

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan mengenai implementasi pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung telah diterapkan melalui penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), pendaftaran online, sistem antrian digital, rekam medis elektronik, serta sarana komunikasi digital dalam mendukung operasional pelayanan. Implementasi tersebut menunjukkan bahwa rumah sakit telah memasuki fase transformasi digital administratif, di mana teknologi berfungsi sebagai alat pendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan. Secara keseluruhan, transformasi digital telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, tetapi implementasi tersebut masih berada di tahap transisional dan pengembangan serta masih memerlukan penguatan infrastruktur dan peningkatan literasi digital.
2. Kualitas pelayanan digital di Rumah Sakit Pertamina Tanjung berdasarkan dimensi *e-Servqual* secara umum berada dalam kategori baik. Pada aspek efisiensi, pelayanan digital telah meningkatkan kecepatan administrasi dan mempermudah proses pendaftaran pasien. Pada aspek ketersediaan sistem, sistem digital telah berjalan secara stabil dalam operasional harian, meskipun

masih terdapat kendala teknis tertentu yang menunjukkan perlunya penguatan infrastruktur dan sistem cadangan. Pada aspek keandalan, sistem relatif andal dalam pengelolaan data pasien melalui SIMRS dan rekam medis elektronik, namun keandalannya masih dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia dan belum sepenuhnya *real-time* dalam pembaruan informasi. Pada aspek daya tanggap, daya tanggap rumah sakit cukup baik terutama melalui peran aktif petugas, tetapi belum didukung oleh sistem pengaduan digital terintegrasi secara otomatis. Pada aspek privasi, perlindungan data pasien telah diterapkan melalui sistem akses terbatas dan pengelolaan internal, namun transparansi dan edukasi kepada pasien mengenai keamanan data masih perlu ditingkatkan.

3. Dalam perspektif *maqāṣid al-Syaī'ah*, implementasi pelayanan digital secara umum sejalan dengan prinsip kemaslahatan. Sistem digital mendukung perlindungan jiwa (*ḥifẓ al-nafs*) melalui percepatan pelayanan, perlindungan akal (*ḥifẓ al-'aql*) melalui akses informasi kesehatan, serta perlindungan harta (*ḥifẓ al-māl*) melalui efisiensi waktu dan biaya. Pelayanan juga mencerminkan nilai amanah dan keadilan sebagai bagian dari perlindungan agama (*ḥifẓ al-dīn*), serta mendukung keberlanjutan layanan keluarga dalam konteks perlindungan keturunan (*ḥifẓ al-nasl*).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Manajemen Rumah Sakit Pertamina Tanjung

- a. Perlu melakukan penguatan infrastruktur teknologi, termasuk peningkatan stabilitas jaringan, guna menjamin keberlanjutan pelayanan digital.
- b. Mengembangkan sistem pengaduan dan respons digital terintegrasi agar mengurangi ketergantungan pada peran petugas secara manual.
- c. Menyelenggarakan program literasi digital bagi pasien, khususnya kelompok lansia, sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan sekaligus implementasi *hifz al-‘aql*.

2. Bagi Tenaga Kesehatan dan SDM

- a. Meningkatkan kompetensi digital melalui pelatihan berkelanjutan agar *reliability system* tidak terhambat oleh faktor *human error*.
- b. Menjaga keseimbangan antara penggunaan teknologi dan sentuhan kemanusiaan dalam pelayanan kesehatan, sehingga digitalisasi tidak mengurangi empati dan nilai etis pelayanan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Disarankan melakukan penelitian kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan digital secara statistik.
- b. Mengembangkan instrumen pengukuran kualitas pelayanan digital berbasis *maqāṣid al-syarī‘ah* secara lebih operasional dan terstandar.
- c. Melakukan studi komparatif antara rumah sakit lain guna melihat tingkat kematangan transformasi digital berbasis nilai.