ARZUSIN
Jurnal Manajemen dan Pendidikan Dasar

e-ISSN : 2809-4093
p-ISSN : 2809-4484

Terindeks: Sinta 5, Copernicus, Dimensions, Scilit, Lens, Semantic Scholar, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/arzusin.v5i6.8326

TRANSFORMASI DIGITAL DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN KESEHATAN YANG PRIMA DI RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN PROVINSI RIAU

Digital Transformation in Realizing Excellent Healthcare Services at Tampan Psychiatric Hospital, Riau Province

Ruqayah Qisthijahraa, Tamba Togap Tambun, Harapan Tua R.F.S
Universitas Riau
ruqayah.qisthijahraa6159@grad.unri.ac.id; tamba.togap6284@grad.unri.ac.id

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Nov 5, 2025	Nov 27, 2025	Dec 9, 2025	Dec 14, 2025

Abstract

Digital transformation is a strategic necessity for improving the quality of health services in the modern era. This study aimed to analyze the implementation of digital transformation at Rumah Sakit Jiwa (RSJ) Tampan, Riau Province, which has adopted various innovations such as the Hospital Management Information System (SIMRS), the SITAMPAN online registration service, and employee attendance based on electronic signatures, as well as to examine their contribution to the realization of excellent health services. A descriptive qualitative approach was employed through interviews, field observations, and document analysis with informants comprising healthcare workers, administrative staff, and management. The findings show that digitalization has accelerated the registration process, facilitated access to information, improved data accuracy, and strengthened transparency and work efficiency, which in turn has enhanced patient satisfaction through faster, more accurate, and more

Arzusin is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

responsive services. However, the study also identified obstacles, including unstable internet connectivity, limited devices, and varying levels of employees' digital literacy, which hinder optimal system utilization. Overall, digital transformation at RSJ Tampan has made a positive contribution to realizing excellent health services and strengthening accountability and public trust, with implications for the need to improve technological infrastructure and provide continuous training programs so that digitalization can proceed more optimally and sustainably in the future.

Keywords: Digital Transformation; Health Services; Excellent Service; Hospital Management Information System; Psychiatric Hospital

Abstrak: Transformasi digital merupakan kebutuhan strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di era modern. Penelitian ini bertujuan menganalisis pelaksanaan transformasi digital di Rumah Sakit Jiwa (RSJ) Tampan Provinsi Riau, yang telah menerapkan berbagai inovasi seperti Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), layanan pendaftaran daring SITAMPAN, dan absensi pegawai berbasis tanda tangan elektronik, serta menelaah kontribusinya terhadap terwujudnya pelayanan kesehatan yang prima. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi lapangan, dan studi dokumentasi dengan informan yang terdiri atas tenaga kesehatan, staf administrasi, dan pihak manajemen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi berhasil mempercepat proses pendaftaran, memudahkan akses informasi, meningkatkan akurasi data, serta memperkuat transparansi dan efisiensi kerja, yang berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien melalui pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan responsif. Namun demikian, penelitian juga menemukan hambatan berupa jaringan internet yang belum stabil, keterbatasan perangkat, serta variasi tingkat literasi digital pegawai yang menghambat optimalisasi pemanfaatan sistem. Secara keseluruhan, transformasi digital di RSJ Tampan memberikan kontribusi positif dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang prima sekaligus memperkuat akuntabilitas dan kepercayaan publik, dengan implikasi perlunya peningkatan infrastruktur teknologi dan program pelatihan berkelanjutan agar proses digitalisasi dapat berjalan lebih optimal dan berkesinambungan di masa mendatang.

Kata Kunci: Transformasi Digital; Pelayanan Kesehatan; Pelayanan Prima; Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit; Rumah Sakit Jiwa

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di era digital telah membawa perubahan signifikan di berbagai sektor kehidupan, termasuk bidang kesehatan (Maulaningrum et al., 2024; Santoso et al., 2024). Transformasi digital menjadi salah satu faktor utama dalam mendorong peningkatan mutu pelayanan publik karena mampu menciptakan sistem kerja yang lebih efisien, transparan, dan akurat (Pusdikasari & Sanjaya, 2024; Pane et al., 2024). Dalam konteks global, digitalisasi sistem kesehatan telah terbukti mempercepat proses pelayanan medis, meningkatkan ketepatan diagnosis, serta memperluas akses masyarakat terhadap fasilitas kesehatan (Pitaloka & Nugroho, 2021; Hanifa &

Wicaksono, 2025). Transformasi digital bukan hanya sebatas inovasi teknologi, melainkan juga strategi fundamental untuk membangun tata kelola pelayanan kesehatan yang responsif terhadap perkembangan zaman (Santoso et al., 2024).

Di Indonesia, pemerintah telah menunjukkan komitmen kuat dalam mempercepat transformasi digital sektor kesehatan melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di seluruh rumah sakit, baik negeri maupun swasta (Pane et al., 2024; Pusdikasari & Sanjaya, 2024). SIMRS merupakan sistem terintegrasi yang berfungsi mengelola data pasien, rekam medis elektronik, farmasi, laboratorium, radiologi, hingga keuangan rumah sakit secara terpadu (Laila et al., 2024). Kebijakan ini tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 tentang SIMRS yang mewajibkan setiap rumah sakit mengimplementasikan sistem informasi digital untuk mendukung pelayanan prima dan efisiensi manajemen. Menurut (Nurwito, 2024), penerapan sistem informasi rumah sakit secara digital terbukti mampu menekan waktu pelayanan, mempercepat alur administrasi, serta meminimalisir risiko kesalahan pencatatan yang sering terjadi dalam sistem manual.

Penelitian (Saputra, 2025; Nurfaidah et al., 2025) juga menunjukkan bahwa digitalisasi rumah sakit berdampak positif terhadap peningkatan efisiensi kerja, terutama dalam hal komunikasi antarunit pelayanan, pencatatan data pasien, dan pengambilan keputusan medis. Di sisi lain, transformasi digital turut mendorong terbangunnya integrasi data nasional yang mempermudah koordinasi antar fasilitas kesehatan (Surya et al., 2024; Firdaus et al., 2025). Namun, berbagai kendala juga masih dihadapi, antara lain keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital tenaga medis, serta kekhawatiran terhadap keamanan data pasien (Sulaiman, 2024; Salim et al., 2024). Oleh sebab itu, transformasi digital di bidang kesehatan membutuhkan dukungan dari semua aspek kebijakan, manajemen, dan sumber daya manusia agar dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan (Surya et al., 2024).

Dalam konteks pelayanan kesehatan di daerah, Rumah Sakit Jiwa (RSJ) Tampan Provinsi Riau merupakan salah satu rumah sakit rujukan kejiwaan yang telah mengimplementasikan sistem digital secara bertahap. RSJ ini berlokasi di Jalan H.R. Soebrantas Km 12,5, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru. Rumah sakit ini berstatus Rumah Sakit Khusus Jiwa Kelas A dan beroperasi sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) di bawah naungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau. Pembangunan RSJ Tampan dimulai pada tahun 1980 dan mulai beroperasi pada 5 Juli 1984, kemudian diresmikan secara resmi oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia pada 21 Maret 1987. Berdiri di atas lahan

seluas ±110.016 m² dengan luas bangunan sekitar 16.049 m², RSJ Tampan memiliki kapasitas lebih dari 230 tempat tidur dan berfungsi sebagai pusat rujukan pelayanan kesehatan jiwa untuk wilayah Provinsi Riau dan sekitarnya. Rumah sakit ini memiliki visi "Menjadi Rumah Sakit Jiwa Rujukan Regional yang Unggul dalam Pelayanan, Pendidikan, dan Penelitian di Bidang Kesehatan Jiwa", dengan komitmen memberikan pelayanan profesional, humanis, dan berbasis teknologi digital melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dan SITAMPAN. RSJ Tampan telah menyediakan sistem pendaftaran pasien daring melalui situs resmi https://sitampan.rsjiwatampan.com, yang memungkinkan pasien melakukan registrasi tanpa harus datang langsung ke rumah sakit. Inovasi ini merupakan wujud nyata transformasi digital dalam memberikan kemudahan akses pelayanan kepada masyarakat (Pane et al., 2024). Selain itu, RSJ Tampan juga telah menerapkan SIMRS untuk mengintegrasikan berbagai unit kerja seperti pendaftaran, rekam medis, kasir, farmasi, laboratorium, radiologi, dan gizi. Melalui sistem ini, seluruh aktivitas pelayanan terhubung secara real time sehingga proses kerja menjadi lebih cepat dan akurat (Laila et al., 2024; Kusumawardhani et al., 2024).

Tidak hanya pada pelayanan medis, transformasi digital di RSJ Tampan juga diterapkan pada aspek manajemen kepegawaian melalui absensi elektronik berbasis Tanda Tangan Elektronik (TTE) dan aplikasi SIGMA Riau milik Pemerintah Provinsi Riau. Setiap pegawai diberikan username dan password sesuai bidang kerjanya masing-masing seperti dokter, perawat, apoteker, laboran, hingga staf administrasi, untuk menjaga keamanan serta membatasi akses terhadap data sensitif. Sistem ini meningkatkan akuntabilitas dan transparansi, sekaligus memperkuat pengawasan internal terhadap kinerja pegawai (Sulaiman, 2024; Surya et al., 2024).

Penerapan transformasi digital tersebut sejalan dengan konsep pelayanan prima (service excellence), yang menekankan aspek kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible) (Rahmatia et al., 2025). Menurut (Hanifa & Wicaksono, 2025; Putra et al., 2024), digitalisasi rumah sakit memungkinkan pelayanan prima tercapai karena sistem digital mendukung komunikasi dua arah antara pasien dan tenaga medis secara lebih cepat dan efisien. Meski demikian, efektivitas pelaksanaan sistem digital sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur, serta komitmen manajemen dalam mengelola perubahan budaya kerja di lingkungan rumah sakit (Masita et al., 2025).

Dengan berbagai kemajuan tersebut, Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau telah menjadi contoh penerapan transformasi digital di bidang kesehatan jiwa. Namun, perlu dilakukan kajian lebih mendalam untuk mengetahui sejauh mana transformasi digital yang telah diterapkan berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan prima. Evaluasi ini penting agar digitalisasi yang berjalan tidak hanya sebatas modernisasi sistem, tetapi benar-benar memberikan dampak nyata terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Hasan et al., 2025).

Penelitian ini memiliki nilai strategis baik secara teoritis maupun praktis. Secara akademis, penelitian ini memperkaya literatur mengenai penerapan digitalisasi pada rumah sakit khusus, seperti rumah sakit kejiwaan, yang memiliki karakteristik pelayanan berbeda dengan rumah sakit umum (Saputra, 2025). Sementara dari sisi praktis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkret bagi manajemen RSJ Tampan dalam mengoptimalkan sistem digital agar lebih efisien dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Selain itu, temuan penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah dan rumah sakit lain dalam memperluas penerapan transformasi digital untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang prima, transparan, dan berkelanjutan di era digital (Santoso et al., 2024; Masita et al., 2025).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam implementasi transformasi digital yang diterapkan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau, khususnya melalui pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), layanan pendaftaran daring SITAMPAN, serta sistem absensi elektronik berbasis Tanda Tangan Elektronik (TTE), serta untuk mengetahui sejauh mana transformasi digital tersebut berkontribusi terhadap terwujudnya pelayanan kesehatan yang prima dilihat dari aspek efisiensi pelayanan, akurasi data, transparansi, responsivitas pelayanan, dan kepuasan pasien.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif (Mukhid, 2021; Judijanto et al., 2024) karena bertujuan menggambarkan secara mendalam fenomena transformasi digital dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa (RSJ) Tampan Provinsi Riau. Pendekatan ini dianggap paling tepat untuk memahami proses, strategi, serta tantangan yang dihadapi rumah sakit dalam mengimplementasikan sistem digital untuk meningkatkan pelayanan prima. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau yang berlokasi di Jalan HR. Soebrantas No. 102, Pekanbaru, Provinsi Riau.

Penelitian di lakukan dari tanggal 20 Oktober sampai 15 November 2025 Rumah sakit ini dipilih karena telah menerapkan berbagai inovasi digital seperti Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), aplikasi pendaftaran daring melalui SITAMPAN (https://sitampan.rsjiwatampan.com/), absensi pegawai berbasis tanda tangan elektronik (TTE), serta integrasi dengan aplikasi SIGMA Riau milik Pemerintah Provinsi Riau. Informan terdiri atas unsur pimpinan rumah sakit, staf IT, tenaga kesehatan, petugas administrasi, serta perwakilan dari Dinas Kesehatan Provinsi Riau. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi non-partisipatif, dan studi dokumentasi untuk memperoleh gambaran nyata terkait penerapan sistem digital di lingkungan rumah sakit. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (2014) yang mencakup tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Melalui metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan pemahaman menyeluruh mengenai proses transformasi digital di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau dan kontribusinya terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang prima.

HASIL

1. Implementasi Transformasi Digital di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau

Transformasi digital merupakan proses perubahan mendasar dalam sistem, budaya, dan operasional organisasi melalui pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, inovasi, serta kualitas layanan. Dalam konteks pelayanan publik, transformasi digital tidak hanya sebatas penggunaan perangkat teknologi, tetapi juga perubahan pola pikir, tata kelola, dan model pelayanan agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Transformasi digital melibatkan integrasi teknologi digital ke seluruh aspek organisasi sehingga menghasilkan perubahan signifikan pada cara organisasi beroperasi dan memberikan nilai kepada pengguna. Di bidang kesehatan, transformasi digital mencakup penerapan sistem informasi rumah sakit, rekam medis elektronik, pendaftaran online, dan layanan konsultasi berbasis digital.

Transformasi digital di rumah sakit memiliki tujuan utama meningkatkan aksesibilitas, kecepatan, dan kualitas layanan kepada pasien. Selain itu, digitalisasi dapat menekan biaya operasional, mengurangi beban administratif, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas manajemen menurut Kementerian Kesehatan RI. Dengan kata lain, keberhasilan transformasi digital di sektor kesehatan bergantung pada kemampuan organisasi

dalam mengintegrasikan teknologi, sumber daya manusia, dan kebijakan manajerial secara sinergis

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan observasi lapangan, transformasi digital di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau dilaksanakan secara bertahap dan terencana. Tahap awal dimulai dari digitalisasi sistem pendaftaran pasien melalui aplikasi SITAMPAN, yang dirancang agar pasien atau keluarga pasien dapat melakukan registrasi secara daring sebelum datang ke rumah sakit. Sistem ini mempermudah proses administrasi, mengurangi antrean di loket, dan meningkatkan kenyamanan pasien. Setiap data yang dimasukkan oleh pasien secara otomatis terhubung ke SIMRS, sehingga petugas di bagian pendaftaran tidak perlu melakukan input ulang.

Tahap selanjutnya adalah integrasi sistem pelayanan medis yang mencakup rekam medis, farmasi, laboratorium, radiologi, dan kasir. Melalui sistem SIMRS, seluruh unit pelayanan terhubung dalam satu database terpusat. Hal ini memungkinkan tenaga medis seperti dokter jiwa, dokter umum, dokter gigi, perawat, dan tenaga farmasi untuk mengakses data pasien secara cepat dan akurat. Setiap pegawai diberi username dan password pribadi sesuai dengan kewenangan jabatannya. Misalnya, dokter hanya dapat mengakses data klinis pasien, sedangkan bagian kasir hanya dapat melihat data administrasi pembayaran. Kebijakan ini bertujuan menjaga keamanan dan kerahasiaan data pasien sesuai dengan prinsip perlindungan data pribadi.

Selain dalam pelayanan medis, digitalisasi juga diterapkan dalam sistem kepegawaian melalui penggunaan Tanda Tangan Elektronik (TTE) untuk absensi pegawai. Sistem ini terintegrasi dengan aplikasi SIGMA Riau, yang menjadi sistem resmi absensi pegawai di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau. Melalui sistem tersebut, kehadiran pegawai dapat dipantau secara real time oleh bagian sumber daya manusia. Penerapan absensi digital berbasis TTE meningkatkan disiplin pegawai, mempermudah rekapitulasi kehadiran, dan mempercepat proses administrasi gaji serta tunjangan kinerja.

Hasil observasi menunjukkan bahwa implementasi sistem digital di RSJ Tampan telah membawa perubahan signifikan dalam pola kerja pegawai. Pekerjaan administratif yang sebelumnya dilakukan secara manual kini menjadi lebih efisien dan minim kesalahan. Petugas rekam medis tidak lagi harus mencari berkas fisik pasien karena seluruh data tersimpan dalam sistem. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil, keterbatasan perangkat komputer di beberapa unit, serta perlunya

peningkatan pelatihan teknis bagi pegawai agar lebih terampil dalam menggunakan sistem digital.

2. Dampak Transformasi Digital terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan dan Prima

Pelayanan kesehatan merupakan segala bentuk usaha yang dilakukan secara terencana dan terkoordinasi untuk menjaga serta meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat menurut WHO, 2020. Di rumah sakit, kegiatan pelayanan ini meliputi tindakan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang saling mendukung agar tujuan kesehatan masyarakat dapat tercapai secara menyeluruh. Mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu struktur (ketersediaan sarana dan prasarana), proses (cara pelayanan diberikan), dan hasil (tingkat keberhasilan layanan). Ketiga aspek ini dapat ditingkatkan dengan memanfaatkan sistem digital yang terintegrasi, yang membantu mempercepat proses pelayanan, mengurangi kesalahan, serta memperbaiki pengalaman pasien selama berada di rumah sakit.

Di sisi lain, pelayanan prima atau *service excellence* dapat diartikan sebagai upaya memberikan layanan terbaik kepada masyarakat untuk menumbuhkan kepuasan dan kepercayaan. Pelayanan prima mencakup sikap, perilaku, serta sistem kerja yang menjadikan kepentingan pelanggan sebagai prioritas utama. Dalam konteks rumah sakit, pelayanan prima terlihat dari bagaimana tenaga kesehatan mampu melayani pasien dengan cepat, tepat, ramah, dan profesional.

Konsep pelayanan prima dapat dijelaskan melalui pendekatan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry 1988. Pendekatan ini menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu:

a. Bukti fisik (Tangibles): meliputi fasilitas, peralatan, serta penampilan tenaga medis.

b. Keandalan (Reliability): kemampuan memberikan pelayanan sesuai janji dengan hasil yang akurat.

c. Ketanggapan (Responsiveness): kesiapan staf dalam membantu dan merespons kebutuhan pasien dengan cepat.

d. Jaminan (Assurance): mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan.

e. Empati (Empathy): bentuk perhatian dan kepedulian pribadi terhadap setiap pasien.

Pada era digital, kedua konsep ini pelayanan kesehatan dan pelayanan prima tidak dapat dipisahkan. Pemanfaatan teknologi informasi mendukung terwujudnya pelayanan yang efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan menggabungkan sistem pelayanan kesehatan yang efektif dan prinsip pelayanan prima, rumah sakit dapat memberikan layanan yang berkualitas tinggi, berorientasi pada kebutuhan pasien, serta mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan dan berkelanjutan.

Transformasi digital yang diterapkan di Rumah Sakit Jiwa (RSJ) Tampan Provinsi Riau membawa perubahan besar terhadap cara pelayanan diberikan kepada pasien. Sistem digital seperti SITAMPAN (Sistem Informasi Tampan) dan SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) menjadi bagian penting dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan sekaligus mewujudkan pelayanan prima yang lebih efisien dan transparan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien, keluarga pasien, serta tenaga kesehatan, sebagian besar menyatakan bahwa penerapan sistem digital sangat membantu, terutama dalam hal pendaftaran. Melalui SITAMPAN, pasien dapat melakukan pendaftaran dari rumah tanpa perlu datang langsung ke loket, sehingga waktu tunggu menjadi lebih singkat dan antrean berkurang. Namun, beberapa responden yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital mengaku masih mengalami kesulitan, meskipun pihak rumah sakit sigap membantu ketika mereka mengalami kendala.

Dari sisi informasi pelayanan berdasarkan hasil wawancara dengan pasien, mayoritas pasien menilai bahwa jadwal dokter, antrean, dan status pasien yang ditampilkan melalui sistem digital cukup mudah diakses dan dipahami. Hanya saja, masih ada keluhan terkait gangguan sistem yang kadang muncul saat digunakan. Meski begitu, pasien tetap merasa aman karena percaya data pribadi dan rekam medis mereka terlindungi dengan baik di dalam sistem rumah sakit. Bagi tenaga medis, digitalisasi ini sangat membantu dalam mempercepat proses pelayanan. Dokter bisa langsung mengakses rekam medis pasien tanpa harus membuka arsip manual, sementara hasil pemeriksaan laboratorium, resep, dan laporan radiologi dapat dilihat secara real time. Hal ini membuat pelayanan menjadi lebih cepat dan akurat, serta meminimalkan risiko kesalahan pencatatan.

Dampak positif lainnya adalah meningkatnya rasa percaya pasien terhadap profesionalitas rumah sakit. Mereka menilai bahwa layanan yang kini berbasis digital terasa lebih modern, transparan, dan efisien. Kuota antrean dan status layanan yang bisa dilihat langsung melalui sistem SITAMPAN membuat pasien merasa lebih dihargai karena

mendapatkan informasi secara terbuka. Beberapa pasien juga menyebut bahwa mereka merasa lebih diperhatikan dan puas karena proses pelayanan terasa lebih lancar.

Jika dilihat dari teori SERVQUAL yang menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati maka digitalisasi di RSJ Tampan menunjukkan peningkatan di hampir semua aspek. Dari segi bukti fisik, penggunaan sistem dan perangkat digital yang modern menampilkan citra rumah sakit yang profesional dan mengikuti perkembangan zaman. Pada aspek keandalan, sistem digital membantu menjaga keakuratan data pasien dan memperkecil kemungkinan kehilangan berkas. Dari sisi ketanggapan, petugas menjadi lebih cepat dan sigap dalam menanggapi kebutuhan pasien, terutama ketika ada kesulitan menggunakan sistem.

Kemudian, dalam aspek jaminan, pasien merasa lebih percaya karena sistem digital memberikan rasa aman terhadap data pribadi dan rekam medis mereka, sekaligus menjadikan proses pelayanan lebih transparan. Sedangkan pada aspek empati, tenaga medis dan petugas administrasi tetap menunjukkan kepedulian dengan memberikan bantuan kepada pasien yang belum terbiasa menggunakan teknologi.

Secara keseluruhan, penerapan sistem digital di RSJ Tampan tidak hanya mempercepat dan mempermudah proses pelayanan, tetapi juga memperbaiki hubungan antara pasien dan tenaga medis. Digitalisasi terbukti meningkatkan kepercayaan, efisiensi, serta kepuasan pasien, sekaligus mencerminkan pelayanan yang prima cepat, tepat, ramah, dan profesional. Meskipun masih ada beberapa kendala teknis, upaya rumah sakit dalam mengembangkan sistem digital menunjukkan komitmen kuat untuk terus beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat dan menjaga mutu pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien.

3. Tantangan dan Strategi Pengembangan Transformasi Digital

Meskipun implementasi transformasi digital di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau telah berjalan cukup baik, penelitian ini menemukan sejumlah tantangan yang masih perlu diatasi. Tantangan pertama adalah keterbatasan **infrastruktur teknologi**, terutama jaringan internet yang belum stabil dan kapasitas server yang belum memadai. Kondisi ini menyebabkan sistem kadang mengalami *down* pada jam sibuk, yang berpotensi mengganggu kelancaran pelayanan. Tantangan kedua adalah **literasi digital pegawai** yang belum merata. Sebagian tenaga kesehatan dan staf administrasi masih mengalami kesulitan dalam

mengoperasikan sistem, terutama generasi pegawai yang belum terbiasa dengan teknologi informasi.

Selain itu, masih ditemukan resistensi terhadap perubahan, di mana beberapa pegawai lebih nyaman menggunakan sistem manual karena merasa proses digital membutuhkan waktu adaptasi yang lama. Tantangan lainnya berkaitan dengan keamanan data, karena digitalisasi menuntut perlindungan terhadap potensi kebocoran informasi pasien dan akses tidak sah.

Untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut, manajemen RSJ Tampan telah menyiapkan berbagai strategi pengembangan. Di antaranya adalah menjalin kerja sama dengan Dinas Kesehatan dan Dinas Kominfo Provinsi Riau dalam memperkuat infrastruktur jaringan dan meningkatkan keamanan siber rumah sakit. Rumah sakit juga rutin menyelenggarakan pelatihan dan pendampingan teknis bagi pegawai, terutama yang terkait dengan penggunaan SIMRS, SITAMPAN, dan sistem TTE. Selain itu, rumah sakit tengah mengembangkan sistem berbasis *cloud* untuk meningkatkan fleksibilitas penyimpanan data dan memperluas akses antar-unit pelayanan. Manajemen juga membentuk unit helpdesk internal sebagai pusat layanan teknis yang bertugas menangani kendala operasional secara cepat dan efisien.

Langkah-langkah strategis tersebut menunjukkan komitmen RSJ Tampan dalam menjaga keberlanjutan program digitalisasi, serta memastikan bahwa seluruh komponen rumah sakit mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi yang semakin dinamis.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan transformasi digital di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau telah membawa perubahan nyata dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan efisiensi kerja organisasi. Implementasi berbagai sistem digital seperti SITAMPAN, SIMRS, dan tanda tangan elektronik (TTE) tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga meningkatkan akurasi data, memperkuat transparansi, serta memudahkan koordinasi antarunit kerja. Perubahan ini menunjukkan bahwa rumah sakit telah berhasil mengintegrasikan unsur teknologi, manajemen, dan sumber daya manusia dalam satu sistem pelayanan yang terarah dan berkelanjutan. Digitalisasi juga terbukti mengubah budaya kerja pegawai yang sebelumnya bergantung pada sistem manual menjadi lebih adaptif, cepat tanggap, dan efisien.

Temuan ini sejalan dengan model kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh Delone dan McLean, di mana keberhasilan implementasi sistem informasi ditentukan oleh tiga aspek utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna (Salsabilla & Very, 2025). Kualitas sistem di RSJ Tampan terlihat dari kemudahan akses, kestabilan sistem, dan integrasi antarunit pelayanan yang berjalan lancar. Kualitas informasi tercermin dari keakuratan serta keterpaduan data pasien, administrasi, dan keuangan yang tersimpan dalam basis data digital secara real time. Sementara itu, tingkat kepuasan pengguna meningkat, baik dari sisi pasien yang merasa pelayanan lebih cepat dan transparan, maupun dari tenaga kesehatan yang terbantu dengan sistem kerja yang lebih ringkas dan akurat.

Jika dikaitkan dengan teori perubahan organisasi Kurt Lewin, transformasi digital di RSJ Tampan menunjukkan proses perubahan yang terstruktur melalui tiga tahapan utama, yaitu unfreezing, changing, dan refreezing. Tahap unfreezing terlihat dari kesadaran manajemen dalam meninggalkan sistem konvensional menuju sistem digital yang lebih efisien. Tahap changing berlangsung ketika sistem SITAMPAN, SIMRS, dan TTE mulai diimplementasikan dan mengubah pola kerja serta komunikasi antarpegawai. Sedangkan tahap refreezing dilakukan melalui pelatihan berkelanjutan, pendampingan teknis, dan penerapan kebijakan yang konsisten agar penggunaan sistem digital menjadi bagian dari budaya kerja rumah sakit.

Berdasarkan teori SERVQUAL, penerapan digitalisasi di RSJ Tampan juga berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan di semua dimensi. Dari sisi bukti fisik, penggunaan teknologi modern menampilkan citra profesional rumah sakit. Dalam aspek keandalan, sistem digital membantu menjaga ketepatan data dan meminimalisir kesalahan administrasi. Ketanggapan pegawai pun meningkat karena proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Selain itu, jaminan terhadap keamanan data pasien semakin kuat melalui sistem login pribadi, sedangkan dari sisi empati, tenaga kesehatan tetap menunjukkan sikap ramah dan siap membantu pasien yang belum terbiasa menggunakan teknologi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini membuktikan bahwa transformasi digital tidak hanya berfungsi sebagai sarana modernisasi administrasi, tetapi juga sebagai langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang prima, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Keberhasilan RSJ Tampan dalam mengintegrasikan teknologi dengan nilai-nilai pelayanan publik mencerminkan penerapan prinsip good governance, yakni transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi. Dengan demikian, digitalisasi yang

dijalankan bukan sekadar perubahan sistem, melainkan sebuah transformasi menyeluruh yang memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan di era digital.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan transformasi digital di rumah sakit, khususnya rumah sakit kejiwaan, dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang lebih cepat, akurat, transparan, dan berorientasi pada pasien. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa digitalisasi tidak hanya berdampak pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga pada perubahan budaya kerja, peningkatan akuntabilitas organisasi, serta penguatan kepercayaan publik terhadap institusi pelayanan kesehatan, sehingga dapat dijadikan rujukan bagi rumah sakit lain dan pemerintah daerah dalam merancang kebijakan digitalisasi layanan kesehatan.

Batasan penelitian di antaranya ruang lingkup penelitian yang hanya difokuskan pada satu objek penelitian, yaitu Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas pada seluruh rumah sakit di Indonesia. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang lebih menekankan pada persepsi informan dan hasil observasi lapangan, sehingga belum mengukur secara kuantitatif tingkat kepuasan pasien atau efisiensi pelayanan secara statistik.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau telah memberikan kontribusi positif dan signifikan dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang prima. Implementasi inovasi digital seperti Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), aplikasi pendaftaran online SITAMPAN, dan sistem absensi elektronik telah berhasil menciptakan lompatan besar dalam efisiensi dan kualitas layanan. Dampak nyatanya terlihat dari memangkasnya waktu antrean pasien, meningkatnya akurasi data rekam medis, serta menguatnya transparansi dan akuntabilitas manajemen rumah sakit. Dari perspektif pasien dan tenaga kesehatan, sistem digital ini membuat pelayanan menjadi lebih cepat, responsif, dan terpercaya, yang pada akhirnya mendongkrak kepuasan mereka secara keseluruhan. Keberhasilan ini selaras dengan prinsip pelayanan prima (SERVQUAL), di mana teknologi digital memperkuat dimensi keandalan, ketanggapan, dan jaminan layanan. Meski demikian, perjalanan transformasi ini masih menghadapi tantangan, seperti infrastruktur internet yang belum stabil dan kesenjangan literasi digital di antara pegawai. Oleh karena itu, untuk memastikan

keberlanjutan dan optimalisasi transformasi digital ini, komitmen berkelanjutan untuk memperkuat infrastruktur pendukung dan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan yang terarah mutlak diperlukan.

Kontribusi penelitian terhadap ilmu pengetahuan secara akademis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik dan manajemen pelayanan kesehatan, khususnya dalam kajian transformasi digital di rumah sakit khusus seperti rumah sakit jiwa yang memiliki karakteristik pelayanan berbeda dengan rumah sakit umum. Penelitian ini memperkaya literatur dengan menghadirkan bukti empiris mengenai keterkaitan antara digitalisasi sistem pelayanan kesehatan dan peningkatan pelayanan prima, serta dapat menjadi dasar pengembangan model konseptual transformasi digital di sektor pelayanan publik kesehatan.

Saran untuk peneliti pelanjutnya berdasarkan hasil dan keterbatasan penelitian ini, peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian dengan melibatkan lebih dari satu rumah sakit atau membandingkan rumah sakit jiwa dengan rumah sakit umum guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (mixed methods) untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, efektivitas sistem digital, serta dampak transformasi digital terhadap kinerja organisasi secara lebih terukur dan objektif.

DAFTAR PUSTAKA

Firdaus, R., Syeira, K., & Wijaya, N. (2025). Transformasi Digital Sistem Informasi Kesehatan Menuju Layanan Kesehatan yang Terkoneksi dan Berpusat pada Pasien. *Economics and Digital Business Review, 6*(2), 1045–1055.

Hanifa, S., & Wicaksono, K. E. (2025). Digital transformation of health services in Indonesia through the utilization of artificial intelligence, big data, and telemedicine: Systematic literature review. *ICISTech Proceedings*. https://doi.org/10.62951/icistech.v5i1.280

Hasan, A., Hasanah, N., & Anggiani, S. (2025). Transformasi Digital Rumah Sakit melalui Medical Artificial Intelligence, Healthcare Service Quality, dan Perceived Usefulness: Dampaknya terhadap Patient Satisfaction di RSUP Dr. Sitanala. *JURSIMA, 12*(3). https://doi.org/10.47024/js.v12i3.1155

Judijanto, L., Wibowo, G. A., Karimuddin, K., Samsuddin, H., Patahuddin, A., Anggraeni, A. F., . . . & Simorangkir, F. M. A. (2024). *Research Design: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.

Kusumawardhani, J., Nughroho, A., & Budiyono, T. (2024). Analisis Manfaat Implementasi SIMRS WebView di Instalasi Radiologi RSUD Dr. R. Soetijono Blora. *Jurnal Ilmu Kedokteran & Kesehatan Indonesia, 5*(3). https://doi.org/10.55606/jikki.v5i3.8210

Laila, L., Sulistyawati, S., & Hidayat, M. S. (2024). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS): Studi Literatur. *Jurnal Promotif Preventif, 7*(4), 710–723. https://doi.org/10.47650/jpp.v7i4.1424

Masita, D. A., Asumta, M. Z., Mawarti, H., & Zakaria, A. (2025). Digital transformation as part of hospital marketing strategy: Literature review. *Indonesian Journal of Global Health Research, 7*(2).

Maulaningrum, P., Mujanah, S., & Alif Fianto, A. Y. (2024). Transformasi Digital di Sektor Kesehatan: Tinjauan Literatur tentang Penerapan Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan, 5*(1). https://doi.org/10.55606/jimek.v5i1.6399

Mukhid, A. (2021). *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Jakad Media Publishing.

Nurfaidah, N., Hafizha, Y. C., & Yeni, H. (2025). Transformasi Efisiensi Layanan Kesehatan dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (JEMSI), 6*(3).

Nurwito, B. S. (2024). Manfaat dan Efektivitas Penerapan Sistem Informasi pada Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Pemerintah. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia, 12*(2). https://doi.org/10.33560/jmiki.v12i2.664

Pane, M. S., Fanisya, N., Rizkina, S. R., Prinkawati, Y., & Agustina, D. (2024). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan di Indonesia. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan, 1*(3). https://doi.org/10.55606/detector.v1i3.1980

Pitaloka, A. A., & Nugroho, A. P. (2021). Digital transformation in Indonesia health care services: Social, ethical and legal issues. *Journal of STI Policy and Management, 6*(1), 51–66. https://doi.org/10.14203/STIPM.2021.301

Pusdikasari, I., & Sanjaya, R. (2024). Hospital management information system (SIMRS) in improving service quality at Ogan Ilir Regional Hospital. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, 13*(1). https://doi.org/10.21070/jkmp.v13i1.1786

Putra, K. A., Maharani, A., Widjaja, Y. R., & Purwadhi, P. (2024). Strategi Pelayanan Berbasis Teknologi dalam Manajemen Rumah Sakit: Solusi Digital untuk Peningkatan Efisiensi dan Kepuasan Pasien. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah, 4*(1), 2109–2113. https://doi.org/10.56799/jceki.v4i1.6507

Rahmatia, S., Basri, M., Ismail, I., Adi, S., Nasrullah, N., & Ahmad, A. (2025). Service quality in hospital inpatient care: SERVQUAL model approach. *Health SA Gesondheid, 30*, Article a3055. https://doi.org/10.4102/hsag.v30i0.3055

Salim, M. F., Syakira, I. N., Putri, E. M., & Miftachul Janah, F. (2024). Analisis Kesiapan Bridging SIMRS dan V-Claim di Rumah Sakit Pratama Kota Yogyakarta. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia, 9*(1). https://doi.org/10.31290/jiki.v9i1.3661

Salsabilla, N. P., & Very, J. (2025). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi dalam Manajemen Perusahaan Menggunakan Model DeLone dan McLean. *Peshum: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora, 4*(3), 3831–3837. https://doi.org/10.56799/peshum.v4i3.8146

Santoso, F. S., Ramadhani, P. A., Amnamuchlisah, D., & Purba, S. H. (2024). Transformasi Digital dalam Sektor Kesehatan: Kajian Literatur untuk Mendukung Inovasi dan Efisiensi Layanan Kesehatan. *Cindoku: Jurnal Keperawatan dan Ilmu Kesehatan, 2*(1). https://doi.org/10.61492/cindoku.v2i1.240

Saputra, W. (2025). Dampak Digitalisasi Manajemen Rumah Sakit terhadap Efisiensi Pelayanan: Studi Literatur Sistem Informasi Rumah Sakit, RME, SIMRS. *Jurnal Ilmu & Teknologi Kesehatan*. https://doi.org/10.33221/jikm.v14i03.3834

Sulaiman, B. (2024). Challenges of digital transformation of healthcare industry: Perspektif fasilitas kesehatan swasta di Indonesia. *Syntax Idea*.

Surya, N. T., Aria, G. A. P., & Pujilestari, A. (2024). Accelerating digital transformation in the healthcare sector through health worker empowerment. *Jurnal IPTEK Bagi Masyarakat*. https://doi.org/10.55537/j-ibm.v5i1.1134