

Digitalisasi Pelayanan dan Transformasi Digital Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD Provinsi Sulawesi Barat

Nurfaidah*¹, Muhammad Aqil², Chaerunnisa Rumianti³

¹Magister Manajemen, Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Mamuju

²Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Mamuju

³Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar Bongaya

¹nurfaidah.wahid@gmail.com*, ²muh_aqil@unimaju.ac.id, ³chaerunnisa.rumianti@stiem-bongaya.ac.id

Abstrak

Digitalisasi pelayanan dan transformasi digital memiliki peran penting dalam memberikan kualitas pelayanan RSUD Provinsi Sulawesi Barat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sampel penelitiannya menggunakan teknik Stratified random sampling dengan sampel sebanyak 227 responden. Survey dibagikan secara daring menggunakan *Google Form* pada pengguna layanan RSUD Provinsi Sulawesi Barat. Penelitian menggunakan analisis data uji validitas, realibilitas, parsial dan simultan serta metode analisis regresi linear berganda menggunakan software SPSS versi 25.0. Hasil penelitian menunjukkan digitalisasi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan RSUD Provinsi Sulawesi Barat, transformasi digital berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan RSUD Provinsi Sulawesi Barat, digitalisasi pelayanan dan transformasi digital secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan RSUD Provinsi Sulawesi Barat. Sementara itu kontribusi digitalisasi pelayanan dan transformasi digital terhadap kualitas pelayanan, tergolong kuat dengan nilai persentase (60,7%), yang berarti masih ada (39,3%) faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada RSUD Provinsi Sulawesi Barat.

Kata kunci: Digitalisasi Pelayanan, Transformasi Digital, Kualitas Pelayanan.

Korespondensi Email : nurfaidah.wahid@gmail.com

Digital Object Identifier : <https://doi.org/10.1234/e-bussiness.v4i2.119>

Diterima Redaksi : 07-01-2025 | **Selesai Revisi** : 14-01-2025 | **Diterbitkan Online** : 31-01-2025

1. PENDAHULUAN

Digitalisasi pelayanan dan transformasi digital telah menjadi salah satu strategi utama bagi banyak organisasi dalam meningkatkan kualitas layanan di tempat kerja (Zhang *et al*, 2024 ;Kraus *et al*, 2021). Dengan kemajuan teknologi yang pesat, berbagai inovasi seperti penggunaan sistem berbasis *cloud*, otomatisasi alur kerja, dan platform kolaborasi digital semakin diadopsi dalam pengelolaan operasional dan pelayanan kepada pelanggan. Transformasi digital tidak hanya memberikan kesempatan bagi organisasi untuk meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin mengharapkan layanan cepat, personalisasi, dan mudah diakses. Menurut laporan dari McKinsey, 2022 (mckinsey.com akses tanggal 25 Oktober 2024) sekitar 64% organisasi global menganggap transformasi digital sebagai prioritas untuk memperbaiki kualitas layanan mereka dan hanya 26% perusahaan yang berhasil mencapai tujuan transformasi digital mereka secara penuh, terutama dalam hal peningkatan kualitas layanan kepada pelanggan. Hal ini menunjukkan adanya gap fenomena di mana adopsi teknologi tidak otomatis memberikan dampak positif pada kualitas layanan. Kemenkominfo (aptika.kominfo.go.id/2023 akses 25 Oktober 2024) adopsi digitalisasi pelayanan masih menjadi tantangan yang besar bagi banyak organisasi, terutama di sektor publik dan layanan kesehatan.

Digitalisasi yang diharapkan mampu memperbaiki kualitas layanan sering kali terkendala oleh keterbatasan sumber daya, baik dari segi teknologi maupun pengembangan sumber daya manusia. Rumah sakit dan institusi pelayanan publik yang telah memulai digitalisasi, namun

belum mampu memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat karena proses transformasi yang belum terintegrasi sepenuhnya. Fenomena ini menunjukkan adanya gap antara rencana digitalisasi dengan implementasi di lapangan, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas layanan yang tidak sesuai ekspektasi. Kementerian Kesehatan (Kemenkes, 2022) mengatakan jika digitalisasi kesehatan adalah keputusan tepat untuk mempercepat adopsi teknologi dan solusi kesehatan digital. Namun, untuk mempercepat program digitalisasi kesehatan di Indonesia mempunyai kendala. Seperti sarana dan prasarana yang tidak memadai. Adopsi digitalisasi dalam pelayanan kesehatan masih dalam tahap awal dan mengalami berbagai tantangan, seperti infrastruktur yang tidak memadai dan kurangnya pelatihan bagi tenaga kesehatan (trustmedis.com. Akses tanggal 26 Oktober 2024). Hal ini menciptakan kebutuhan mendesak untuk memahami dampak digitalisasi terhadap kualitas layanan di rumah sakit daerah. Konteks transformasi digital kesehatan di Indonesia, artikel "Indonesia's Blueprint for Digital Health Transformation Strategy 2024" yang dirilis oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menyoroti berbagai tantangan yang dihadapi.

Salah satu isu utama adalah tingginya jumlah aplikasi kesehatan yang tersedia, namun sering kali kurang adanya standarisasi. Hal ini menyebabkan kebijakan kesehatan yang diterapkan tidak didasarkan pada data yang komprehensif. Selain itu, sekitar 80% fasilitas kesehatan di Indonesia masih belum sepenuhnya terjangkau oleh teknologi digital, sementara banyak catatan pasien masih dikelola dalam bentuk fisik (htn.international akses tanggal 26 Oktober 2024). Kondisi ini menciptakan kebutuhan mendesak untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam mengintegrasikan teknologi digital ke dalam layanan kesehatan. Jika tidak ditangani, ketidakselarasan ini berpotensi menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di masyarakat, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan hasil kesehatan secara keseluruhan. Selain itu, resistensi terhadap perubahan juga menjadi tantangan dalam proses transformasi digital. Banyak karyawan merasa terbebani oleh perubahan dalam cara kerja yang diakibatkan oleh digitalisasi (Van Der Schaft *et al.*, 2024). Pernyataan ini dipertegas dari survei dari Deloitte (2022), lebih dari 40% karyawan di organisasi yang sedang menjalani transformasi digital melaporkan stres dan kebingungan akibat teknologi baru yang diadopsi di tempat kerja. Resistensi ini sering kali terjadi karena kurangnya pemahaman dan pelatihan, serta ketidakcocokan antara teknologi yang diterapkan dengan proses kerja yang ada. Faktor-faktor ini menunjukkan perlunya pendekatan manajemen perubahan yang lebih holistik dalam mendukung keberhasilan digitalisasi pelayanan.

Upaya transformasi layanan kesehatan berbasis digital, RSUD Provinsi Sulawesi Barat baru-baru ini menyelenggarakan evaluasi penggunaan dan pengembangan aplikasi e-Health. RSUD Provinsi Sulawesi Barat telah mengembangkan aplikasi kesehatan digital sebagai bagian dari transformasi layanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pengembangan ini bertujuan untuk memanfaatkan teknologi digital dalam memperbaiki manajemen rumah sakit, efisiensi kerja, dan kualitas kinerja pegawai. Transformasi ini diharapkan dapat memperkuat kompetensi SDM dan memastikan RSUD menjadi lebih kompetitif dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Sulawesi Barat (makassar.antaranews, akses 26 November 2024). Transformasi digital melalui implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) telah menjadi prioritas di RSUD Provinsi Sulawesi Barat sejak 2018, sebagai upaya meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan kesehatan. Meskipun demikian, evaluasi terbaru menggunakan metode HOT-Fit yang dilaksanakan oleh PT. Delima Usaha mandiri pada tanggal 24 s/d 26 November 2024 di RSUD Provinsi Sulawesi Barat mengungkapkan beberapa kesenjangan signifikan. Sistem SIMRS yang seharusnya menjadi tulang punggung pengelolaan data dan layanan, ternyata belum sepenuhnya diadopsi oleh unit-unit operasional rumah sakit. Banyak petugas yang masih bergantung pada pencatatan manual atau aplikasi lain di luar SIMRS, yang mencerminkan resistensi terhadap perubahan teknologi serta kurangnya sosialisasi dan pelatihan. Selain itu, fitur dan menu yang tersedia dalam SIMRS belum mencakup kebutuhan operasional sepenuhnya, seperti pada unit radiologi, farmasi, dan laboratorium, yang berpotensi menghambat pelayanan kepada pasien

Kendala teknologi juga memperparah gap ini, di mana kualitas jaringan dan perangkat keras yang kurang memadai menjadi penghambat utama kelancaran sistem. Beberapa komputer yang digunakan memiliki spesifikasi rendah atau dalam kondisi rusak, sementara jaringan internet tidak

memenuhi standar untuk mendukung proses operasional rumah sakit. Kondisi ini menyebabkan inefisiensi, meningkatkan risiko kesalahan data, dan menurunkan persepsi manfaat sistem di mata pengguna. Akibatnya, layanan RSUD menjadi tidak maksimal, yang tidak hanya berdampak pada kinerja internal tetapi juga pada citra rumah sakit di mata masyarakat. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya pembenahan menyeluruh dalam penerapan teknologi digital untuk memastikan tercapainya visi pelayanan kesehatan yang optimal berbasis teknologi dan tujuan digitalisasi layanan rumah sakit dapat tercapai dengan optimal (PT Delima Usaha Mandiri, 2024).

Digitalisasi Pelayanan

Digitalisasi merupakan “proses media yang dari bentuk tercetak, audio, dan video menjadi bentuk digital”, menurut Sukmana (dalam Erwin, 2020:4). Digitalisasi dilakukan untuk membuat arsip dokumen dalam bentuk digital, proses digitalisasi ini memerlukan peralatan seperti komputer, scanner, operator media sumber maupun software pendukung. Sedangkan menurut Siregar (2019), menyatakan bahwa digitalisasi adalah “proses perubahan sifat dari yang semula dalam bentuk fisik dan analog berubah menjadi bentuk virtual dan digital”. Dan menurut Asaniyah (2017), juga menyatakan bahwa digitalisasi merupakan “suatu proses dalam pergantian media yang dari bentuk cetak ke dalam bentuk elektronik”. Untuk Lebih detail pengertian tentang digitalisasi menurut Marilyn Deegan dalam Mustofa (2018), digitalisasi adalah “proses pengonversian dari semua bentuk penyajian dokumen cetak atau lainnya ke penyajian dalam bentuk digital”. Digitalisasi Pelayanan adalah penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kepuasan pelayanan dan memenuhi kebutuhan layanan atau transaksi keuangan anggota beragam (Izza, 2022).

Transformasi Digital

Transformasi digital merupakan sebuah proses pemanfaatan teknologi digital seperti *cloud computing*, dan *mobile computing*, maupun teknologi virtualisasi dimana semua komponen sistem di dalam organisasi saling terintegrasi, dan transformasi digital juga dapat diartikan sebuah hasil kombinasi antara sebuah bisnis dan inovasi digital yang memberikan dampak berupa perubahan baik struktur, nilai, proses, posisi maupun ekosistem didalam dan diluar lingkungan sebuah organisasi. Transformasi digital diperlukan guna mengembangkan bisnis di era digitalisasi dimana organisasi dan masyarakat sangat bergantung dengan data dan teknologi, sehingga dengan transformasi digital diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dalam operasional dan memberikan nilai lebih kepada pelanggan (daswati *et al.*, 2022; Iskandar *et al.*, 2021)

Menurut Tjhay (2018;81) pengukuran pemanfaatan transformasi digital dan teknologi informasi berdasarkan 3 (tiga) item indikator yaitu

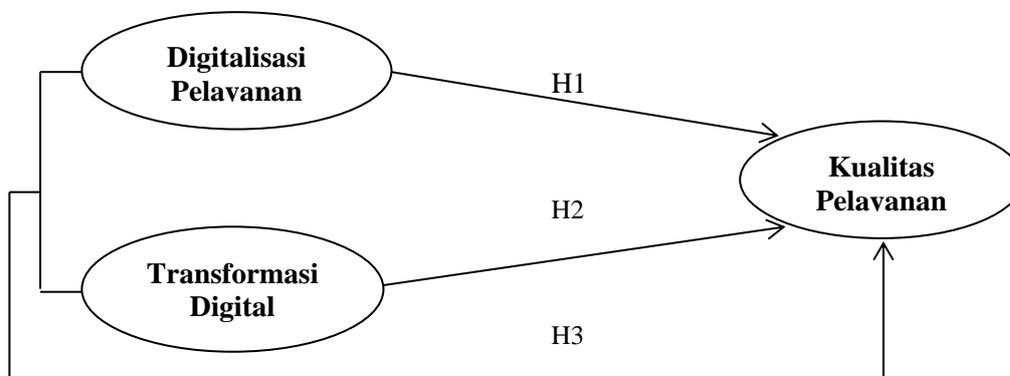
1. Intensitas pemanfaatan : Minat/intensitas pemanfaatan yang tinggi terhadap penggunaan dari teknologi sistem informasi akan menumbuhkan perilaku yang dapat menunjang pemanfaatan teknologi sistem informasi
2. Frekuensi pemanfaatan : pengukuran penggunaan sesungguhnya diukur sebagai jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan besarnya jumlah frekuensi penggunaannya.
3. Jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan : program yang secara khusus digunakan untuk mendukung aplikasi khusus untuk para pemakai.

Kualitas Pelayanan

Menurut Permana (2022) Kualitas pelayanan adalah cara atau strategi yang diterapkan pada perusahaan untuk lebih meningkatkan kepercayaan terhadap jasa yang diberikan perusahaan. Dan kualitas pelayanan/kualitas jasa merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Ini sejalan dengan menurut Ramadhan (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan dan keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Sedangkan Menurut (Engkur, 2018) Kualitas pelayanan yang berkualitas dan akan memberikan kepuasan pelanggan yang akan memberikan dasar yang baik bagi pelanggan. Secara umum pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan ini bisa dibayangkan betapa besar dampak kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan.

Ada lima (5) indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh (Cahyono et al., 2020) sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*): Keandalan adalah kemampuan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten. Biasa juga disebut sebagai *unwavering quality*.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*): Ketanggapan merupakan suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar maupun mengatasi keluhan pelanggan/konsumen.
3. Jaminan (*Assurance*): Jaminan merupakan mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan maupun sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan dan biasa juga disebut *affirmation*.
4. Empati (*Empathy*): Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual/person atau pribadi yang akan diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
5. Berwujud (*Tangibles*): Berwujud merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana yang baik yang akan digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kuantitatif** dengan desain deskriptif-eksplanatori untuk menganalisis pengaruh digitalisasi pelayanan dan transformasi digital terhadap kualitas pelayanan di RSUD Provinsi Sulawesi Barat. Penelitian dilaksanakan di RSUD Provinsi Sulawesi Barat. Target penelitian adalah implementasi digitalisasi pelayanan pada berbagai unit layanan di RSUD, seperti pendaftaran, pelayanan medis, farmasi, dan informasi pasien. Populasi penelitian ini mencakup pasien dan pengunjung (pengguna layanan) yang terlibat dalam proses digitalisasi layanan. Sampel diambil sebanyak 227 responden yang terdiri dari pasien /pengunjung. **Stratified random sampling** digunakan untuk memilih pasien, dengan mempertimbangkan kategori layanan yang diterima, seperti rawat inap dan rawat jalan. Subjek penelitian meliputi pasien/pengunjung sebagai pengguna layanan digital. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengukur persepsi pasien/pengunjung terhadap kualitas layanan menggunakan skala Likert 1–5.

Prosedur penelitian dimulai dari tahap persiapan, termasuk penyusunan proposal, perizinan, dan pengembangan instrumen penelitian. Selanjutnya, data dikumpulkan melalui survei, pengisian kuesioner dilakukan secara online menggunakan Google Form, kemudian diolah dengan perangkat lunak statistik. Pengujian kualitas instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Alat analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda, selanjutnya pengujian hipotesis menggunakan uji parsial (uji statistik t), uji simultan (uji statistik F) serta untuk mengetahui kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat menggunakan koefisien determinasi

3. Hasil dan Pembahasan

1. Uji Validitas Pernyataan pada Kuesioner Penelitian

Pengujian validitas yaitu dengan cara membandingkan antara nilai r hitung (*tabel corrected item-total correlation*) dengan nilai r tabel (*tabel Product Moment* pada signifikansi 0,05). Pernyataan kuesioner dinyatakan valid apabila nilai r hitung > nilai r tabel. Berdasarkan tabel *product moment* untuk *degree of freedom (df)* yaitu $n - 2$, dimana jumlah n (sampel) sebanyak 227 responden, sehingga *degree of freedom (df)* $227 - 2 = 225$. Hasil nilai r tabel diperoleh sebesar 0,1303. Hasil analisis untuk mencari nilai r hitung menggunakan *software SPSS* versi 25.0. Hasil uji validitas menunjukkan angka r hitung > r tabel.

2. Uji Realibilitas Pernyataan pada Kuesioner Penelitian

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat diandalkan atau dapat dipercaya apabila diukur berulang kali terhadap objek yang sama. Suatu alat ukur akan stabil dan konsisten apabila pengukuran tersebut diuji berulang kali dengan menghasilkan data yang sama. Hasil olah data penelitian dinyatakan handal atau *reliabel* apabila hasil nilai *cronbach alpha* > 0,60.

3. Uji Regresi Linear Berganda

Metode regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui hubungan atau keeratan antara variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Untuk mengetahui hubungan atau pengaruh dari masing-masing variabel *independent* baik secara parsial ataupun simultan terhadap variabel *dependent*, maka digunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan menggunakan alat bantu yaitu program SPSS (*Statistical Package For Social Science*) Versi 25.0. Berikut hasil olah data yang didapatkan :

a) Uji t (Uji Parsial)

Pengujian secara variabel *independent* secara parsial atau satu demi satu terhadap variabel *dependent* yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel eksogen dan endogen dengan tingkat signifikansi 0,05 atau 5%. Pengujian hipotesis dapat juga digunakan dalam uji parsial yaitu membandingkan nilai t hitung dan nilai t tabel. Hipotesis diterima apabila nilai dari t hitung > nilai t tabel dan hipotesis ditolak apabila nilai dari t hitung < nilai t tabel.

Tabel 1. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	13,226	2,852		4,637	0,000
Digitalisasi Pelayanan	0,432	0,062	0,492	7,006	0,000
Transformasi Digital	0,463	0,099	0,327	4,662	0,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian variabel secara parsial pada tabel 3, persamaan regresi linear berganda yang dihasilkan melalui analisis perhitungan program SPSS (*Statistical Package For Social Science*) Versi 25.0 dapat diuraikan sebagai berikut:

$$Y = 13,226 + 0,432X_1 + 0,463X_2 + e$$

Interpretasi mengenai persamaan regresi linear berganda diatas adalah sebagai berikut:

a = 13,226 merupakan bilangan konstan yang menunjukkan besarnya nilai kualitas pelayanan pada RSUD Provinsi Sulawesi Barat jika digitalisasi pelayanan dan transformasi digital tidak memiliki pengaruh yang signifikan atau variabel independen sama dengan nol ($X = 0$);

b1 = 0,432 merupakan angka yang menunjukkan koefisien beta untuk variabel digitalisasi pelayanan yang memiliki arti jika variabel digitalisasi pelayanan ditingkatkan satu satuan dan

variabel lain dianggap konstan atau tetap, maka kualitas pelayanan pada RSUD Provinsi Sulawesi Barat akan mengalami kenaikan sebesar 0,432; $b_2 = 0,463$ merupakan angka yang menunjukkan koefisien beta untuk variabel *transformasi digital* yang memiliki arti jika variabel transformasi digital ditingkatkan satu satuan dan variabel lain dianggap konstan atau tetap, maka kualitas pelayanan pada RSUD Provinsi Sulawesi Barat akan mengalami kenaikan sebesar 0,463. Untuk mengetahui kebenaran hipotesis maka digunakan alat uji t dilakukan untuk menguji variabel independen secara parsial terkait variabel digitalisasi pelayanan dan transformasi digital secara parsial atau masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Provinsi Sulawesi Barat.

Sebelum menghitung hasil analisis regresi, rumus mencari t tabel yang digunakan yaitu:

Cara menguji t tabel

Rumus mendapatkan nilai t **tabel = n – K – 1 = 227 – 3 – 1 = 223**

n = Jumlah dari responden

K = Jumlah variabel X dan Y Nilai t tabel dalam penelitian ini adalah 1,971

Hasil pengujian hipotesis secara parsial sesuai dengan tabel 3 yang disajikan dapat diuraikan sebagai berikut:

Nilai t hitung yang didapatkan dari variabel Digitalisasi Pelayanan (X1) sebesar 7,006 dan nilai t tabel sebesar 1,971 yang diperoleh dari ($df = n - K - 1$ pada taraf signifikan 0,05). Oleh karena itu nilai t hitung > nilai t tabel yaitu $7,006 > 1,971$, dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dinyatakan bahwa Digitalisasi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Provinsi Sulawesi Barat dengan demikian hipotesis penelitian diterima;

Nilai t hitung yang didapatkan dari variabel transformasi digital (X2) sebesar 4,662 dan nilai t tabel sebesar 1,971 yang diperoleh dari ($df = n - K - 1$ pada taraf signifikan 0,05). Oleh karena itu nilai t hitung > nilai t tabel yaitu $4,662 > 1,971$, dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa *personal branding* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Provinsi Sulawesi Barat, dengan demikian hipotesis penelitian diterima. Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui pula bahwa dari ketiga variabel independen yang diamati, variabel transformasi digital (X2) paling dominan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Provinsi Sulawesi Barat, dengan angka koefisien beta paling tinggi 0,463 dan angka signifikan 0,000 paling rendah jika dibandingkan dengan angka variabel digitalisasi pelayanan.

b) Uji F (Uji Simultan)

Sebelum memulai menghitung hasil analisis regresi, rumus yang digunakan untuk mencari t tabel dan F tabel adalah sebagai berikut:

Cara menguji F tabel

Rumus mendapatkan nilai dari

F tabel = $df_1 = K - 1$ atau $3 - 1 = 2$

$df_2 = n - K$ atau $227 - 3 = 224$

K = Jumlah Semua Variabel Baik *Dependent* Maupun *Independent*

n = Jumlah Responden

Nilai F tabel dalam penelitian ini adalah 3,04

Pengujian secara simultan (Uji F) bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu Digitalisasi Pelayanan dan transformasi digital secara bersama-sama atau serempak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Provinsi Sulawesi Barat. Uji simultan (Uji F) dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel pada taraf signifikan 0,05 atau 5%. Variabel independen dalam Uji F memiliki pengaruh yang signifikan, jika nilai F hitung > nilai F tabel dengan nilai probabilitas kesalahan lebih kecil dari 0,05 atau 5%. Berikut hasil uji F dalam penelitian ini:

Tabel 2. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	8897,438	2	4448,719	173,049	0,000

<i>Residual</i>	5758,562	224	25,708		
<i>Total</i>	14656,000	226			

- a. Predictors: (Constant), Transformasi Digital, Digitalisasi Pelayanan
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan dan transformasi digital secara serempak atau bersama-sama memiliki nilai F hitung sebesar 173,049 dengan tingkat signifikan 0,000, sedangkan nilai F tabel ($df_1 = 2$ dan $df_2 = 224$, sig 0,05) diperoleh nilai sebesar 3,04 Oleh karena itu nilai F hitung > nilai F tabel dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa digitalisasi pelayanan dan transformasi digital secara serempak atau bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Provinsi Sulawesi Barat. Dengan demikian hipotesis penelitian diterima.

c) Koefisien korelasi (R)

Koefisien korelasi (R) digunakan untuk menerangkan keeratan hubungan antara variabel *independent* yaitu digitalisasi pelayanan dan transformasi digital dengan variabel dependen yaitu kualitas pelayanan pada RSUD Provinsi Sulawesi Barat. Sedangkan koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menerangkan seberapa besar pengaruh dari seluruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Perolehan nilai R dan R^2 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Koefisien Korelasi (R) dan (R) Model Summary

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0,779 ^a	0,607	0,604	5,070

- a. Predictors: (Constant), Transformasi Digital, Digitalisasi Pelayanan
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 5 menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,779 termasuk dalam kategori hubungan yang sangat kuat, dimana menunjukkan korelasi antara variabel independen yaitu digitalisasi pelayanan dan transformasi digital dengan variabel dependen yaitu kualitas pelayanan pada RSUD Provinsi Sulawesi Barat sebesar 0,607 atau 60,7% dan sisanya 39,3 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada sub bab sebelumnya, selanjutnya akan dibahas hasil penelitian sebagai berikut:

1) Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Terhadap kualitas pelayanan Pada RSUD Provinsi Sulawesi Barat

Hasil pengolahan data yang didapatkan menggunakan uji statistik secara parsial, antara digitalisasi pelayanan terhadap kualitas pelayanan, menunjukkan nilai t hitung (7,006) lebih besar dibandingkan nilai t tabel (1,971), ini teridentifikasi secara parsial digitalisasi pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Selanjutnya signifikansi yang didapatkan analisis data (0,000) lebih kecil daripada nilai kritisnya (0,05) maknanya signifikan secara statistik. Dari pengolahan data diinterpretasikan “digitalisasi pelayanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Provinsi Sulawesi Barat” Hasil penelitian ini juga bermakna digitalisasi pelayanan berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan, dalam artian semakin tinggi digitalisasi pelayanan, maka semakin berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan pada Rumah sakit/organisasi atau perusahaan. Hal ini memperlihatkan bahwa penerapan teknologi digital dalam berbagai aspek pelayanan kesehatan dapat meningkatkan efisiensi, keandalan, pemenuhan kebutuhan pasien, keamanan data, daya tanggap petugas, serta aksesibilitas melalui saluran komunikasi yang terpusat”. Penelitian ini dapat didukung oleh beberapa studi literatur terkait yang membahas topik serupa. Studi oleh Anggraini (2023) menunjukkan bahwa digitalisasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui efisiensi waktu, transparansi, dan aksesibilitas. Hal ini relevan karena memberikan kerangka untuk memahami bagaimana penerapan digitalisasi dalam layanan publik dapat menciptakan kepuasan pengguna.

Digitalisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi dan akurasi, tetapi juga meningkatkan transparansi, aksesibilitas, dan kepuasan pengguna. Implementasi teknologi digital memungkinkan organisasi memberikan layanan yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. (Martínez *et al.*,2023). Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap kualitas pelayanan sangat relevan dengan temuan-temuan sebelumnya. Studi ini berpotensi memperkuat argumen bahwa transformasi digital merupakan langkah strategis untuk menciptakan layanan publik yang lebih baik, khususnya dalam konteks regional atau spesifik seperti rumah sakit daerah. Penelitian juga dapat memberikan wawasan baru terkait tantangan dan peluang digitalisasi dalam sektor pelayanan tertentu.

2) Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Kualitas Pelayanan Pada RSUD Provinsi Sulawesi Barat

Hasil pengolahan data yang didapatkan menggunakan uji statistik secara parsial, antara transformasi digital terhadap kualitas pelayanan, menunjukkan nilai t hitung (4,662) lebih besar dibandingkan nilai t tabel (1,971), ini teridentifikasi secara parsial transformasi digital memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Selanjutnya signifikansi yang didapatkan analisis data (0,000) lebih kecil daripada nilai kritisnya (0,05) maknanya signifikan secara statistik. Dari pengolahan data diinterpretasikan “transformasi digital memiliki pengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Provinsi Sulawesi Barat.” Hasil penelitian ini juga bermakna bahwa transformasi digital berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan, dalam artian semakin tinggi tingkatan transformasi digital maka semakin berpotensi pula meningkatkan kualitas pelayanan dalam perusahaan. Transformasi digital melibatkan perubahan mendasar dalam penggunaan teknologi, data, dan proses operasional untuk meningkatkan efisiensi, pengalaman pasien, dan mutu layanan secara keseluruhan. (Singh, *et al.* ,2021).

Transformasi digital di RSUD Provinsi Sulawesi Barat berdampak positif pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini terlihat dari kemudahan akses pasien terhadap layanan, peningkatan keandalan data, serta respons cepat yang dihasilkan dari sistem berbasis teknologi. Penelitian relevan seperti yang dilakukan oleh Innotata *et al.* (2023) dan Renny *et al.* (2024) mendukung bahwa transformasi digital memperkuat dimensi keandalan, ketanggapan, dan jaminan dalam pelayanan kesehatan. Namun, untuk mencapai hasil maksimal, diperlukan dukungan berupa pelatihan bagi tenaga medis, peningkatan infrastruktur teknologi, dan evaluasi berkala terhadap sistem digital transformasi digital untuk memberikan layanan yang unggul, responsif, dan berpusat pada pasien, sekaligus meningkatkan daya saing rumah sakit di era digital.

3) Pengaruh Digitalisasi Pelayanan dan Transformasi Digital Terhadap Kualitas Pelayanan pada RSUD Provinsi Sulawesi Barat

Hasil analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan uji statistik secara simultan, antara digitalisasi pelayanan dan transformasi digital terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Provinsi Sulawesi Barat, menunjukkan perolehan nilai F hitung (173,049) lebih besar daripada perolehan nilai F table (3,04) hal ini mengidentifikasi bahwa secara serempak digitalisasi pelayanan dan transformasi digital memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan, sementara itu taraf signifikansi yang diperoleh nilainya (0,000) lebih kecil dibandingkan nilai kritis (0,05) asumsinya signifikan secara statistik. Dari hasil analisis tersebut, disimpulkan “Digitalisasi pelayanan dan transformasi digital memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan.” Selanjutnya hasil analisis koefisien determinasi secara serempak, proporsi yang diberi digitalisasi pelayanan dan transformasi digital dalam menjelaskan kualitas pelayanan, tergolong kuat dengan nilai persentase (60,7%), hal tersebut mendeskripsikan bahwa masih ada (39,3%) prediktor lain yang mampu berkontribusi dalam menjelaskan variasi variabel kualitas pelayanan pada RSUD Provinsi Sulawesi Barat.

Digitalisasi pelayanan dan transformasi digital memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Provinsi Sulawesi Barat. Hal ini sesuai dengan studi Renny *et al.* (2024), yang menyebutkan bahwa transformasi digital pada sektor kesehatan mendukung peningkatan mutu layanan melalui teknologi yang mempermudah akses informasi dan layanan bagi pasien. Di RSUD Provinsi Sulawesi Barat, implementasi digitalisasi pelayanan seperti sistem antrian elektronik, rekam medis digital, dan konsultasi

daring memungkinkan pelayanan lebih efisien, aman, dan andal. Aspek ketanggapan (*responsiveness*) juga meningkat karena waktu layanan menjadi lebih cepat dengan penggunaan teknologi. Digitalisasi pelayanan dan transformasi digital di RSUD Provinsi Sulawesi Barat terbukti berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi meningkatkan aspek keandalan, ketanggapan, dan jaminan dalam pelayanan kesehatan. Studi literatur mendukung temuan ini, dengan menyoroti bagaimana digitalisasi dan transformasi digital mendukung pemenuhan kebutuhan pasien, meningkatkan efisiensi, dan memperkuat hubungan antara pasien dan penyedia layanan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diberikan kesimpulan yaitu : secara parsial digitalisasi pelayanan dan transformasi digital berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Provinsi Sulawesi Barat; dan secara simultan digitalisasi pelayanan dan transformasi digital berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Provinsi Sulawesi Barat.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, berikut beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh RSUD Provinsi Sulawesi Barat:

1. **Peningkatan Infrastruktur Teknologi** : RSUD perlu terus mengembangkan infrastruktur teknologi yang mendukung digitalisasi pelayanan, seperti memperkuat sistem keamanan data untuk melindungi privasi pasien dan meningkatkan kapasitas server agar sistem tetap stabil meskipun jumlah pengguna meningkat.
2. **Evaluasi dan Pengembangan Berkelanjutan**: RSUD harus melakukan evaluasi rutin terhadap efektivitas digitalisasi pelayanan dan transformasi digital yang telah diterapkan. Masukan dari pasien dan tenaga kerja dapat digunakan untuk mengidentifikasi kekurangan dan mengembangkan strategi yang lebih baik dalam memberikan pelayanan berkualitas.
3. **Penguatan Komunikasi Digital dengan Pasien**: RSUD dapat meningkatkan interaksi dengan pasien melalui platform digital, seperti menyediakan pusat bantuan daring atau chatbot untuk menjawab pertanyaan pasien secara real-time. Langkah ini dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat hubungan antara rumah sakit dan masyarakat

Ucapan Terimakasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada dosen-dosen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Mamuju, dan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar Bongaya, serta teman kuliah angkatan kedua program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Mamuju. Terima kasih Rektor Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah Polewali Mandar dan Editor In Chief Editorial Team Jurnal E-Business Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah Polewali Mandar yang telah memberikan meluangkan waktu dalam proses review artikel.

Referensi

- Abdurrahman, A., Setiawan, A., & Lestari, A. (2024). "Digital transformation in regional hospitals: Challenges and opportunities in Indonesia." *International Journal of Health Management*, 8(1), 45-58
- Ahyani, E., & Duhani, E. M. (2024). Transformasi Digital dalam Manajemen Perkantoran Pendidikan: Sebuah Kajian Literatur. *Jurnal Visionary: Penelitian dan Pengembangan dibidang Administrasi Pendidikan*, 12(1), 205-215.
- Anggraini, D. (2023). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik melalui Digitalisasi (Studi Kasus di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang). *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 11(2), 109-120.
- Anggraini, D. (2023). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik melalui Digitalisasi (Studi Kasus di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang). *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 11(2), 109-120.
- Aqil, M., & Ramli, S. (2024). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Polres Kota Mamuju. *Journal of Management Branding*, 1(1), 10-20.

- Cahyono, A., Nugroho, W., & Hartono, S. (2020). Indikator kualitas pelayanan: Keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik*, 9(2), 34-48.
- Calderon-Monge, E., & Ribeiro-Soriano, D. (2024). The role of digitalization in business and management: a systematic literature review. *Review of managerial science*, 18(2),
- Daswati, D., Wirawan, H., Hattab, S., Salam, R., & Iskandar, A. S. (2022). The effect of psychological capital on performance through the role of career engagement: Evidence from Indonesian public organizations. *Cogent Social Sciences*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2021.2012971>
- Engkur, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15(1), 23-35.
- Feranika, A., & Borroek, M. R. (2023). Pengaruh Digitalisasi Produk Perbankan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank 9 Jambi. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 4(2), 455-462.
- Fia Rofiah, A. R. (2023). *Pengaruh Digitalisasi Perkantoran Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Pada Dinas Pemerintahan Se-Kota Cimahi* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Innotata, T., Bachtiar, A., Oktamianti, P., & Joung, O. W. (2023). Apakah Kualitas Pelayanan, Budaya Kerja, dan Digital Transformation Mempengaruhi Keunggulan Bersaing? Study Empiris Pada Rumah Sakit Santo Antonio. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(7), 1393-1400.
- Irfan, B., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23-31.
- Iskandar, A. S., Jabani, M., & Kahar Muang, M. S. (2021). Bsi Competitive Strategy Affect Purchasing Decisions of Conventional Bank Customers in Indonesia. *International Journal of Artificial Intelligence Research*, 6(1). <https://doi.org/10.29099/ijair.v6i1.305>
- Kraus, S., Jones, P., Kailer, N., Weinmann, A., Chaparro-Banegas, N., & Roig-Tierno, N. (2021). Digital transformation: An overview of the current state of the art of research. *Sage Open*, 11(3), 21582440211047576.
- Lestari, N. I. A. D. W. I. (2021). Pengaruh Digitalisasi Dalam Pelayanan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah BRI KC Jember.
- Mardinata, E., Cahyono, T. D., & Rizqi, R. M. (2023). Transformasi digital desa melalui sistem informasi desa (sid): meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat. *Parta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 73-81.
- Martínez-Peláez, R., Ochoa-Brust, A., Rivera, S., Félix, V. G., Ostos, R., Brito, H., ... & Mena, L. J. (2023). Role of digital transformation for achieving sustainability: mediated role of stakeholders, key capabilities, and technology. *Sustainability*, 15(14), 11221.
- Ramadhan, R. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen di Rumah Makan Wong Solo Cabang Lampriet Banda Aceh* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- RENI, R. (2023). *Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Kinerja Pegawai Dan Keamanan Data Pada Kantor Badan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Palopo* (Doctoral dissertation, IAIN Palopo).
- Renny, R., Harmendo, H., & Kusmadeni, D. (2024). Analisis Transformasi Digital BPJS Kesehatan dalam Mendukung Mutu Layanan Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 6(5), 2075-2092.
- Singh, S., Bhatt, P., Sharma, S. K., & Rabi, S. (2021). Digital transformation in healthcare: Innovation and technologies. In *Blockchain for Healthcare Systems* (pp. 61-79). CRC Press.
- Siregar, Y. B. (2019). Digitalisasi Arsip Untuk Efisiensi Penyimpanan dan Aksesibilitas. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarian STKIS Tarakanita*, 4(1), 1-19.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tanjung, Y. (2024). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bongkar Muat Pada Pt Global Logistik Internasional Belawan. *Jurnal Widya*, 5(2), 1893-1907.
- Tjhay. *Teknologi informasi*. Jilid 3, (Jakarta: Salemba Empat, 2018), 81
- Van Der Schaft, A. H., Lub, X. D., Van Der Heijden, B., & Solinger, O. N. (2024). How employees experience digital transformation: A dynamic and multi-layered sensemaking perspective. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 48(5), 803-820.

- Wahyuningsih, W., & Prabhata, I. (2024). Pengaruh Digitalisasi Dan Inovasi Pelayanan Website Jakevo Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Cempaka Putih Barat Kota Jakarta Pusat. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 11(2), 244-252.
- Wang, Z., Lin, S., Chen, Y., Lyulyov, O., & Pimonenko, T. (2023). Digitalization effect on business performance: role of business model innovation. *Sustainability*, 15(11), 9020.449-491.
- Yusuf, A., Rahman, I., & Setiawan, D. (2023). "Evaluasi penggunaan aplikasi kesehatan digital di RSUD: Studi kasus di Sulawesi Barat." *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(1), 88-95.
- Zhang, J., & Chen, Z. (2024). Exploring human resource management digital transformation in the digital age. *Journal of the Knowledge Economy*, 15(1), 1482-1498.
- rsud.sulbarprov.go.id/tingkatkan-kualitas-pelayanan-kesehatan-berbasis-digital-rsud-sulbar-gelar-evaluasi-penggunaan-dan-pengembangan-e-health/
- <https://makassar.antaraneews.com/berita/572197/rsud-regional-sulbar-kembangkan-aplikasi-kesehatan-digital>
- <https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/the-state-of-organizations-2023>
- https://www.mckinsey.com/~/_media/McKinsey/Business%20Functions/Organization/Our%20Insights/Unlocking%20success%20in%20digital%20transformations/Unlocking-success-in-digital-transformations.pdf