

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil**

##### **1. Gambaran Lokasi Penelitian**

###### **a. Sejarah Perkembangan**

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Pertamina Tanjung (RSPT), yang berlokasi di Jalan Gas No. 1, Komplek Pertamina Murung Pudak, Kecamatan Tanjung, Kabupaten Tabalong, Provinsi Kalimantan Selatan. Secara geografis, rumah sakit ini berada di pusat wilayah administratif Kabupaten Tabalong, sehingga memiliki posisi strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Tanjung dan sekitarnya (<https://rspt.ihc.id/#>).

Rumah Sakit Pertamina Tanjung merupakan bagian dari jaringan rumah sakit yang dikelola oleh PT Pertamina Bina Medika Indonesia Healthcare Corporation (IHC), yang merupakan anak perusahaan PT Pertamina (Persero) di bidang layanan kesehatan. Sebagai bagian dari IHC, rumah sakit ini berada dalam sistem manajemen terintegrasi yang mengelola berbagai Rumah Sakit Pertamina di Indonesia (Pertamina Bina Medika IHC, t.th.).

Didirikan pada tahun 1962, Rumah Sakit Pertamina Tanjung pada awalnya merupakan bagian dari Kesehatan Pertamina yakni Pertamina Lapangan Unit IV Lapangan Tanjung kabupaten Tabalong yang mengelola fasilitas kesehatan Karyawan Pertamina beserta keluarganya (<https://rspt.ihc.id/tentang-kami.html>).

Dengan dilaksanakannya restrukturisasi di lingkungan PERTAMINA, mulai tahun 1999 unit kesehatan Pertamina Unit IV Lapangan Tanjung terbuka untuk umum dan diserahkan dan menjadi salah satu unit usaha PT. PT Rumah Sakit Pusat Pertamina (RSPP) dan berganti nama menjadi RS Pertamina Tanjung (RSPT) serta mulai membuka diri untuk melayani umum di mana pelaporan keuangan dikelola RS. Pertamina Balikpapan. Semenjak makin dikenalnya RSPT oleh masyarakat umum, perkembangan kunjungan rawat jalan serta tingkat hunian di RSPT semakin meningkat (<https://rspt.ihc.id/tentang-kami.html>).

Tanggal 8 Agustus 2002, PT RSPP berganti nama menjadi PT Pertamina Bina Medika (Pertamedika) dengan unit usaha layanan kesehatan berupa RS yaitu RS Pusat Pertamina dan RS Pertamina Jaya yang berlokasi di Jakarta, RS Pertamina Balikpapan, RS. Pertamina Cirebon, RS Pertamina Tanjung, RS Pertamina Prabumulih, dan Akademi Keperawatan (sekarang STIKES PERTAMEDIKA) (<https://rspt.ihc.id/tentang-kami.html>).

Pada tanggal 23 April 2002 RS. Pertamina Tanjung berdiri sendiri dan dalam pengelolaan langsung PT. Pertamina Bina Medika, yang melayani Pasien Pertamina dan Keluarga, Pensiunan Pertamina, Perusahaan Non-Pertamina, Asuransi, dan Pasien Umum Non-Jaminan dengan pembayaran tunai/cash (<https://rspt.ihc.id/tentang-kami.html>).

Berdasarkan klasifikasinya, Rumah Sakit Pertamina Tanjung termasuk dalam kategori Rumah Sakit Tipe C, yang umumnya menyediakan pelayanan medis spesialisik dasar, pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta fasilitas penunjang medis lainnya. Dengan kapasitas tempat tidur yang memadai dan dukungan tenaga medis

serta tenaga kesehatan profesional, rumah sakit ini menjadi salah satu fasilitas pelayanan kesehatan penting di Kabupaten Tabalong.

Pada tahun 2019 Rumah Sakit Pertamina Tanjung (RSPT) menerima predikat PARIPURNA dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit Kementerian Kesehatan, artinya dinyatakan lulus pada tingkat tertinggi. Ini berarti RSPT sudah dinyatakan sebagai salah satu rumah sakit yang memenuhi standar akreditasi rumah sakit tertinggi di Indonesia, yang mencakup kualitas layanan, keselamatan pasien, manajemen mutu, dan standar operasional lainnya

#### **b. Visi dan Misi**

Adapun visi dan misi Rumah Sakit Pertamina Tanjung adalah sebagai berikut:

##### Visi

1. Menjadi Rumah Sakit yang terpercaya dan berkualitas dikelasnya se-Banua Enam.

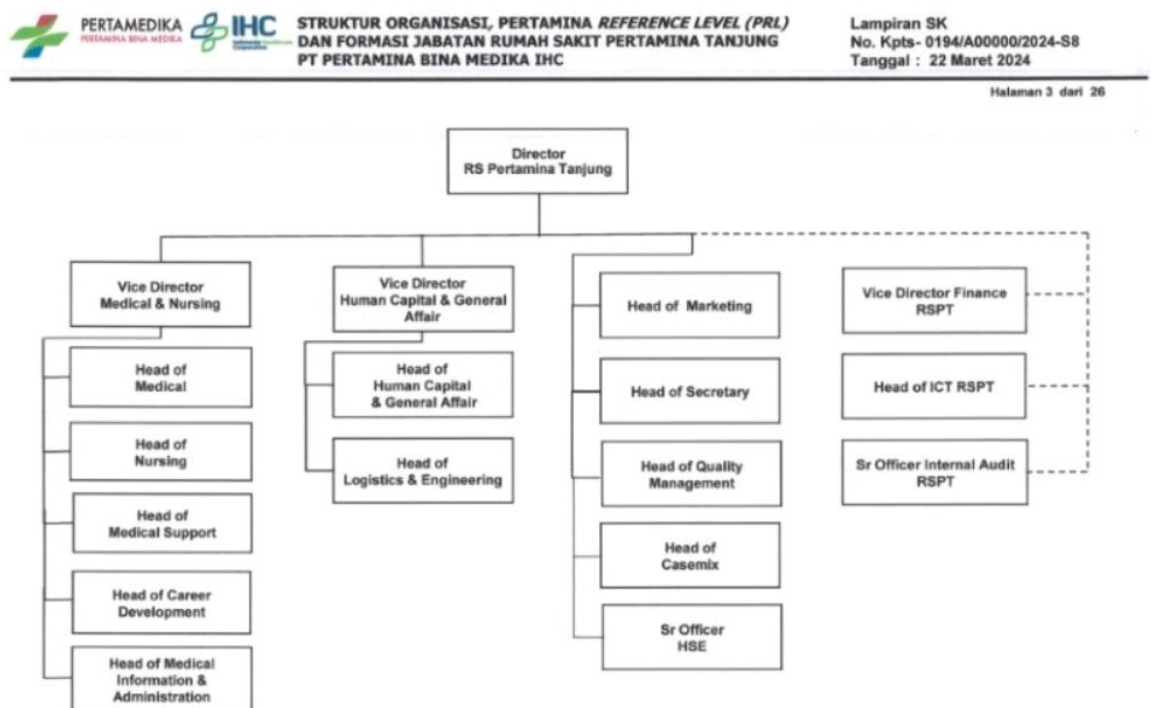
##### Misi

1. Memberikan layanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan selalu meningkatkan kualitas layanan rumah sakit
2. Membangun dan mengembangkan bisnis jasa layanan kesehatan yang terpercaya, *Cost Effective*, berfokus pada *patient safety*
3. Menciptakan budaya perusahaan yang dinamis, proaktif terhadap perubahan, serta memiliki tata nilai yang berbasis etika profesi dan tanggungjawab sosial (<https://rspt.ihc.id/tentang-kami.html>).

### c. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Rumah Sakit Pertamina Tanjung disusun untuk mendukung efektivitas manajemen dan operasional pelayanan kesehatan. Secara umum, susunan organisasi rumah sakit terdiri atas unsur pimpinan, unsur pelayanan medis, unsur penunjang medis, serta unsur administrasi dan umum.

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi**



Secara garis besar, struktur organisasi rumah sakit terdiri dari:

- a. Direktur Rumah Sakit, direktur bertanggung jawab atas keseluruhan penyelenggaraan pelayanan dan manajemen rumah sakit, termasuk perencanaan strategis, pengawasan operasional, serta pengambilan kebijakan. Di bawahnya terdapat 3 wakil direktur, yaitu Wakil Direktur Medis dan Keperawatan (*Vice Director Medical & Nursing*), Wakil

Direktur Sumber Daya Manusia dan Umum (*Vice Director HC & GA*), dan Wakil Direktur Keuangan (*Vice Director Finance*)

- b. Bagian Pelayanan Medis, membawahi unit-unit pelayanan medis seperti:
  - Instalasi Rawat Jalan
  - Instalasi Rawat Inap
  - Instalasi Gawat Darurat (IGD)
  - Pelayanan Spesialis
- c. Bagian Penunjang Medis, meliputi:
  - Laboratorium
  - Radiologi
  - Farmasi
  - Rekam Medis
- d. Bagian Keperawatan, bertanggung jawab atas pelayanan keperawatan pasien di seluruh unit pelayanan.
- e. Bagian Administrasi dan Keuangan, meliputi pengelolaan administrasi umum, keuangan, SDM, serta sistem informasi rumah sakit.
- f. Unit Teknologi Informasi (IT), bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pemeliharaan sistem digital rumah sakit, termasuk SIMRS dan integrasi dengan sistem eksternal seperti BPJS Kesehatan.

Struktur organisasi tersebut menunjukkan bahwa implementasi pelayanan digital tidak hanya menjadi tanggung jawab unit IT, tetapi juga melibatkan berbagai unit pelayanan yang saling terintegrasi. Koordinasi antarbagian menjadi faktor penting dalam menjamin kelancaran sistem pelayanan berbasis digital.

## 2. Deskripsi Implementasi Pelayanan Digital Rumah Sakit Pertamina Tanjung

### 1. Identitas Informan

Informan terdiri dari 4 orang dari manajemen rumah sakit, yaitu :

- 1) Nama : Asep Nanang Kasim  
Jabatan : *Senior Officer Technology Information*  
Jenis Kelamin : Laki-laki
- 2) Nama : Rahmat  
Jabatan : *Medical Information Administration*  
Jenis Kelamin : Laki-laki
- 3) Nama : Arifin  
Jabatan : *Staf Officer Public Relation/Humas*  
Jenis Kelamin : Laki-laki
- 4) Nama : Rachmi Nafissa Ramadhan  
Jabatan : *Senior Officer Legal Governance*  
Jenis Kelamin : Perempuan

1 orang tenaga perawat, yaitu :

- 5) Nama : Rona  
Jabatan : *Head of Nursing Inpatient/Kepala Keperawatan*  
Jenis Kelamin : Perempuan

1 orang staff bagian pendaftaran, yaitu :

- 6) Nama : Anna  
Jabatan : *Medical Record Officer*

Jenis Kelamin : Perempuan

dan 3 orang pasien, yaitu:

7) Nama : Wd

Jenis Kelamin : Perempuan

8) Nama : RHP

Jenis Kelamin : Laki-laki

9) Nama : AL

Jenis Kelamin : Laki-laki

## 2. Deskripsi Data

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung. Transformasi digital dilakukan secara bertahap dengan tujuan meningkatkan efisiensi layanan, transparansi administrasi, serta kepuasan pasien. Berdasarkan hasil wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil wawancara, Rumah Sakit Pertamina Tanjung telah mengimplementasikan sistem pelayanan digital atau Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) sebagai bagian dari upaya transformasi layanan kesehatan yang dinamai SIRUP, singkatan dari Sistem Informasi Rumah Sakit Pertamedika. Menurut informasi yang peneliti dapatkan, pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung dimulai sejak tahun 2014 kendati tidak optimal karena keterbatasan fasilitas yang dimiliki rumah sakit. Asep Nanang Kasim, *Senior Officer Technology Information/TI, Wawancara Pribadi*, 14 Januari 2026) mengatakan:

*“Kalau untuk sistemnya awal saya masuk di sini pada tahun 2014 itu sudah menggunakan SIMRS. Namun karena keterbatasan fasilitas, sehingga ada beberapa yang tidak optimal. Sedangkan RME (Rekam Medis Elektronik) rawat jalan diterapkan pada Desember 2023, karena terhitung Desember 2023 semua rumah sakit memang wajib menggunakan elektronik. Sistem Pelayanan Rumah Sakit Pertamina Tanjung menggunakan aplikasi dari Rumah Sakit Pertamina Balikpapan. Semua rumah sakit di bawah naungan Pertamina mempunyai aplikasi SIMRS yang sama, disebut dengan SIRUP (Sistem Informasi Rumah Sakit Pertamedika).”*

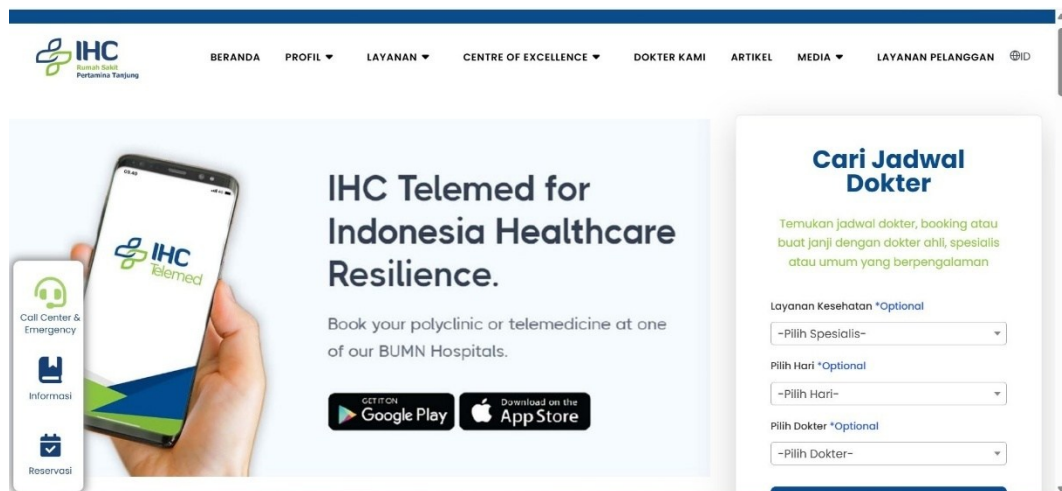
Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) untuk mendukung pengelolaan data pasien dan administrasi pelayanan, sistem pendaftaran daring (*online*), serta integrasi layanan dengan sistem digital eksternal seperti BPJS Kesehatan. Selain itu, sebagai bagian dari jaringan IHC, rumah sakit ini juga mendukung pengembangan layanan kesehatan digital berbasis aplikasi dan telemedicine (Pertamina Bina Medika IHC, t.th.). Menurut penuturan Rahmat, *Medical Information Administration, Wawancara Pribadi*, 28 Januari 2026 bahwa pelayanan digital sangat penting dilakukan dengan alasan: *Pertama*, pelayanan digital menyangkut citra Rumah Sakit Pertamina Tanjung berkaitan dengan kecepatan pelayanan. *Kedua*, kebutuhan internal rumah sakit, pasien, dan pihak-pihak terkait. Beliau menuturkan:

*“Pelayanan digital di rumah sakit sangat penting. Pertama, menyangkut citra rumah sakit. Pelayanan yang cepat dan tepat mengundang banyak orang untuk berobat. Bagaimana orang bisa mengakses kita, pelayanan kita, apa yang bisa pasien lakukan di sini. Apa yang bisa kita lakukan untuk pasien. Dengan digitalisasi mereka bisa memilih rumah sakit dengan informasi yang telah mereka saring. Masyarakat jangan khawatir, kami (Rumah Sakit Pertamina Tanjung) sudah bersama-sama BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Siapa saja dapat berobat di sini tanpa diskriminasi asalkan sesuai dengan ketentuan. Kedua, digitalisasi sangat penting karena bukan hanya kebutuhan rumah sakit, tetapi juga kebutuhan korporat, kebutuhan pasien, dan pihak terkait. Data harus valid, harus bisa dipertanggungjawabkan. Dalam Permenkes disebutkan bahwa data rekam medis bisa dipakai sebagai catatan di pengadilan dan bukti di persidangan.”*

Berdasarkan hasil penelusuran dokumen pada situs resmi Rumah Pertamina Tanjung (<https://rspt.ihc.id/#>), wawancara dan observasi bahwa rumah sakit telah menerapkan beberapa layanan berbasis digital, antara lain:

- Sistem pendaftaran *online* via whatsapp 08115194016 dilanjutkan dengan mengisi link Google Form
- Antrian digital terintegrasi
- Sistem rekam medis elektronik (*Electronic Medical Record/EMR*)
- Layanan informasi jadwal dokter secara daring
- Layanan konsultasi Online (IHC Telemed)
- Pembayaran non-tunai dan *e-billing*

#### Gambar 4.2. Tampilan Depan *Website* Rumah Sakit Pertamina Tanjung



Asep Nanang Kasim, *Senior Officer Technology Information/IT*, (Wawancara Pribadi, 14 Januari 2026) menjelaskan:

“Sistem pelayanan digital sudah mengintegrasikan seluruh layanan ke dalam satu sistem digital. Mulai dari pendaftaran, Poli, IGD, apotek sampai bagian keuangan/kasir. Semuanya terkoneksi”

Observasi peneliti di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan menggunakan sistem pendaftaran *online*, baik pasien rawat jalan (RME Rawat Jalan) atau pasien Rawat Inap (RME Rawat Inap).

**a. Efficiency (Efisiensi)**

Efisiensi merupakan aspek yang berkaitan dengan kemudahan dan kecepatan pengguna dalam mengakses serta memanfaatkan layanan digital. Hasil wawancara dengan beberapa informan memberikan komentar yang beragam, namun umumnya para informan menyatakan bahwa sistem pelayanan digital memberikan kemudahan, kecepatan, dan membantu efisiensi. Para pekerja rumah sakit mengatakan bahwa sistem pelayanan digital memudahkan pekerjaan mereka, sehingga lebih efisien, baik waktu, tenaga, dan tempat. Asep Nanang Kasim, *Senior Officer Technology Information/TI*, Wawancara Pribadi, 14-15 Januari 2026 mengatakan:

*“Sistem pelayanan digital membuat kemudahan dan mempercepat pelayanan. Misalnya pasien dapat melihat jadwal secara langsung. Di bagian pendaftaran sudah dinformasikan jadwalnya, baik pagi, siang, atau sore. Jadi, pasien bisa memilih sehingga penggunaan waktu juga efisien karena pasien tidak menunggu terlalu lama. Karena sistem pendaftaran kita tuh udah bridging dengan Dukcapil. Jadi, setiap kita memasukkan data pasien misalnya bikin baru kita masukkan nickname, datanya langsung muncul. Namanya, tanggal lahirnya, nah itu ngambil datanya dari Dukcapil. Jadi cuman saat kita ketik KTP-nya langsung muncul tuh nama. Jadi kita gak perlu lagi isi nama, tanggal lahir, hanya data-data lain aja yang kita isi. Jadi memang datanya itu sudah dipastikan itu valid gitu. Bahkan kalau misalkan dia ikut BPJS, nomor BPJS-nya itu otomatis terisi. Karena sudah terintegrasi tadi.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Asep Nanang Kasim selaku Senior Officer Technology Information, sistem pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung memberikan kemudahan dalam proses pelayanan, khususnya dalam akses informasi jadwal dokter serta pengisian data pasien. Sistem tersebut

telah terintegrasi dengan data Dukcapil dan BPJS, sehingga data pasien dapat muncul secara otomatis ketika nomor identitas dimasukkan. Hal ini mempermudah proses administrasi serta mempercepat alur pelayanan di bagian pendaftaran.

Selain memberikan kemudahan terkait layanan, rumah sakit juga ikut merasakan dampak dari sistem digital, khususnya dalam penggunaan sumber daya.

Asep Nanang Kasim, *Senior Officer Technology Information/TI*, *Wawancara Pribadi*, 14-15 Januari 2026 mengatakan:

*”Dari segi efisiensi lainnya misalnya mengurangi penggunaan kertas. Kertas lebih efisien. Beberapa formulir sudah distop pencetakannya kecuali formulir yang memang belum ada di sistem RMI, misalnya formulir bagi pasien di kamar bedah yang secara legalitas perlu tanda tangan (basah) untuk keabsahan dokumen. Otomatis sekarang kita mengurangi penggunaan kertas, tinta, dan printer. Selain itu kita gak perlu ruangan khusus buat nyimpen file rekam medis. Cuman perlu memory server kan yaa. Itu paling kelebihan utamanya. Efisiensi sama kecepatan dalam pengisian tagihan biaya tidak dihuting manual. Jadi, langsung system yang berhitung. Teman-teman tinggal verifikasi saja.”*

Berdasarkan wawancara dengan informan, implementasi pelayanan digital juga berdampak pada penggunaan sumber daya di rumah sakit. Penggunaan kertas mulai dikurangi karena sebagian formulir telah dialihkan ke dalam sistem elektronik. Hal yang sama juga terjadi pada penggunaan tinta dan perangkat cetak, serta berkurangnya kebutuhan ruang penyimpanan arsip rekam medis karena data telah tersimpan dalam server. Proses perhitungan biaya pelayanan juga dilakukan secara otomatis oleh sistem, sehingga petugas hanya perlu melakukan verifikasi.

Kemudahan dan efisiensi juga dirasakan oleh Anna, Staf Pendaftaran, *Wawancara Pribadi*, 27 Januari 2026 seperti penuturannya berikut ini:

*“Pelayanan digital menurut saya mempermudah pekerjaan dibandingkan pelayanan konvensional. Antrean lebih teratur. Dulu gak ada antrean online, langsung datang gitu aja. Kita kadang tidak tahu yang mana sudah dilayani atau belum. Kalau pendaftarannya banyak kita berasa diserbu. Jadi agak ribet. Dari segi*

*waktu sistem pelayanan digital membuat waktu lebih efisien. Dulu pendaftaran secara manual lebih lama memerlukan waktu kurang lebih 10 menit untuk menulis berkas. Sekarang kurang lebih 5 menit sudah selesai. Kita kan tinggal copas untuk mengisi semua pendaftar itu apalagi kalau pasien yang sudah pernah berobat sebelumnya, datanya sudah tersedia.”*

Berdasarkan wawancara dengan Anna selaku staf pendaftaran, sistem pelayanan digital mempermudah proses pendaftaran pasien dibandingkan dengan sistem manual. Proses pendaftaran yang sebelumnya memerlukan waktu sekitar 10 menit kini dapat diselesaikan dalam waktu kurang lebih 5 menit karena data pasien telah tersimpan dalam sistem. Selain itu, sistem antrean digital membantu petugas dalam mengatur alur pelayanan sehingga lebih tertib dan terstruktur.

Kemudahan yang sama juga dirasakan oleh tenaga perawat seperti yang dijelaskan oleh Rona, *Head of Nursing Inpatient* (Kepala Ruang Keperawatan), *Wawancara Pribadi*, 14 Januari 2026 sebagai berikut:

*“Layanan digital mempercepat proses administrasi dibandingkan sebelumnya. Dulu ketika belum menggunakan layanan digital para perawat harus ngantar-ngantar kertas (formular/dokumen) ke sana ke mari. Semua berkas rekam medis di simpan di ruangan berkas rekam medis. Otomatis petugas rekam medis mencari file-nya satu-satu dari beberapa file-nya yang jumlahnya ribuan. Perlu banyak waktu. Tempatnya pun untuk pengarsipan manual sudah nggak cukup lagi. Tetapi dengan sistem digital, khususnya dengan adanya Rekam Medis Elektronik (RME) dokter tinggal melihat history (riwayat) pasien, data obat, tindakan, hasil lab, radiologi, sudah dilihat di sistem. Tinggal ketik namanya. Kelihatan semua rekam medisnya. Dokter maupun pasiennya dapat melihat secara transparans. Ini memudahkan bagi dokter. Begitu juga pasiennya. Secara manual buat mencari satu file saja barangkali bisa dibutuhkan 10-20 menit. Jadi, sangat membantu sekali, sangat mengefisiensi waktu.”*

Dari sisi tenaga kesehatan, berdasarkan wawancara dengan Rona selaku Kepala Keperawatan, penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) mempermudah tenaga medis dalam mengakses data pasien. Riwayat kesehatan pasien, hasil pemeriksaan laboratorium, serta tindakan medis dapat dilihat secara langsung

melalui sistem tanpa harus mencari berkas secara manual. Hal ini mempermudah proses pelayanan serta mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam pencarian data pasien.

Penjelasan lain diberikan oleh Rahmat, *Kepala Medical Information Administration, Wawancara Pribadi, 28 Januari 2026*:

*“ Tidak bisa pungkiri bahwa digitalisasi pelayanan sangat memudahkan, keperluan data sangat penting dan kadang-kadang diperlukan mendesak. Saya mengumpulkan data untuk key performance indicator rumah sakit terlalu banyak, sangat kaya, dan beragam sekali. Terlalu banyak untuk dikerjakan secara manual. Kebutuhan data bukan cuma untuk internal, juga diperlukan oleh korporat, juga dibutuhkan oleh provider seperti BPJS. Jadi, pelayanan digital rumah sakit sangat penting karena dampak dari digitalisasi adalah kecepatan. ”*

Selanjutnya, berdasarkan wawancara dengan Rahmat selaku Medical Information Administration, sistem digital mempermudah pengelolaan data dalam jumlah besar serta mendukung kebutuhan pelaporan rumah sakit. Data yang tersimpan dalam sistem dapat diakses dengan cepat dan digunakan untuk berbagai keperluan, baik untuk kebutuhan internal rumah sakit maupun untuk pihak eksternal seperti BPJS.

Dari sisi kebijakan, menurut penjelasan Rachmi Nafissa Ramadhan, *Senior Officer Legal Governance, Wawancara Pribadi, 12 Januari 2026*, pelayanan digital sangat membantu mempercepat pelayanan di Rumah Sakit Pertamina Tanjung, kata beliau:

*“ Pelayanan digital sangat membantu mempercepat pelayanan di Rumah Sakit Pertamina Tanjung. Pasien tidak perlu menunggu lama, sudah mengetahui nomor dan kapan antreannya. Dari sudut pekerja sendiri pekerjaan akan jauh lebih mudah, mengurangi mobilitas perawat, karena sistemnya sudah terintegrasi. Membantu pengarsipan juga karena gak perlu mencari-cari lagi berkas. Cuma kendalanya adalah perawat atau dokter yang cukup berumur kesulitan menggunakan RME. Menurut saya pelayanan digital mencerminkan amanah dan*

*keadilan. Semua orang dapat mengakses dengan mudah. Tidak ada perbedaan antara pasien BPJS dengan pasien Non-BPJS.”*

Pernyataan dari Rachmi menunjukkan bahwa pelayanan digital membantu mempercepat proses pelayanan serta mempermudah akses bagi pasien. Pasien dapat mengetahui nomor antrean dan waktu pelayanan sehingga tidak perlu menunggu terlalu lama. Selain itu, sistem yang terintegrasi juga membantu mengurangi mobilitas tenaga kesehatan dalam pengelolaan berkas.

Sementara itu, dari perspektif salah seorang pasien, RHP, *Wawancara Pribadi*, 22 Januari 2026 menyatakan:

*“Nama Saya RHP. Saya sudah tiga kali berobat di Rumah Sakit Pertamina Tanjung. Saya mengetahui layanan digital Rumah Sakit Pertamina Tanjung pertama kali lewat Instagram. Pelayanan digital ini sangat membantu dan memudahkan saya. Dengan digitalisasi ini saya melakukan pendaftaran via online dari rumah. Jadi, kita nggak perlu datang ke rumah sakit. Setelah kita daftar online langsung mengisi data diri, habis itu kita dapat panggilan. Kita nggak perlu lagi lama-lama antre di rumah sakit. Kemudian setelah kita datang langsung diarahkan ke Poli.”*

Pasien lainnya, AL, *Wawancara Pribadi*, 26 Januari 2026) menyatakan:

*“Saya AL. Berobat di sini (Rumah Sakit Pertamina Tanjung) lebih dari tiga kali. Saya mendaftar biasanya secara online melalui whatsapp. Kemudian saya diberikan link untuk mengisi Google Form. Daftar online untuk poli rawat jalan dan mengisi data diri. Menurut saya layanan digital mempercepat layanan. Lebih nyaman. Nyamannya itu lebih cepat. Menghemat waktu. Waktu kita terpankas yang seharusnya kita ngantre. Kita gak harus membuang-buang waktu. Pemanggilannya lebih terukur. Maksudnya terukur sesuai dengan antrean yang sudah diberikan. Lebih menghemat waktu daripada yang manual.”*

Dari perspektif pasien, RHP dan AL menyampaikan bahwa pelayanan digital mempermudah proses pendaftaran karena dapat dilakukan secara online dari rumah. Pasien tidak perlu datang lebih awal untuk mengambil nomor antrean, serta dapat langsung menuju poli sesuai jadwal yang telah ditentukan. Hal ini

memberikan kenyamanan bagi pasien serta membantu menghemat waktu dalam memperoleh layanan kesehatan.

Untuk memberikan gambaran mengenai tingkat efisiensi pelayanan digital, peneliti merangkum hasil wawancara dari berbagai informan ke dalam bentuk matriks berikut:

**Tabel 4.1 Hasil Wawancara Aspek Efisiensi**

No.	Informan	Data Temuan
1	Asep (TI)	Sistem digital mempercepat pelayanan melalui integrasi data, seperti pengisian otomatis data pasien dari Dukcapil dan BPJS
2	Anna (Pendaftaran)	Proses pendaftaran yang sebelumnya memakan waktu sekitar 10 menit kini dapat diselesaikan dalam $\pm 5$ menit karena data pasien sudah tersedia dalam sistem
3	Rona (Tenaga Perawat)	Tenaga medis tidak perlu lagi mencari berkas rekam medis secara manual karena data pasien dapat langsung diakses melalui sistem
4	Rahmat (MIA)	Pengelolaan data yang kompleks menjadi lebih cepat dan terstruktur karena sistem digital mampu mengolah data dalam jumlah besar
5	RHP (Pasien)	Pasien dapat melakukan pendaftaran dari rumah sehingga tidak perlu antre lama di rumah sakit
6	AL (Pasien)	Sistem antrean digital membuat waktu pelayanan lebih terukur dan mengurangi waktu tunggu dibandingkan metode manual

**b. System Availability (Ketersediaan Sistem)**

Ketersediaan sistem berkaitan dengan kemampuan layanan digital untuk dapat diakses secara stabil dan berfungsi dengan baik ketika digunakan oleh pengguna. Dalam konteks pelayanan kesehatan, stabilitas sistem menjadi hal yang penting karena akan mempengaruhi kelancaran proses pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan, sistem pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung secara umum telah tersedia dan dapat digunakan dengan baik oleh pengguna. Layanan digital juga dapat diakses selama 24 jam, sehingga memudahkan pasien dalam memperoleh layanan tanpa terbatas waktu. Selain itu, pihak rumah sakit terus berupaya menjaga agar sistem tetap berjalan secara optimal.

Hal tersebut disampaikan Asep Nanang Kasim, *Senior Officer Technology Information/TI*, (Wawancara Pribadi, 14 Januari 2026) sebagai berikut:

*“Kami bagian IT selalu menjaga ketersediaan sistem digital. Ada maintenance atau pengecekan secara berkala. Apalagi sistem kita masih dalam tahap pengembangan. Semuanya pasti di-up date secara berkala. Cuma tantangannya juga kita harus buat backup karena kan alat-alat elektronik, server, bisa sewaktu waktu gangguan. Makanya kalau di kita itu backupnya ada dua. Satu di fisik, satunya di cloud. Jadi sewaktu-waktu misalkan servernya rusak, bisa kita download yang dari cloud. Agar cepat tanggap kita harus, wajib tetap menyediakan backup.”*

Berdasarkan wawancara dengan Asep Nanang Kasim selaku Senior Officer Technology Information, sistem pelayanan digital dikelola melalui proses pemeliharaan secara berkala untuk menjaga kestabilan layanan. Selain itu, rumah sakit juga menyediakan sistem cadangan berupa backup fisik dan cloud untuk mengantisipasi gangguan pada server.

Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat kendala yang berkaitan dengan jaringan internet. Hal ini disampaikan oleh Anna selaku staf pendaftaran. Dari Anna, Staf Pendaftaran RSPT, (Wawancara Pribadi, 27 Januari 2026), peneliti mendapatkan informasi bahwa ketersediaan sistem pelayanan digital RSPT aman dan tidak ada komplain dari pasien. Gangguan dalam sistem pelayanan digital,

menurut Anna, bisa terjadi jika penggunaanya sedang banyak-banyaknya, sehingga jaringan bisa turun, bahkan kadang jaringan sampai mati, katanya:

*“Kalau di sistem kami aman aja sih. Paling jaringannya aja yang down. Apalagi pas banyak-banyaknya pasien, tiba-tiba jaringannya down. Jaringan mati. Terkait sistem pendaftaran belum ada complain dari pasien sih”.*

Berdasarkan wawancara dengan Anna selaku staf pendaftaran, sistem pelayanan digital pada umumnya dapat digunakan dengan baik. Kendala yang muncul lebih banyak berkaitan dengan jaringan internet, terutama ketika jumlah pasien meningkat. Dari sisi pengguna, sistem pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung juga dinilai cukup mudah diakses. RHP, Pasien, *Wawancara Pribadi*, 22 Januari 2026) menyatakan:

*“Layanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung mudah diakses. Jadi, setiap saat kita mau berobat yang di Poli siang ataupun Poli malam dapat diakses kapanpun. Kendala teknis di sinyal saja. Misalnya sinyal di rumah itu lagi down atau mungkin wifi gak aktif jadi susah. Itu saja sih.”*

Pernyataan RHP diperkuat dengan pasien lainnya, AL, *Wawancara Pribadi*, 26 Januari 2026) menyatakan:

*“Saya sudah beberapa kali berobat di Rumah Sakit Pertamina Tanjung. Website layanan digital Rumah Sakit Pertamina Tanjung dapat diakses kapan pun dibutuhkan. Selama ini saya gak pernah mengalami kecuali saat pertama kali datang ke sini. Ini karena pengalaman pertama saya masih bingung dan saat itu server rumah sakit sedang error.”*

Berdasarkan observasi peneliti saat riset di lapangan dan mencoba beberapa layanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung tidak menemukan kendala. Sistem pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung dapat digunakan dalam kegiatan pelayanan sehari-hari. Layanan seperti pendaftaran online, akses jadwal dokter, dan sistem antrean digital dapat diakses oleh pengguna. Selain itu,

beberapa layanan digital juga dapat diakses selama 24 jam, sehingga mempermudah pasien dalam memperoleh layanan tanpa terbatas waktu.

Agar hasil wawancara mudah dipahami, penulis menyajikan temuan terkait aspek ketersediaan sistem dalam bentuk matriks berikut:

**Tabel 4.2 Hasil Wawancara Aspek Ketersediaan Sistem**

No.	Informan	Data Temuan
1	Asep (TI)	Sistem dikelola melalui maintenance berkala serta dilengkapi dengan backup fisik dan cloud untuk mengantisipasi gangguan
2	Anna (Pendaftaran)	Sistem pelayanan berjalan dengan baik, namun kendala sering terjadi pada jaringan ketika jumlah pengguna meningkat
3	RHP (Pasien)	Layanan digital dapat diakses kapan saja, namun terkadang terkendala sinyal internet dari pengguna
4	AL (Pasien)	Sistem umumnya stabil, meskipun pernah mengalami error pada kondisi tertentu

**c. Reliability (Keandalan)**

Keandalan sistem berkaitan dengan kemampuan layanan digital dalam memberikan informasi yang akurat serta sesuai dengan kondisi pelayanan yang sebenarnya. Dalam konteks pelayanan kesehatan, keandalan sistem menjadi faktor penting karena berkaitan dengan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara, para informan memberikan informasi yang beragam dalam menilai apakah pelayanan digital Rumah Sakit Pertamina sesuai dengan kondisi aktual. Salah seorang pasien Rumah sakit Pertamina Tanjung, RHP, *Wawancara Pribadi*, 22 Januari 2026, menjelaskan sebagai berikut:

*“Informasi yang ditampilkan dalam sistem digital seperti jadwal dokter dan nomor antrian sudah sesuai. Terakhir itu saya ke dokter Azhar, spesialis anak. Jadi, saya*

*memilih jadwal pagi. Dalam informasi jadwal yang tertulis praktik mulai jam 08.00 sampai dengan 14.00. Saya saat itu datang jam 13.30. Setengah jam lagi dokternya sudah selesai praktik. Tetapi dokter masih melayani. Sesuai di waktu yang diinformasikan. Sepengalaman saya belum pernah terjadi kesalahan informasi.”*

Berdasarkan wawancara dengan RHP, informasi yang ditampilkan dalam sistem digital seperti jadwal dokter dan nomor antrean dinilai sesuai dengan pelayanan yang diterima oleh pasien. Namun demikian, pengalaman berbeda dirasakan oleh pasien lainnya, dalam beberapa kondisi masih ditemukan ketidaksesuaian antara informasi yang terdapat dalam sistem dengan pelayanan yang diterima oleh pasien. AL, *Wawancara Pribadi*, 26 Januari 2026 seperti yang dituturkannya sebagai berikut:

*“Dari beberapa kali kunjungan ke Rumah Sakit Pertamina pernah sekali saya mendapatkan informasi yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Misalnya, dalam informasi jadwal yang tertulis saya dijadwal berobat jam 11.00 ternyata masih menunggu sampai jam 12 an. Otomatis saya harus mengubah jadwal-jadwal kegiatan saya yang lainnya.”*

Namun demikian, berdasarkan wawancara dengan AL, pada kondisi tertentu terdapat ketidaksesuaian antara jadwal pelayanan yang ditampilkan dalam sistem dengan waktu pelayanan yang diterima oleh pasien.

Menurut penjelasan pihak manajemen rumah sakit bahwa sistem pelayanan Rumah Sakit Pertamina Tanjung dapat diandalkan kendati dalam kasus tertentu masih terjadi error. Error bukan pada sistemnya, namun disebabkan kesalahan pada penggunaannya, misalnya salah dalam peng-*input*-an dan memang beberapa hal masih dalam pengembangan, sebagaimana dikemukakan oleh Asep Nanang Kasim, Senior Officer Technology Information/TI, *Wawancara Pribadi*, 14 Januari 2026 sebagai berikut:

*“Implementasi pelayanan digital sudah berjalan secara maksimal pada tahun 2025. Namun ada beberapa yang masih dikembangkan. Error masih ada dalam masalah peng-inputan. Selain itu, Sistem Informasi Rumah Sakit Tanjung juga pernah error, tetapi kadang-kadang ada juga yang terjadi karena kesalahan di kita, oleh users. Misalnya kasus pasien rumah sakit rawat inap terdata atas nama A dan B, namun yang muncul di MRE-nya hanya atas nama B, datanya ketumpang. Adapun peng-input-an Sistem Rumah Sakit Pertamina (SIRUP), khususnya RME sudah aman.”*

Berdasarkan wawancara dengan Asep Nanang Kasim, kendala yang terjadi dalam sistem pelayanan digital umumnya berkaitan dengan kesalahan dalam proses penginputan data oleh pengguna serta sistem yang masih dalam tahap pengembangan.

Untuk melihat sejauh mana keandalan sistem dalam memberikan informasi yang sesuai dengan kondisi pelayanan, peneliti menyajikan ringkasan temuan dalam bentuk matriks berikut:

**Tabel 4.3 Hasil Wawancara Aspek Keandalan**

No.	Informan	Data Temuan
1	RHP (Pasien)	Informasi jadwal dan antrean yang ditampilkan dalam sistem umumnya sesuai dengan pelayanan yang diterima
2	AL (Pasien)	Terdapat ketidaksesuaian jadwal pelayanan, seperti keterlambatan dokter dibandingkan informasi di sistem
3	Asep (TI)	Error yang terjadi umumnya disebabkan oleh kesalahan penginputan data oleh pengguna, bukan dari sistem utama

**d. Responsiveness (Daya Tanggap)**

Responsif atau daya tanggap merupakan kemampuan rumah sakit dalam merespons keluhan, pertanyaan, maupun permintaan yang disampaikan melalui layanan digital yang tersedia. Dalam konteks pelayanan kesehatan, aspek ini menjadi penting karena berkaitan langsung dengan kepuasan dan kenyamanan

pasien. Terkait dengan data ini peneliti diarahkan untuk melakukan wawancara ke bagian Humas Rumah Sakit Pertamina Tanjung.

Berdasarkan hasil wawancara, Rumah Sakit Pertamina Tanjung telah menyediakan berbagai saluran komunikasi digital, seperti WhatsApp, media sosial, serta survei kepuasan berbasis barcode yang dapat diakses oleh pasien. Hal ini memudahkan pasien dalam menyampaikan keluhan maupun masukan terhadap pelayanan yang diterima.

Hal ini disampaikan oleh Arifin, *Officer Public Relation/Humas*, *Wawancara Pribadi*, 19 Januari 2026 yang menjelaskan bahwa:

*“Untuk menangani keluhan atau kendala yang dihadapi pasien merupakan tugas Humas. Humas mengurus keluhan atau kendala, menanggapi komentar yang disampaikan melalui media digital seperti Instagram, Facebook, Whatsapp, maupun Google review. Selain itu rumah sakit juga melakukan survei kepuasan. Kita akan respons misalnya keluhannya apa, layanan unit mana, misalnya IGD, rawat jalan, MCU, atau rawat tindak.”*

Berdasarkan wawancara dengan Arifin selaku *Officer Public Relation/Humas*, rumah sakit menyediakan berbagai saluran komunikasi digital seperti WhatsApp, media sosial, dan Google Review untuk menerima keluhan dan masukan dari pasien. Rumah sakit juga menyediakan fasilitas survei kepuasan pasien yang dapat diakses secara langsung oleh pasien.

*”Link survei kepuasan dalam bentuk barcode juga kita sediakan di setiap ruang kamar inap, di IGD, ruang rawat jalan. Tinggal scan saja. Langsung masuk ke link aduan. Cuma kalo lewat link kita bisa narik datanya satu minggu sekali karena dari korporatnya itu update-nya satu minggu sekali.”*

Selain itu, penggunaan layanan digital juga terbukti membantu mempercepat penanganan keluhan pasien, khususnya melalui media komunikasi langsung seperti WhatsApp dan media sosial. Namun demikian, masih terdapat

keterbatasan dalam sistem pengaduan, terutama pada survei digital yang hanya dapat dievaluasi secara berkala.

*”Kelemahannya itu baru tahu satu minggu sekali. Berbeda kalau keluhan atau aduan via Whatsapp atau Instagram, Kita tidak punya SOP yang mengatur jangka waktu penyelesaian keluhan. Yang dilakukan hanya peng-gradingan. Melihat komplainnya itu berat atau tidaknya saja. Transformasi pelayanan dalam bentuk digital sangat membantu penyelesaian keluhan sekitar 85 % dibanding secara manual.”*

Selain itu, rumah sakit juga menyediakan survei kepuasan pasien berbasis barcode yang dapat diakses di berbagai unit pelayanan seperti ruang rawat inap, IGD, dan rawat jalan. Di sisi lain, rumah sakit juga memiliki mekanisme penanganan kendala melalui koordinasi internal serta dukungan dari tim IT, termasuk solusi alternatif ketika terjadi gangguan pada sistem eksternal seperti BPJS. Informasi mengenai bagaimana penanganan pihak Rumah Sakit Pertamina Tanjung terhadap keluhan, pertanyaan, atau permintaan pasien juga dijelaskan oleh Rachmi Nafissa Ramadhan, Senior Officer Legal Governance, *Wawancara Pribadi*, 12 Januari 2026 sebagai berikut:

*“ Rumah sakit memiliki mitigasi jika ada masalah dalam pelayanan digital, jika ada kendala di server pasti ditangani bagian IT. Kalau ada kendala dari BPJS, aplikasi JKN itu bisa error. Solusinya rumah sakit membantu pasien mendaftarkan secara offline. Saya belum pernah mendengar keluhan pendaftaran maupun nomor antrean, karena juga ada security yang standby di sana untuk membantu”*

Hasil pengamatan peneliti selama riset di lapangan, para petugas di RSPT terlihat sigap dalam menanggapi kebutuhan, pertanyaan, maupun permintaan pasien. Contohnya pasien yang lanjut usia cenderung mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi. Beberapa di antaranya masih memilih datang langsung dan meminta bantuan petugas untuk mendaftar secara *online* di sistem yang tersedia di RSPT. Para petugas, terutama sekuriti dengan sigap dan cepat membantu mereka.

Berdasarkan observasi di lapangan, respons terhadap keluhan pasien dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi digital serta didukung oleh petugas di lapangan yang membantu pasien dalam mengakses layanan.

Guna memahami bagaimana rumah sakit merespons keluhan dan kebutuhan pasien, hasil penelitian dirangkum dalam matriks berikut:

**Tabel 4.4 Hasil Wawancara Aspek Daya Tanggap**

No.	Informan	Data Temuan
1	Arifin (Humas)	Keluhan pasien dapat disampaikan melalui berbagai kanal seperti WhatsApp, media sosial, dan survei digital
2	Arifin (Humas)	Respons terhadap keluhan melalui media langsung dapat dilakukan dengan cepat, namun survei digital dievaluasi secara berkala
3	Rachmi (Legal)	Rumah sakit memiliki mekanisme penanganan kendala melalui tim IT dan menyediakan solusi alternatif seperti pendaftaran offline
4	Observasi	Petugas rumah sakit, khususnya petugas lapangan seperti security, sigap membantu pasien yang kesulitan menggunakan sistem digital

**e. *Privacy* (Keamanan dan Kerahasiaan Data)**

Aspek privasi berkaitan dengan keamanan serta kerahasiaan data pasien yang tersimpan dalam sistem digital rumah sakit. Dalam pelayanan kesehatan, perlindungan data pasien menjadi hal yang sangat penting karena menyangkut informasi pribadi serta riwayat kesehatan pasien.

Setelah melakukan wawancara, sebagian besar informan merasa data pribadi dan rekam medis mereka aman dan rumah sakit juga dipercaya mempunyai kebijakan perlindungan data sebagaimana diamanatkan peraturan perundang-undangan, ditambah akses aplikasi dilindungi dengan kata sandi.

AL, *Wawancara Pribadi*, 26 Januari 2026, salah seorang pasien Rumah Sakit Pertamina Tanjung, menuturkan sebagai berikut:

*“Kalau saya meyakini aman karena Rumah Sakit sudah punya standar sama undang-undangnya sudah ada kan. Harusnya mereka juga bisa menjaga privacy kita dan tidak tersebar ke mana-mana dan memaksimalkan sistemnya. Saya meyakini mereka safety. Pihak rumah sakit juga menjelaskan terkait perlindungan data pasien dan berkomitmen data kita gak tersebar. Menurut saya perlindungan data pasien sangat penting. Kalau bisa seratus persen karena menyangkut data pribadi kita yang harus benar-benar dijaga. Kalau gak salah menurut yang pernah saya baca petugas di rumah sakit disumpah untuk tidak mempublish atau menyebarkan data-data pasien.”*

Berdasarkan wawancara dengan AL, pasien meyakini bahwa data pribadi yang tersimpan dalam sistem rumah sakit aman karena adanya standar perlindungan data yang diterapkan oleh pihak rumah sakit. Senada dengan AL, RHP, *Wawancara Pribadi*, 22 Januari 2026, mengungkapkan:

*“Terkait dengan data pribadi dan data kesehatan dalam sistem rumah Sakit ini saya merasa aman.”*

Informasi lainnya mengenai keamanan dan kerahasiaan pasien di Rumah Sakit Pertamina Tanjung diungkapkan oleh Wd, Pasien Rumah Sakit, *Wawancara Pribadi*, 26 Januari 2026 sebagai berikut:

*“Perlindungan terhadap data pribadi dan riwayat kesehatan menurut saya sangat penting. Kan banyak akhir-akhir ini terjadi penyalahgunaan data pribadi. Jika digunakan orang yang tidak tepat kan bahaya. Tetapi, Saya tidak khawatir mengenai data pribadi saya. Saya ngerasain biasa aja karena pihak rumah sakit seharusnya punya komitmen untuk memastikan data pribadi gak bisa diakses secara umum.”*

Untuk menjamin kerahasiaan dan perlindungan data para pasien, pihak manajemen pihak sakit mempunyai komitmen yang kuat seperti yang diharapkan para pasien dengan menerapkan standar operasional prosedur dan tingkat keamanan yang tangguh dalam sistem pelayanan digital rumah sakit. Rahmat, *Kepala Medical*

*Information Administration, Wawancara Pribadi, 28 Januari 2026, menjelaskan sebagai berikut:*

*“Selama ini saya sepengetahuan saya belum ada keluhan tentang kebocoran data. Saya memperlakukan yang namanya serah terima dokumen kepada pasien sesuai dengan peraturan Menteri Kesehatan tentang Kerahasiaan Rekam Medis, termasuk perlindungan data pasien. Tidak semua orang punya akses ke tempat rekam medis elektronik. Yang bisa itu petugas yang sudah disumpah. Mereka yang berhak masuk ke dalamnya pun menggunakan fingerprint. Aksesnya pun terbatas. Untuk membukanya menggunakan password. Misalnya petugas perawatan dia cuma bisa mengakses rawat inap. Begitu jua bagian pendaftaran hanya bisa mengakses registrasi pendaftaran.”*

Berdasarkan wawancara dengan Rahmat selaku Medical Information Administration, akses terhadap data pasien dibatasi hanya untuk petugas tertentu dengan penggunaan password dan pembagian hak akses sesuai dengan tugas masing-masing. Selain itu, sistem keamanan juga dilengkapi dengan mekanisme tambahan seperti penggunaan kata sandi serta pengaturan hak akses pengguna. Hal itu disampaikan oleh Asep Nanang Kasim, *Senior Officer Technology Information/TI, Wawancara Pribadi, 15 Januari 2026* sebagai berikut:

*“Sebenarnya di IHC (Indonesia Healthcare Corporation, jaringan holding rumah sakit yang dikelola oleh Pertamina Bina Medika, termasuk Rumah Sakit Pertamina Tanjung, pen.) sudah difasilitasi dengan firewall atau security yang sangat ketat. Setiap kita masuk ke sistem harus dengan jaringan di lokal rumah sakit. Misalkan kita mau akses dari luar, kita harus menggunakan VPN yang sudah punya akun IHC, pekerja rumah sakitnya. Karena itu, dokter-dokter spesialis terkendala mau mengisi RME dari luar, dari rumah, tetapi tidak punya VPN. Solusinya sebenarnya bisa kita ajukan ke korporat. Cuma kadang-kadang pengisiannya lambat karena tidak tersambung dengan jaringan lokal. Ini menunjukkan firewall kita lumayan ketat. Ketat sekali. Kelebihannya memang bagus. Cuma itu tadi, karena saking ketatnya jadi kita agak susah kalau memberikan akses ke pihak luar, misalnya dokter spesialis tadi atau klinik onsite. Kelebihannya jaringan kita aman sekali.”*

Berdasarkan wawancara dengan Asep Nanang Kasim, sistem pelayanan digital dilengkapi dengan pengamanan seperti firewall dan penggunaan jaringan internal, serta akses dari luar yang memerlukan VPN khusus bagi tenaga kesehatan.

Dari hasil observasi di lapangan, peneliti juga ditunjukkan oleh petugas beberapa dokumen yang berkaitan dengan *privacy* pasien, seperti SOP perlindungan data pasien, kebijakan akses data EMR, dan Perjanjian Kerahasiaan (NDA) bagi petugas, yang menunjukkan adanya komitmen rumah sakit dalam menjaga keamanan data pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, keamanan dan kerahasiaan data pasien dalam sistem pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung dijaga melalui pembatasan akses, penggunaan kata sandi, serta dukungan sistem keamanan jaringan. Untuk menggambarkan aspek keamanan dan kerahasiaan data pasien, peneliti menyajikan hasil temuan dalam bentuk matriks berikut:

**Tabel 4.5 Hasil Wawancara Aspek Keamanan dan Kerahasiaan Data**

No.	Informan	Data Temuan
1	RHP (Pasien)	Pasien merasa data pribadinya aman karena rumah sakit memiliki standar perlindungan data
2	AL (Pasien)	Tidak terdapat kekhawatiran terhadap keamanan data selama menggunakan layanan digital
3	Rahmat (MIA)	Akses data pasien dibatasi hanya untuk petugas tertentu dengan penggunaan password dan hak akses khusus
4	Asep (TI)	Sistem dilengkapi dengan keamanan seperti firewall dan VPN untuk membatasi akses dari luar

## **B. Pembahasan**

### **1. Analisis Kualitas Pelayanan Digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan selama penelitian di Rumah Sakit Pertamina Tanjung, diperoleh informasi mengenai berbagai bentuk implementasi pelayanan digital yang telah diterapkan.

Implementasi tersebut mencakup berbagai layanan berbasis teknologi informasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kemudahan akses, serta kualitas pelayanan kepada pasien. Sebagaimana telah dijelaskan bahwa secara teori pelayanan digital merupakan bentuk transformasi pelayanan konvensional yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kualitas layanan kepada pengguna. Dalam konteks pelayanan publik, pelayanan digital bertujuan untuk mempermudah akses layanan, mempercepat proses, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggara layanan (OECD, 2020). Berdasarkan hasil penelitian, implementasi pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung telah dilakukan melalui penerapan berbagai sistem berbasis teknologi informasi.

Secara teori seperti yang dijelaskan oleh Parasuraman dan Zeithaml, Standar *World Health Organization* (WHO), dan Peraturan Kemenkes bahwa pelayanan digital di rumah sakit dapat diklasifikasikan ke dalam 7 jenis berdasarkan fungsi dan bentuk layanannya.

Pertama, pendaftaran elektronik atau *mobile registration*. (WHO, 2019). Di Rumah Sakit Pertamina Tanjung pendaftaran sudah dilakukan secara daring booking online melalui aplikasi whatsapp yang kemudian diarahkan mengisi Google Form yang berisi jadwal dokter serta waktunya. Sistem ini bertujuan untuk mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan efisiensi proses administrasi

Kedua, sistem antrian digital (Parasuraman et al., 2005). Di Rumah Sakit Pertamina Tanjung pemberian nomor antrian otomatis sesuai jadwal saat pendaftaran *online*, pelacakan antrian melalui layar monitor di ruang tunggu.

Sistem antrian digital mengurangi kepadatan di ruang tunggu rumah sakit untuk meningkatkan kenyamanan pasien.

Ketiga, *Electronic Medical Record (EMR)* atau rekam medis elektronik, yaitu sistem pencatatan data kesehatan pasien secara digital yang memungkinkan akses data antar unit pelayanan. EMR dinilai sebagai fondasi utama sistem kesehatan digital modern karena meningkatkan akurasi data dan keselamatan pasien (WHO, 2020).

Keempat, *telemedicine* atau telekonsultasi, yakni layanan konsultasi medis secara jarak jauh melalui video, chat, atau aplikasi digital (Kemenkes RI, 2019). *Telemed* merupakan salah satu layanan andalan di Rumah Sakit Pertamina Tanjung. Layanan ini terpampang sangat jelas di beranda atau halaman depan *website* Pertamedika yang memberikan kemudahan akses layanan kesehatan, terutama bagi pasien yang memiliki keterbatasan jarak dan waktu

Kelima, pembayaran digital. Di Rumah Sakit Pertamina Tanjung pembayaran digital dapat dilakukan dengan *scan barcode* QRIS atau transfer bank.

Keenam, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Di Rumah Sakit Pertamina Tanjung SIMRS dinamai dengan SIRUP, singkatan dari Sistem Informasi Rumah Sakit Pertamedika, yaitu sistem terintegrasi yang mengelola seluruh aktivitas rumah sakit, mulai dari administrasi, pelayanan medis, hingga monitoring pasien sesuai dengan Permenkes No. 82 Tahun 2013.

Ketujuh, digital *communication* dan *feedback*. Di Rumah Sakit Pertamina Tanjung notifikasi layanan melalui *WhatsApp* dan *Google Form* serta survei kepuasan digital. Sistem ini berfungsi sebagai sarana komunikasi dua arah antara

rumah sakit dan pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan (Zeithaml, 2002).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Pertamina Tanjung telah menerapkan ketujuh jenis pelayanan digital berdasarkan fungsi dan bentuk layanannya. Rumah Sakit Pertamina Tanjung telah memasuki fase transformasi digital administratif, di mana teknologi berfungsi sebagai alat pendukung proses pelayanan kesehatan. Sistem digital telah terintegrasi dalam kegiatan administrasi, pengelolaan data pasien, serta koordinasi antar unit pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya komitmen manajemen dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi.

Namun demikian, implementasi tersebut tidak hanya perlu dilihat dari keberadaan sistem, tetapi juga dari kualitas pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan digital tersebut. Implementasi pelayanan digital tersebut masih berada pada tahap transisional dan pengembangan. Beberapa kendala masih ditemukan, antara lain keterbatasan literasi digital sebagian pasien, ketergantungan pada stabilitas jaringan internet, serta belum optimalnya integrasi sistem respons dan pengaduan berbasis digital. Selain itu, transformasi digital yang dilakukan masih berorientasi pada penguatan fungsi administratif dan belum sepenuhnya mengarah pada model pelayanan kesehatan berbasis digital yang komprehensif dan berpusat pada pasien.

Untuk mempermudah pemahaman terhadap temuan penelitian tersebut, ringkasan implementasi pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung disajikan dalam bentuk matriks berikut.

**Tabel 4.6 Matriks Implementasi Pelayanan Digital  
di Rumah Sakit Pertamina Tanjung**

No.	Jenis Pelayanan	Bentuk Implementasi	Manfaat Pelayanan
1	Pendaftaran Online	Pendaftaran melalui WhatsApp yang diarahkan ke Google Form	Mengurangi antrean pasien dan mempermudah pemilihan jadwal dokter
2	Sistem Antrian Digital	Nomor antrean diberikan secara otomatis sesuai jadwal pendaftaran	Mengatur alur pelayanan dan meningkatkan kenyamanan pasien
3	Rekam Medis Elektronik (RME)	Data riwayat kesehatan pasien disimpan dalam sistem digital	Mempermudah tenaga medis mengakses riwayat kesehatan pasien
4	Telemedicine (IHC Telemed)	Konsultasi kesehatan secara daring melalui aplikasi	Memudahkan pasien memperoleh layanan kesehatan jarak jauh
5	Pembayaran Digital	Pembayaran menggunakan transfer bank atau QRIS	Mempermudah transaksi pembayaran dan meningkatkan efisiensi administrasi
6	Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS/SIRUP)	Sistem digital yang mengintegrasikan data pasien, administrasi, pelayanan medis, dan keuangan	Mempermudah pengelolaan data pasien dan mempercepat proses pelayanan
7	Layanan Aduan Pasien/digital <i>communication</i> dan <i>feedback</i>	Survei kepuasan berbasis barcode serta kanal digital seperti WhatsApp dan media sosial untuk menerima masukan pasien	berperan sebagai sarana evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan, serta membantu rumah sakit dalam merespons keluhan pasien secara lebih cepat dan tepat

## **2. Analisis Kualitas Pelayanan Digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung Ditinjau Berdasarkan Aspek Kualitas Pelayanan Elektronik (*E-Servqual*)**

Jika ditinjau dari kerangka *e-Servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra, kualitas pelayanan digital tidak hanya diukur dari keberadaan sistem, tetapi dari pengalaman pengguna (*user experience*) dalam interaksi elektronik. Di bagian ini penulis menganalisis implementasi pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung dari aspek pelayanan menurut kerangka *e-Servqual* sebagai berikut:

### **a. Aspek Efisiensi (*Efficiency*)**

Efisiensi merupakan aspek yang berkaitan dengan kemudahan dan kecepatan pengguna dalam mengakses serta menggunakan layanan digital. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung menunjukkan adanya peningkatan efisiensi dalam proses pelayanan. Hal ini terlihat dari kemudahan pasien dalam melakukan pendaftaran secara online, pengurangan waktu tunggu, serta percepatan proses administrasi melalui integrasi data dengan Dukcapil dan BPJS. Selain itu, efisiensi juga tercermin dari berkurangnya penggunaan kertas dan penyederhanaan proses pengelolaan data pasien melalui sistem Rekam Medis Elektronik (RME).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung telah memenuhi dimensi *efficiency* dalam kerangka *e-Servqual*. Dalam teori yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (2005), *efficiency* berkaitan dengan kemudahan dan kecepatan pengguna dalam mengakses serta menggunakan

layanan digital. Sistem yang efisien memungkinkan pengguna memperoleh layanan dengan usaha yang minimal dan waktu yang lebih singkat.

Secara empiris, hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan digital mampu mengurangi waktu pendaftaran dari sekitar 10 menit menjadi kurang lebih 5 menit. Selain itu, integrasi data otomatis juga mengurangi beban kerja administratif dan mempercepat proses pelayanan di berbagai unit. Hal ini menunjukkan adanya kesesuaian antara implementasi di lapangan dengan konsep *efficiency* dalam *e-Servqual*.

Namun demikian, efisiensi pelayanan digital tersebut belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan temuan di lapangan, masih terdapat kendala yang berkaitan dengan literasi digital, khususnya pada pasien lanjut usia yang belum terbiasa menggunakan sistem digital. Kondisi ini menyebabkan sebagian pasien masih bergantung pada bantuan petugas dalam mengakses layanan. Selain itu, ketergantungan pada sistem digital juga membuat proses pelayanan berpotensi terganggu apabila terjadi gangguan teknis atau jaringan.

Dengan demikian, meskipun implementasi pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung telah menunjukkan peningkatan efisiensi yang signifikan, masih terdapat gap antara kemampuan sistem dengan kesiapan pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan literasi digital serta penyempurnaan sistem agar efisiensi pelayanan dapat dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna.

#### **b. Aspek Ketersediaan Sistem (*System Availability*)**

Ketersediaan sistem mengacu pada stabilitas SIMRS, jaringan internet, dan akses aplikasi. Berdasarkan hasil penelitian, ketersediaan sistem pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung secara umum telah berjalan dengan baik dan dapat diakses dalam kegiatan pelayanan sehari-hari. Sistem pelayanan digital dapat digunakan oleh pasien maupun tenaga kesehatan untuk berbagai keperluan, seperti pendaftaran, akses jadwal dokter, serta pengelolaan data pasien. Selain itu, beberapa layanan juga dapat diakses selama 24 jam, sehingga memberikan kemudahan bagi pasien dalam memperoleh layanan tanpa terbatas waktu.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa sistem pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung telah memenuhi dimensi system availability dalam kerangka *e-Servqual*. Menurut Parasuraman et al. (2005), system availability berkaitan dengan kemampuan sistem untuk berfungsi dengan baik, stabil, dan dapat diakses kapan pun dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang memiliki ketersediaan yang baik ditandai dengan minimnya gangguan serta adanya dukungan infrastruktur yang memadai.

Secara empiris, rumah sakit telah melakukan berbagai upaya untuk menjaga ketersediaan sistem, seperti melakukan maintenance secara berkala serta menyediakan sistem cadangan (backup) baik secara fisik maupun berbasis cloud. Hal ini menunjukkan adanya kesiapan teknis dalam mengantisipasi gangguan sistem serta menjaga keberlangsungan layanan digital.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ketersediaan sistem masih dipengaruhi oleh faktor eksternal, khususnya kualitas jaringan internet. Dalam kondisi tertentu, terutama ketika jumlah pengguna meningkat,

sistem dapat mengalami gangguan akibat jaringan yang tidak stabil. Selain itu, dari sisi pengguna, akses terhadap layanan digital juga bergantung pada kualitas sinyal atau koneksi internet yang dimiliki oleh pasien.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya gap antara kesiapan sistem internal rumah sakit dengan faktor eksternal yang berada di luar kendali sistem. Meskipun secara teknis sistem telah disiapkan dengan baik, ketergantungan terhadap jaringan internet menjadi tantangan dalam menjaga stabilitas layanan digital secara menyeluruh.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan sistem pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung telah berjalan dengan baik dari sisi internal, namun masih memerlukan penguatan pada aspek infrastruktur jaringan serta optimalisasi akses pengguna agar layanan dapat berjalan secara lebih stabil dan konsisten.

### **c. Aspek Keandalan (Reliability)**

Aspek keandalan (*reliability*) berkaitan dengan akurasi data, ketepatan jadwal, dan konsistensi informasi. Aspek ini menunjukkan bahwa transformasi digital bukan sekadar digitalisasi alat, tetapi restrukturisasi proses kerja dan juga memperlihatkan bahwa keandalan sistem sangat dipengaruhi oleh faktor Sumber Daya Manusia. Hal ini menunjukkan adanya fenomena klasik dalam transformasi digital sektor publik, yaitu teknologi maju harus selalu diikuti oleh kesiapan organisasi dan sumber daya manusia, baik dokter, tenaga kesehatan, dan pasien.

Berdasarkan temuan hasil penelitian, keandalan sistem pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung berkaitan dengan kemampuan sistem dalam

memberikan informasi yang sesuai dengan kondisi pelayanan yang diterima oleh pasien. Secara umum, informasi yang ditampilkan dalam sistem, seperti jadwal dokter dan nomor antrean, telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem telah mampu menyajikan informasi yang relevan dan dapat digunakan oleh pasien sebagai acuan dalam memperoleh layanan.

Dalam kerangka *e-Servqual*, *reliability* merujuk pada kemampuan sistem untuk memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan dapat dipercaya (Parasuraman et al., 2005). Sistem yang andal harus mampu menyajikan informasi yang sesuai dengan kondisi aktual serta meminimalkan kesalahan dalam proses pelayanan.

Secara empiris, hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung telah memenuhi aspek *reliability* dalam beberapa hal, seperti kesesuaian informasi jadwal pelayanan dan kemudahan akses data pasien melalui sistem Rekam Medis Elektronik (RME). Hal ini menunjukkan bahwa sistem telah mampu mendukung proses pelayanan secara akurat dan terintegrasi.

Namun demikian, keandalan sistem belum sepenuhnya optimal. Dalam beberapa kondisi, masih ditemukan ketidaksesuaian antara informasi yang ditampilkan dalam sistem dengan pelayanan yang diterima oleh pasien, seperti keterlambatan waktu pelayanan dibandingkan dengan jadwal yang tertera. Selain itu, terdapat pula kendala yang disebabkan oleh kesalahan dalam proses

penginputan data oleh pengguna (human error), yang berpotensi mempengaruhi akurasi informasi dalam sistem.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keandalan sistem tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh faktor sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem. Meskipun sistem telah dirancang secara terintegrasi, kesalahan dalam penggunaan dapat mempengaruhi kualitas informasi yang dihasilkan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung telah menunjukkan tingkat keandalan yang cukup baik, namun masih terdapat gap pada aspek konsistensi dan akurasi informasi akibat faktor operasional dan human error. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan ketelitian pengguna serta penguatan sistem kontrol untuk meminimalkan kesalahan dalam pengelolaan data.

#### **d. Aspek Daya tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap (*responsiveness*) dalam penelitian ini dilihat dari bagaimana Rumah Sakit Pertamina Tanjung merespons kendala digital. Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa petugas membantu pasien yang kesulitan, keluhan ditangani melalui *front office* atau unit IT, respons cukup cepat pada jam kerja, namun belum ada sistem *digital complaint* terintegrasi 24 jam dan respons masih dominan manual.

Berdasarkan hasil penelitian, daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung berkaitan dengan kemampuan rumah sakit dalam merespons keluhan, pertanyaan, serta kebutuhan pasien melalui

berbagai saluran komunikasi yang tersedia. Secara umum, rumah sakit telah menyediakan berbagai kanal komunikasi digital, seperti WhatsApp, media sosial, dan Google Review, yang memudahkan pasien dalam menyampaikan keluhan maupun masukan terhadap pelayanan yang diterima. Selain itu, rumah sakit juga menyediakan survei kepuasan pasien berbasis barcode yang dapat diakses di berbagai unit pelayanan.

Dalam kerangka *e-Servqual*, *responsiveness* merujuk pada kemampuan penyedia layanan dalam memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan pengguna (Parasuraman et al., 2005). Sistem yang responsif ditandai dengan kecepatan dalam menangani keluhan serta adanya mekanisme yang jelas dalam menindaklanjuti permasalahan yang dihadapi oleh pengguna.

Secara empiris, hasil penelitian menunjukkan bahwa respons terhadap keluhan pasien melalui media komunikasi langsung seperti WhatsApp dan media sosial dapat dilakukan dengan relatif cepat. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit telah mampu memanfaatkan media digital sebagai sarana komunikasi dua arah dengan pasien. Selain itu, keberadaan petugas di lapangan yang membantu pasien dalam menggunakan layanan digital juga turut mendukung daya tanggap pelayanan.

Namun demikian, sistem respons pelayanan digital belum sepenuhnya terintegrasi secara optimal. Hal ini terlihat dari mekanisme survei kepuasan yang masih dievaluasi secara berkala, sehingga tidak dapat memberikan respons secara real-time terhadap keluhan pasien. Selain itu, belum adanya standar operasional

prosedur (SOP) yang mengatur waktu penyelesaian keluhan menyebabkan respons yang diberikan masih bergantung pada inisiatif petugas.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya gap antara kecepatan respons yang dilakukan secara langsung dengan sistem pengelolaan keluhan yang belum terstruktur secara digital. Meskipun secara praktik respons dapat dilakukan dengan cepat, namun belum didukung oleh sistem yang mampu mengelola dan menindaklanjuti keluhan secara konsisten dan berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun respons terhadap pasien tergolong cepat, sistem pengelolaan keluhan belum sepenuhnya terintegrasi secara digital dan real-time.

Dengan demikian, daya tanggap pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung dapat dikatakan cukup baik dalam aspek komunikasi langsung, namun masih memerlukan pengembangan sistem respons berbasis digital yang lebih terintegrasi, seperti penerapan sistem pengaduan real-time atau chatbot, agar pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat, terstruktur, dan berkelanjutan.

#### **e. Privasi dan Keamanan Data (*Privacy*)**

Aspek privasi dan keamanan data sangat krusial karena menyangkut data medis. Berdasarkan hasil penelitian, aspek keamanan dan kerahasiaan data pasien dalam sistem pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung menunjukkan kondisi yang cukup baik. Hal ini terlihat dari adanya pembatasan akses terhadap data pasien yang hanya dapat diakses oleh petugas tertentu sesuai dengan tugas dan kewenangannya. Selain itu, sistem juga dilengkapi dengan penggunaan kata sandi serta pengaturan hak akses pengguna untuk menjaga kerahasiaan data pasien.

Dalam kerangka *e-Servqual*, *privacy* berkaitan dengan kemampuan sistem dalam menjaga keamanan data pribadi pengguna serta melindungi informasi dari akses yang tidak sah (Parasuraman et al., 2005). Sistem yang baik harus mampu menjamin bahwa data pengguna tetap aman dan tidak disalahgunakan.

Secara empiris, rumah sakit telah menerapkan berbagai mekanisme keamanan, seperti penggunaan firewall, jaringan internal, serta akses khusus melalui VPN bagi tenaga kesehatan yang ingin mengakses sistem dari luar. Selain itu, terdapat pula kebijakan internal seperti pembatasan akses data, penggunaan fingerprint, serta penerapan standar operasional prosedur (SOP) terkait perlindungan data pasien. Hal ini menunjukkan bahwa sistem keamanan telah dirancang untuk melindungi data pasien secara berlapis.

Dari perspektif pasien, hasil penelitian menunjukkan adanya tingkat kepercayaan yang cukup tinggi terhadap keamanan data dalam sistem pelayanan digital. Pasien meyakini bahwa rumah sakit memiliki standar perlindungan data yang memadai serta memiliki tanggung jawab dalam menjaga kerahasiaan informasi kesehatan.

Namun demikian, sistem keamanan yang ketat juga menimbulkan beberapa keterbatasan, khususnya dalam fleksibilitas akses bagi tenaga kesehatan. Dalam beberapa kasus, tenaga medis mengalami kesulitan dalam mengakses sistem dari luar jaringan rumah sakit karena keterbatasan akses VPN. Hal ini menunjukkan adanya trade-off antara tingkat keamanan sistem dengan kemudahan akses pengguna.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aspek privacy dalam pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung telah terpenuhi dengan baik melalui penerapan sistem keamanan yang berlapis. Namun demikian, diperlukan keseimbangan antara keamanan dan kemudahan akses agar sistem tetap aman tanpa menghambat efektivitas pelayanan.

Untuk mempermudah pemahaman terhadap hasil pembahasan berdasarkan dimensi *e-Servqual*, peneliti merangkum temuan penelitian ke dalam bentuk matriks. Matriks ini menyajikan keterkaitan antara temuan lapangan, analisis peneliti, serta kesimpulan pada masing-masing dimensi, sebagai berikut:

**Tabel 4.7 Matriks Analisis Kualitas Pelayanan Digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung Ditinjau Berdasarkan Aspek Kualitas Pelayanan Elektronik (*E-Servqual*)**

No.	Dimensi	Temuan Peneliti	Analisis Peneliti	Kesimpulan
1	<i>Efficiency</i>	Pelayanan digital mempercepat proses, mengurangi antrean, serta menghemat penggunaan kertas dan sumber daya	Digitalisasi menyederhanakan alur pelayanan dan meningkatkan efisiensi waktu, tenaga, dan administrasi	Efisiensi meningkat signifikan, namun belum optimal karena kendala literasi digital
2	<i>System Availability</i>	Sistem tersedia 24 jam, didukung maintenance dan backup, namun terkendala jaringan	Sistem memiliki kesiapan teknis yang baik, tetapi stabilitas masih dipengaruhi faktor jaringan	Sistem memiliki kesiapan teknis yang baik, tetapi stabilitas masih dipengaruhi faktor jaringan

3	<i>Reliability</i>	Informasi layanan umumnya akurat, namun masih terjadi kesalahan akibat penginputan dan ketidaksinkronan data	Keandalan dipengaruhi human error serta belum optimalnya sinkronisasi data real-time	Sistem cukup andal, namun perlu peningkatan akurasi dan integrasi data
4	<i>Responsiveness</i>	Respon cepat melalui WA dan petugas, namun survei tidak real-time dan belum ada SOP	Daya tanggap masih bergantung pada SDM dan belum terstandarisasi secara sistem	Daya tanggap masih bergantung pada SDM dan belum terstandarisasi secara sistem
5	<i>Privacy</i>	Data pasien dilindungi dengan sistem login, password, dan pembatasan akses	Sistem keamanan cukup kuat dan meningkatkan kepercayaan pasien	Privasi terjaga, namun transparansi kepada pasien masih perlu ditingkatkan

### 3. Analisis Implementasi Pelayanan Digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung Ditinjau dari Perspektif *Maqāṣid al-Syarā'ih*

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...<sup>ط</sup>

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

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 يُجِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقَنَهُ

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

Dalam penelitian ini, *maqāṣid* tidak hanya dijadikan legitimasi normatif, tetapi sebagai alat evaluasi etis terhadap transformasi digital. Jika ditinjau dari perspektif *maqāṣid al-syarī‘ah*, pelayanan digital bukan sekadar inovasi teknologi, tetapi sarana (*wasīlah*) menuju kemaslahatan (*maṣlahah*).

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung menunjukkan keterkaitan dengan beberapa aspek maqāsid syariah.

**a. *Hifz an-nafs*: Digitalisasi sebagai Instrumen Perlindungan Jiwa**

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa hasil penelitian menunjukkan pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung mempercepat proses pendaftaran, akses rekam medis, dan koordinasi antar unit. Dampaknya mengurangi risiko keterlambatan pelayanan dan mendukung keselamatan pasien. Dengan demikian, pelayanan digital termasuk kategori *hājīyyāt* yang mendukung perlindungan jiwa. Hal ini sejalan dengan nilai *hifz an-nafs*. Islam sangat menghormati kehidupan dan melarang segala bentuk tindakan yang membahayakan jiwa, baik terhadap diri sendiri maupun orang lain sebagaimana firman Allah dalam al-Maidah [5]: 32 yang berbunyi:

مِنْ أَجْلِ ذَلِكَ كَتَبْنَا عَلَىٰ بَنِي إِسْرَائِيلَ أَنَّهُ مَنْ قَتَلَ نَفْسًا بِغَيْرِ نَفْسٍ أَوْ فَسَادٍ فِي الْأَرْضِ فَكَأَنَّمَا قَتَلَ النَّاسَ جَمِيعًا وَمَنْ أَحْيَاهَا فَكَأَنَّمَا أَحْيَا النَّاسَ جَمِيعًا ...

*“Oleh karena itu, Kami menetapkan (suatu hukum) bagi Bani Israil bahwa siapa yang membunuh seseorang bukan karena (orang yang dibunuh itu) telah membunuh orang lain atau karena telah berbuat kerusakan di bumi, maka seakan-akan dia telah membunuh semua manusia. Sebaliknya, siapa yang memelihara kehidupan seorang manusia, dia seakan-akan telah memelihara kehidupan semua manusia...”*

Hadis Rasulullah saw. berbunyi:

عَنِ ابْنِ عَبَّاسٍ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ

*“Dari Ibnu Abbas berkata, Rasulullah saw. bersabda, “Tidak boleh memudaratkan diri sendiri, juga memudaratkan orang lain.”* (H.R. Ahmad, Musnad Ahmad hadis nomor 2865)

Pelayanan digital bertujuan untuk mempercepat akses dan koordinasi pelayanan medis. Dalam kerangka *maqāṣid*, pelayanan kesehatan secara hakikat termasuk kategori *darūriyyāt* (kebutuhan primer) karena berkaitan langsung dengan keselamatan jiwa. Namun perlu dicatat bahwa sistem digital hanya menjadi penunjang, bukan penentu utama keselamatan. Artinya, nilai *ḥifẓ an-nafs* tercapai secara instrumental, bukan esensial. Digitalisasi dalam konteks ini berfungsi sebagai *wasīlah* (sarana) untuk memperkuat perlindungan jiwa. Jika sistem mengalami gangguan, perlindungan jiwa tetap bergantung pada kompetensi tenaga medis. Dengan demikian, digitalisasi mendukung *maqāṣid*, tetapi belum menjadi fondasi utama *maqāṣid*.

Digitalisasi tidak otomatis melindungi jiwa, kecuali sistem mempercepat penanganan medis, mengurangi risiko kesalahan, dan menjamin akses cepat pada kondisi darurat. Jika sistem hanya mempercepat administrasi tanpa mempercepat tindakan medis, maka kontribusinya masih berada pada level *ḥājjiyyāt* (sekunder), belum *darūriyyāt*.

#### **b. *Ḥifẓ al-'aql*: Akses Informasi dan Literasi Digital**

Sistem pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung menyediakan informasi jadwal dokter, informasi administrasi, membantu pasien memahami alur pelayanan meskipun tidak semua pasien memahami sistem. Ini berarti sistem pelayanan digital mendukung perlindungan akal melalui akses informasi.

Dalam *maqāṣid*, akses informasi yang jelas termasuk perlindungan akal. Perlindungan akal bukan hanya tentang informasi, tetapi juga tentang kemampuan memahami informasi. Jika sebagian pasien tidak memahami sistem, bergantung

penuh pada petugas, dan mengalami kebingungan digital, maka terdapat kesenjangan *maqāṣid* pada aspek *ḥifẓ al-'aql*. Artinya, literasi digital merupakan bagian integral dari perlindungan akal dalam era transformasi digital. Fakta rendahnya literasi digital sebagian pasien, yang dalam perspektif Islam dapat berpotensi menciptakan ketidakadilan akses. Karena itu, jika tidak diimbangi edukasi, digitalisasi bisa berubah dari masalah menjadi *mafsadah* bagi kelompok rentan.

#### **c. *Ḥifẓ al-Nasl* (Perlindungan Keturunan)**

*Ḥifẓ al-nasl* atau perlindungan keturunan berkaitan dengan keberlangsungan generasi manusia dan kesehatan keluarga. Pelayanan digital Rumah Sakit Pertamina Tanjung tentu saja mendukung layanan ibu dan anak dan mempermudah kontrol kesehatan keluarga. Di Rumah Sakit Pertamina Tanjung disediakan ruang khusus ibu dan anak serta ruang laktasi. Secara ringkas kita dapat menyimpulkan bahwa Rumah Sakit Pertamina Tanjung mendukung keberlanjutan kesehatan generasi dan keluarga.

#### **d. *Ḥifẓ al-Māl*: Efisiensi Ekonomi sebagai Nilai Syariah**

Hasil penelitian sebagaimana dijelaskan sebelumnya menunjukkan bahwa implementasi pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung mengurangi biaya transportasi (pendaftaran *online*), mengurangi waktu tunggu (efisiensi ekonomi), mengurangi penggunaan kertas, printer, biaya cetak, menghemat ruang penyimpanan rekam medis secara implisit mendukung perlindungan harta melalui efisiensi biaya.

Namun, dalam perspektif *maqāṣid*, perlindungan harta tidak hanya soal efisiensi biaya, tetapi juga transparansi tarif, kepastian pembayaran, perlindungan dari biaya tersembunyi. Jika sistem digital menimbulkan biaya tambahan tersembunyi (misal ketergantungan internet pribadi pasien), maka perlu evaluasi etis lebih lanjut.

**e. *Hifz al-Din*: Kemaslahatan serta Nilai Keadilan dan Amanah**

Dalam perspektif Islam, pelayanan publik adalah amanah. Secara konseptual, implementasi pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung dapat dikategorikan sebagai sistem yang selaras dengan *maqāṣid hifz al-din*, kemaslahatan serta nilai keadilan dan amanah. Pelayanan yang transparan, tidak memberatkan pasien, tidak manipulatif dan tidak diskriminatif mencerminkan prinsip amanah dan keadilan. Sistem tidak bertentangan dengan syariah, bahkan mendukungnya, tetapi memang tidak secara eksplisit dirancang berbasis paradigma *maqāṣid*, atau dengan kata lain *maqāṣid* masih bersifat implisit, tidak eksplisit. Sistem tidak dirancang secara eksplisit berbasis nilai religius fitur khusus layanan berbasis kebutuhan ibadah pasien (misalnya fitur layanan pasien muslim, pengingat waktu salat dalam sistem digital). Hal ini memang dapat dimaklumi karena Rumah Sakit Pertamina Tanjung bukan termasuk kategori Rumah Sakit Syariah.

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan bukan sekadar perubahan teknologi, melainkan perubahan paradigma tata kelola pelayanan publik. Dalam perspektif Islam, teknologi hanya bernilai sejauh ia menghadirkan kemaslahatan dan menjaga lima tujuan utama syariat. Oleh karena itu, digitalisasi rumah sakit

harus terus diarahkan tidak hanya pada efisiensi, tetapi juga pada keadilan, amanah, dan perlindungan terhadap hak serta keselamatan pasien.

Untuk mempermudah pemahaman terhadap hubungan antara implementasi pelayanan digital dengan prinsip *maqāṣid al-syarī'ah*, temuan penelitian dirangkum dalam bentuk matriks berikut:

**Tabel 4.8 Matriks Analisis Kualitas Pelayanan Digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung Ditinjau dari Perspektif *Maqāṣid al-syarī'ah***

No.	Aspek <i>maqāṣid</i>	Temuan (Implementasi Pelayanan Digital)	Analisis
1	<i>Hifz An-Nafs</i> (Menjaga Jiwa)	Pelayanan digital seperti pendaftaran online, rekam medis elektronik, dan akses informasi membantu mempercepat proses pelayanan sehingga pasien dapat segera memperoleh penanganan	Digitalisasi berkontribusi dalam meningkatkan keselamatan pasien melalui percepatan pelayanan dan kemudahan akses data medis
2	<i>Hifz al-'aql</i> (Menjaga Akal)	Informasi layanan seperti jadwal dokter dan antrean dapat diakses secara digital serta data pasien tersimpan secara sistematis	Sistem digital membantu pengguna memahami informasi dengan lebih mudah dan mendukung pengambilan keputusan yang rasional
3	<i>Hifz al-nasl</i> (Menjaga Keturunan)	Rekam medis elektronik memungkinkan penyimpanan data kesehatan pasien secara berkelanjutan dan terintegrasi	Sistem digital mendukung pemantauan kesehatan jangka panjang yang berdampak pada kualitas generasi

4	<i>Ḥifẓ al-Māl</i> (Menjaga Harta)	Penggunaan sistem digital mengurangi penggunaan kertas, biaya operasional, serta menghemat waktu pasien dalam mengakses layanan	Digitalisasi menciptakan efisiensi biaya dan waktu baik bagi rumah sakit maupun pasien
5	<i>Ḥifẓ Al-Dīn</i> (Menjaga Agama)	Pelayanan diberikan secara adil tanpa diskriminasi serta mencerminkan nilai amanah dan tanggung jawab dalam pelayanan	Implementasi pelayanan digital sejalan dengan prinsip keadilan dan etika dalam Islam