transformasi Teknologi Digital. *Infokam, 15*(2), 116–123.
- Ohemeng, F. L. K., & Akonnor, A. (2023). The New Public Sector Reform Strategy in Ghana: Creating a New Path for a Better Public Service? *Public Organization Review, 23*(2), 839–855. <https://doi.org/10.1007/s11115-021-00600-x>
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A New Theory for Public Service Management? Toward a (Public) Service-Dominant Approach. *The American Review of Public Administration, 43*(2), 135–158. <https://doi.org/10.1177/0275074012466935>
- Osibanjo, A., Adeniji, A., Salau, O., Atolagbe, T., Osoko, A., Edewor, O., & Olowu, J. (2020). Bolstering human capital management and engagement in the health sectors. *Cogent Business & Management, 7*(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1794676>
- Prasetio, H. (2021). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Tantangan dan Strategi Implementasi. *Jurnal Administrasi Publik, 8*(2), 75–88.
- Prawira, B. (2021). Panduan Transformasi Digital Bank di Indonesia. *Media Nusa Creative, Malang*.
- Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia. (2020). *Evaluasi Kritis Penegakan UU No. 21 Tahun 2007*. PSHK.
- Santoso, P. Y. (2018). Transformasi Integrated Marketing Communication Di Era Digital. *Jurnal Pustaka Komunikasi, 1*(2), 313–326.

- Suharyanto, A., Sihombing, M., Ridho, H., & Kusmanto, H. (2022). *Public Service Management for Art Activists at the North Sumatra Cultural Park*. <https://ieomsociety.org/proceedings/2022australia/431.pdf>
- Tursunbayeva, A., Franco, M., & Pagliari, C. (2017). Use of social media for e-Government in the public health sector: A systematic review of published studies. *Government Information Quarterly*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X16302088>
- Wibowo, A. (2022). Transformasi Ekonomi Digital. *Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik*, 1-179.