

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era transformasi digital global, pemanfaatan teknologi informasi telah menjadi kebutuhan mendasar dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor kesehatan. Perkembangan teknologi mendorong perubahan pola pelayanan publik menuju sistem yang lebih cepat, efisien, transparan, dan mudah diakses. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital guna meningkatkan efektivitas pelayanan serta memberikan kemudahan bagi pasien dalam memperoleh layanan kesehatan yang berkualitas.

Secara global, transformasi digital dalam sektor kesehatan menjadi perhatian utama berbagai organisasi internasional. World Health Organization (WHO) menegaskan bahwa digital health merupakan salah satu strategi penting dalam meningkatkan akses, kualitas, dan efisiensi pelayanan kesehatan di seluruh dunia (WHO, 2019). Pemanfaatan teknologi digital seperti rekam medis elektronik, telemedicine, serta sistem informasi kesehatan terintegrasi dinilai mampu mempercepat pelayanan, meningkatkan keselamatan pasien, serta mendukung pengambilan keputusan klinis yang lebih akurat.

Lebih lanjut, WHO juga menekankan bahwa penerapan layanan kesehatan berbasis digital menjadi kebutuhan yang semakin mendesak, terutama dalam menghadapi tantangan sistem kesehatan modern, seperti peningkatan jumlah

pasien, keterbatasan tenaga medis, serta kebutuhan pelayanan yang cepat dan responsif. Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan kesehatan tidak hanya menjadi inovasi, tetapi juga menjadi kebutuhan strategis dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara global.

Di Indonesia, pemerintah telah mendorong penerapan digitalisasi layanan publik melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan ini menjadi landasan bagi rumah sakit dalam mengimplementasikan pelayanan berbasis digital, seperti Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), pendaftaran pasien secara daring, sistem antrean digital, rekam medis elektronik, serta pemanfaatan aplikasi berbasis teknologi informasi. Implementasi pelayanan digital di sektor kesehatan diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang lebih terintegrasi, efisien, dan akuntabel (Kementerian Kesehatan RI, 2021).

Namun demikian, implementasi pelayanan digital di rumah sakit tidak selalu berjalan secara optimal. Keberhasilan digitalisasi layanan sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi, kompetensi sumber daya manusia, serta kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan sistem pelayanan. Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005) menegaskan bahwa kualitas pelayanan digital yang mencakup aspek efisiensi, keandalan sistem, daya tanggap, serta keamanan informasi menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasi layanan berbasis teknologi. Ketidaksiapan pada aspek-aspek tersebut berpotensi menyebabkan pelayanan digital belum sepenuhnya memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna layanan.

Rumah Sakit Pertamina Tanjung merupakan salah satu rumah sakit yang berada di Kabupaten Tabalong, Provinsi Kalimantan Selatan. Rumah sakit ini berlokasi di kawasan Komplek Pertamina Murung Pudak dan awalnya didirikan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan bagi karyawan Pertamina. Seiring perkembangan waktu, Rumah Sakit Pertamina Tanjung mulai membuka layanan kesehatan untuk masyarakat umum sejak tahun 1999 dan berada di bawah pengelolaan PT Pertamina Bina Medika Indonesia Healthcare Corporation (IHC) sebagai bagian dari jaringan rumah sakit Pertamina di Indonesia.

Dalam upaya meningkatkan mutu dan efektivitas pelayanan, Rumah Sakit Pertamina Tanjung telah mulai menerapkan pelayanan berbasis digital. Salah satu bentuk implementasi tersebut adalah penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang berfungsi untuk mendukung integrasi data medis, administrasi pelayanan, serta operasional rumah sakit. Selain itu, rumah sakit ini juga menyediakan layanan kesehatan berbasis digital seperti pendaftaran pasien dan pengembangan layanan *telemedicine* melalui *platform* IHC Teledmed sebagai bagian dari strategi pelayanan kesehatan modern yang terintegrasi.

Meskipun berbagai sistem pelayanan digital telah diterapkan, berdasarkan pengamatan awal, implementasi pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung masih menghadapi sejumlah tantangan, baik dari sisi teknis sistem maupun dari kesiapan sumber daya manusia dan adaptasi pengguna layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan digital tidak hanya berkaitan dengan keberadaan teknologi, tetapi juga berkaitan dengan kualitas pelayanan yang

dirasakan oleh pasien serta efektivitas sistem dalam mendukung proses pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

Selain ditinjau dari aspek teknis dan manajerial, pelayanan kesehatan juga harus selaras dengan nilai-nilai Islam. Dalam perspektif Islam, pelayanan kesehatan merupakan bagian dari pelayanan publik yang bersifat amanah dan harus dilaksanakan dengan prinsip kemudahan, keadilan, serta profesionalisme. Allah swt. berfirman dalam Q.S. Al-Baqarah [2]: 185 yang berbunyi:

...يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ...^ط

Artinya: “...Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran...”

Prinsip ini menegaskan bahwa sistem pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan, harus dirancang untuk memberikan kemudahan dan tidak memberatkan masyarakat. Selain itu, Allah swt. juga memerintahkan agar setiap amanah disampaikan kepada yang berhak menerimanya, sebagaimana firman-Nya dalam Q.S. An-Nisa [4]: 58 yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا^ط

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.”

Ayat ini menegaskan pentingnya tanggung jawab dan keadilan dalam setiap bentuk pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan yang menyangkut keselamatan dan hak pasien.

Rasulullah saw. juga menekankan pentingnya profesionalisme dalam bekerja, sebagaimana hadis yang berbunyi:

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا: أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ

“*Dari Aisyah ra. Bahwa Nabi saw. bersabda, “Sesungguhnya Allah menyukai seseorang yang apabila mengerjakan suatu pekerjaan dengan itqan.”* (HR. al-Baihaqi, hadis nomor 5315)

Nilai-nilai tersebut sejalan dengan tujuan *maqāṣid al-syarī’ah* yang menekankan perlindungan terhadap kebutuhan dasar manusia. Dalam penelitian ini, *maqāṣid al-syarī’ah* digunakan sebagai perspektif nilai untuk menilai implementasi pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung melalui lima aspek utama, yaitu *ḥifẓ al-nafs* (perlindungan jiwa), *ḥifẓ al-dīn* (perlindungan agama), *ḥifẓ al-‘aql* (perlindungan akal), *ḥifẓ al-nasl* (perlindungan keturunan), dan *ḥifẓ al-māl* (perlindungan harta). Implementasi pelayanan digital yang baik diharapkan mampu mendukung keselamatan pasien, memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, menciptakan ketertiban pelayanan, serta menjamin keadilan dan perlindungan hak finansial pasien sesuai dengan ajaran Islam.

Dengan demikian, implementasi pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung tidak hanya dipahami sebagai transformasi teknologi, tetapi juga sebagai bentuk ikhtiar untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermaslahat. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan penelitian

yang mengkaji bagaimana implementasi pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung ditinjau dari perspektif kualitas pelayanan serta kesesuaiannya dengan nilai-nilai *maqāṣid al-syarī'ah*.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Pelayanan Digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung: Perspektif *maqāṣid al-syarī'ah*” Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan sistem pelayanan kesehatan Islam yang modern, efisien, dan bermaslahat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, menunjukkan bahwa implementasi pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung merupakan upaya strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai tantangan, baik dari sisi teknis sistem, kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien, maupun kesesuaian dengan nilai-nilai Islam. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mendalam untuk memahami bagaimana implementasi pelayanan digital tersebut dijalankan dan bagaimana kesesuaiannya dengan prinsip kualitas pelayanan serta nilai *maqāṣid al-syarī'ah* Atas dasar tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran implementasi pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung?

2. Bagaimana kualitas pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung ditinjau berdasarkan aspek kualitas pelayanan elektronik (*e-Servqual*)?
3. Bagaimana kualitas pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung ditinjau dari perspektif *maqāṣid al-syarī'ah*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran implementasi pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung.
2. Untuk menganalisis kualitas pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung berdasarkan aspek kualitas pelayanan elektronik (*e-service quality*)
3. Untuk menganalisis implementasi pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung ditinjau dari perspektif *maqāṣid al-syarī'ah*

D. Signifikansi Penelitian

1. Signifikansi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian keilmuan di bidang ekonomi syariah dan manajemen pelayanan kesehatan, khususnya terkait implementasi pelayanan digital di rumah sakit. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya literatur mengenai pelayanan digital dengan mengintegrasikan pendekatan kualitas pelayanan elektronik (*e-*

service quality) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra dengan perspektif *maqāsid al-syarī'ah*

Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman konseptual mengenai bagaimana implementasi pelayanan digital tidak hanya diukur dari aspek efisiensi dan kepuasan pengguna, tetapi juga dari kesesuaian nilai-nilai Islam yang mencakup perlindungan jiwa (*ḥifẓ al-nafs*), perlindungan agama (*ḥifẓ al-din*), perlindungan akal (*ḥifẓ al-'aql*), dan perlindungan keturunan (*ḥifẓ al-nasl*). Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji integrasi antara teknologi digital, kualitas pelayanan, dan nilai-nilai syariah dalam konteks pelayanan publik.

2. Signifikansi Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Bagi manajemen Rumah Sakit Pertamina Tanjung, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam mengembangkan serta menyempurnakan implementasi pelayanan digital agar lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat membantu rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital melalui penguatan sistem, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta perbaikan tata kelola pelayanan.

Bagi tenaga kesehatan dan staf rumah sakit, penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya pelayanan digital yang profesional, responsif, dan berorientasi pada nilai kemanusiaan serta etika Islam. Sementara itu, bagi masyarakat atau pasien, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman

mengenai manfaat pelayanan digital dalam meningkatkan kemudahan akses layanan kesehatan yang adil dan berkualitas.

Selain itu, bagi pemerintah dan pemangku kebijakan, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dalam perumusan kebijakan transformasi digital pelayanan kesehatan yang tidak hanya berorientasi pada kemajuan teknologi, tetapi juga memperhatikan nilai-nilai etika dan prinsip *maqāṣid al-syarī'ah* sebagai dasar pelayanan publik yang bermaslahat.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional bertujuan untuk memberikan batasan yang jelas terhadap istilah-istilah utama yang digunakan dalam penelitian agar tidak menimbulkan perbedaan penafsiran. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Digital Rumah Sakit

Pelayanan digital rumah sakit adalah seluruh bentuk pelayanan kesehatan yang memanfaatkan teknologi informasi dan sistem elektronik dalam proses pelayanan kepada pasien. Dalam penelitian ini, pelayanan digital mencakup pendaftaran pasien secara online, sistem antrean digital, penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), rekam medis elektronik, serta sarana komunikasi dan informasi berbasis digital yang diterapkan di Rumah Sakit Pertamina Tanjung.

2. Implementasi Pelayanan Digital

Implementasi pelayanan digital adalah proses penerapan dan pelaksanaan sistem pelayanan berbasis digital yang digunakan oleh Rumah Sakit Pertamina Tanjung dalam kegiatan operasional pelayanan kesehatan. Implementasi ini dianalisis berdasarkan cara sistem dijalankan, tingkat pemanfaatannya oleh petugas dan pasien, serta efektivitasnya dalam mendukung proses pelayanan rumah sakit.

3. Kualitas Pelayanan Digital

Kualitas pelayanan digital adalah tingkat mutu pelayanan berbasis teknologi yang dirasakan oleh pasien sebagai pengguna layanan. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan digital dianalisis menggunakan pendekatan *e-Service Quality (e-Servqual)* yang disesuaikan dengan konteks pelayanan rumah sakit, dengan lima aspek utama sebagai berikut:

- a. *Efficiency* (Efisiensi), yaitu kemudahan dan kecepatan pasien dalam mengakses serta menggunakan layanan digital rumah sakit, seperti pendaftaran online, sistem antrean digital, dan akses informasi layanan.
- b. *System Availability* (Ketersediaan Sistem), yaitu kemampuan sistem pelayanan digital rumah sakit untuk beroperasi secara stabil dan berkelanjutan tanpa gangguan teknis, error, atau downtime yang dapat menghambat proses pelayanan.
- c. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan sistem pelayanan digital rumah sakit dalam memberikan layanan secara konsisten, akurat, dan dapat dipercaya, termasuk ketepatan data pasien, ketepatan jadwal pelayanan, serta minimnya kesalahan sistem.

- d. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kemampuan rumah sakit dalam merespons kebutuhan, keluhan, dan permasalahan pasien yang berkaitan dengan pelayanan digital secara cepat dan tepat, baik melalui sistem maupun petugas layanan.
- e. *Privacy* (Keamanan dan Kerahasiaan), yaitu perlindungan terhadap data pribadi dan informasi medis pasien dalam sistem pelayanan digital rumah sakit, termasuk keamanan akses dan kerahasiaan data pengguna.

4. *Maqāṣid al-syarī'ah*

Maqāṣid al-syarī'ah adalah tujuan utama syariat Islam yang bertujuan untuk mewujudkan kemaslahatan umat manusia. Dalam penelitian ini, *Maqāṣid al-syarī'ah* digunakan sebagai perspektif nilai untuk menilai implementasi pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung dengan fokus pada empat aspek, yaitu:

- a. *Hifẓ al-nafs* (Perlindungan jiwa), pelayanan digital yang mendukung keselamatan pasien, kecepatan pelayanan medis, dan pengurangan risiko keterlambatan penanganan.
- b. *Hifẓ al-din* (perlindungan agama), pelayanan digital yang mendukung kemudahan pasien dalam menjalankan kewajiban ibadah, menjaga nilai-nilai keislaman dalam pelayanan, serta tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah.
- c. *Hifẓ al-'aql* (perlindungan akal), pelayanan digital yang menyediakan informasi yang jelas, mudah dipahami, dan tidak menyesatkan pasien.

- d. *Hifẓ al-nasl* (perlindungan keturunan), pelayanan digital yang mendukung layanan kesehatan keluarga, ibu dan anak, serta keberlanjutan kesehatan generasi.
- e. *Hifẓ al-māl* (perlindungan harta), perlindungan terhadap hak dan kepentingan finansial pasien melalui pelayanan digital yang efisien, transparan, dan tidak merugikan secara ekonomi.

F. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini menggunakan sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab, yaitu:

Bab I Pendahuluan, pokok pembahasan terdiri atas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan teori, pokok pembahasan yang relevan dengan topik penelitian yang terdiri dari tinjauan pustaka dan kerangka berpikir.

Bab III metode penelitian, peneliti mengulas tentang jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, keabsahan data dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil dan pembahasan, meliputi gambaran umum lokasi penelitian, data hasil penelitian disertai dengan pembahasan dan analisis.

Bab V Penutup, terdiri dari kesimpulan terhadap permasalahan yang telah dibahas dalam penjelasan sebelumnya. Kemudian sebagai tambahan akan beberapa saran yang perlu.