

Dampak Digitalisasi terhadap Efisiensi Layanan di Rumah Sakit Bhakti Asih Karang Tengah Tangerang

The Impact of Digitalization on Service Efficiency at Bhakti Asih Karang Tengah Tangerang Hospital

Tanto Tanto^{1*}, Yeni Suryani¹, Nursupian Nursupian², Hendra Suryanto², Halimah Isniani¹, Dina Mayang Sari¹

1. Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains, Universitas Bhakti Asih Tangerang. Jl. Raden Fatah No.62, Kota Tangerang, Banten, Indonesia.

*Email Korespondensi: tantomahmud83@gmail.com

2. Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains, Universitas Bhakti Asih Tangerang. Jl. Raden Fatah No.62, Kota Tangerang, Banten, Indonesia.

Abstrak - Perubahan layanan menuju sistem berbasis digital merupakan salah satu strategi penting yang ditempuh organisasi untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi operasional di era perkembangan digital yang semakin pesat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan sejauh mana penerapan sistem digital berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi layanan di Rumah Sakit Bhakti Asih Karang Tengah Tangerang. Teknik utama pengumpulan data dalam desain penelitian potong lintang ini adalah pendekatan survei. Empat puluh responden berpartisipasi dalam penelitian ini karena teknik pengambilan sampel secara tidak sengaja digunakan untuk memilih sampel. Orang-orang yang secara langsung terlibat dalam proses layanan diberikan kuesioner untuk diisi guna mengumpulkan data penelitian. Selain itu, dampak digitalisasi terhadap efisiensi layanan diperiksa dengan menganalisis data menggunakan metode regresi linear sederhana. Temuan dari analisis menunjukkan bahwa digitalisasi secara signifikan dan positif mempengaruhi efektivitas layanan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berada di bawah batas 0,05, dan nilai t yang dihitung sebesar 18,060, yang lebih tinggi daripada nilai t tabel sebesar 1,686. Implementasi sistem digital terbukti mampu mempercepat proses pelayanan, antrian layanan menjadi lebih tertib, kesalahan administrasi berkurang, dan koordinasi antar unit pelayanan lebih efisien. Dengan demikian, digitalisasi layanan dapat menjadi solusi strategis dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Diharapkan para legislator akan mempertimbangkan kesimpulan penelitian tersebut saat menciptakan sistem layanan digital yang berkelanjutan.

Kata kunci: Digitalisasi; Efisiensi Layanan; Transformasi Digital; Kualitas Pelayanan

Abstract - The transformation of services towards a digital-based system is one of the important strategies undertaken by organizations to increase operational effectiveness and efficiency in the era of rapidly advancing digital development. The purpose of this research is to determine the extent to which the implementation of a digital system contributes to the improvement of service efficiency at X Hospital. The main data collection technique in this cross-sectional research design is the survey approach. Forty respondents participated in this study because the sampling technique happened to be used to select the sample. People who are directly involved in the service process are given questionnaires to fill out in order to collect research data. In addition, the impact of digitalization on service efficiency is examined by analyzing data using a simple linear regression method. Findings from the analysis indicate that digitalization significantly and positively affects service effectiveness. This is indicated by a significance value of 0.000, which is below the 0.05 threshold, and a calculated t-value of 18.060, which is higher than the table t-value of 1.686. The implementation of a digital system has been proven to accelerate the service process, make service queues more orderly, reduce administrative errors, and improve coordination between service units. Thus, the digitalization of services can become a strategic solution in improving the efficiency and quality of service. It is hoped that legislators will consider the conclusions of the study when creating a sustainable digital service system.



Hospital Administration Journal (HOMI)

e-ISSN: 3163-4524

p-ISSN: XXXX-XXXX

Volume : 1 Number : 2 Year : 2026 (Jun) pp. 28-38

DOI : <https://doi.org/10.65344/homi.v1i1.199>

website: <https://ejournal.univbhaktiasih.ac.id/index.php/homi>

Keywords: *Digitalization; Service Efficiency; Digital Transformation; Service Quality*

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah didorong oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi di sejumlah industri, termasuk layanan kesehatan. Sebagai lembaga penyedia layanan kesehatan yang memiliki tingkat kerumitan operasional yang tinggi, rumah sakit dituntut mampu menyelenggarakan pelayanan yang cepat tanggap, tepat, aman, serta efisien. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), rekam medis elektronik, layanan pendaftaran pasien daring, dan sistem antrean digital hanyalah beberapa sistem berbasis teknologi informasi yang membantu rumah sakit melakukan pergeseran menuju digitalisasi layanan mereka. Pemanfaatan teknologi tersebut ditujukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, menjamin keselamatan pasien, serta mengoptimalkan efisiensi dalam pengelolaan operasional rumah sakit (Kementerian Kesehatan RI, 2013).

Efisiensi layanan merupakan aspek krusial dalam penyelenggaraan pelayanan rumah sakit, mengingat keterbatasan sumber daya, tingginya beban kerja tenaga kesehatan, serta meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan tepat. Layanan yang tidak efisien dapat berdampak pada lamanya waktu tunggu pasien, meningkatnya kesalahan administrasi, pemborosan sumber daya, serta menurunnya tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kesehatan, rumah sakit harus terus-menerus berinovasi dalam sistem layanan mereka (WHO, 2010).

Penerapan sistem manual dalam pengelolaan data pasien dihadapkan pada berbagai kendala, seperti proses pencarian dokumen yang memakan waktu, risiko kehilangan dan kerusakan arsip, serta rendahnya efisiensi pengelolaan data (Meyrinda & Sari, 2025). Sebagian besar fasilitas kesehatan di Indonesia hingga saat ini masih menerapkan sistem pembayaran manual yang berisiko menyebabkan keterlambatan dalam proses transaksi, kesalahan pencatatan keuangan, serta penggunaan sumber daya yang tidak efisien (Susanti & Dewi, 2025).

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik bahwa “wilayah Indonesia bagian timur, termasuk Papua, masih menghadapi tingkat digitalisasi yang lebih rendah dibandingkan daerah lain. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan sarana dan prasarana infrastruktur, kondisi geografis yang menantang, serta tingginya biaya akses internet. Faktor-faktor tersebut menjadi kendala utama dalam upaya pemerataan pemanfaatan teknologi digital di wilayah tersebut” (Romzi, 2025).

Lima dari delapan kabupaten/kota di Provinsi Banten masih diklasifikasikan memiliki tingkat kemiskinan digital yang signifikan pada tahun 2020. Kabupaten Pandeglang, Kabupaten Lebak, Kabupaten Tangerang, Kabupaten Serang, dan Kota Serang adalah wilayah yang termasuk dalam kategori ini (Futri & Siagian, 2022). Salah satu digitalisasi yang dimaksud adalah digitalisasi pada layanan kesehatan.

Digitalisasi layanan kesehatan diyakini mampu meningkatkan efisiensi pelayanan melalui penyederhanaan alur proses, integrasi data antarunit, serta percepatan pengambilan keputusan klinis dan manajerial. Rekam medis elektronik dan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) memungkinkan pencatatan, pelacakan, dan pertukaran data pasien secara lebih cepat dan tepat. Kondisi tersebut berkontribusi dalam meminimalkan durasi

waktu tunggu pelayanan sekaligus menekan potensi terjadinya kesalahan administratif. (Kruse et al., 2018). Selain itu, digitalisasi juga berperan dalam mendukung pengelolaan sumber daya rumah sakit secara lebih optimal.

Meskipun demikian, penerapan digitalisasi di rumah sakit tidak selalu berlangsung secara maksimal. Berbagai hambatan yang kerap muncul meliputi keterbatasan kemampuan dan keterampilan sumber daya manusia, kesiapan infrastruktur teknologi yang belum memadai, serta adanya resistensi terhadap peralihan dari sistem kerja konvensional menuju sistem berbasis digital. Kondisi tersebut mengakibatkan manfaat digitalisasi terhadap efisiensi layanan belum dapat dirasakan secara optimal dan merata di seluruh rumah sakit. Oleh sebab itu, diperlukan suatu penelitian untuk mengkaji pengaruh digitalisasi terhadap efisiensi layanan di Rumah Sakit Bhakti Asih Karang Tengah Tangerang sebagai bahan evaluasi sekaligus landasan dalam pengambilan keputusan manajerial terkait pengembangan sistem pelayanan berbasis digital.

2. DATA DAN METODOLOGI

a. Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan rancangan *explanatory research* yang diarahkan untuk mengkaji serta menjelaskan hubungan pengaruh antara digitalisasi layanan dan tingkat efisiensi pelayanan di Rumah Sakit Bhakti Asih Karang Tengah Tangerang. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini karena memungkinkan pengujian hubungan antarvariabel secara objektif berdasarkan data yang bersifat numerik dan terukur. Penelitian ini menggunakan desain potong lintang, yang merupakan teknik untuk mengumpulkan data pada suatu saat tertentu guna memberikan gambaran umum tentang bagaimana digitalisasi diterapkan dan tingkat efisiensi layanan yang terjadi di Rumah Sakit Bhakti Asih Karang Tengah Tangerang.

b. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Bhakti Asih Karang Tengah Tangerang dalam kurun waktu antara Desember 2025 hingga Januari 2026.

c. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi penelitian ini mencakup seluruh pelanggan layanan Rumah Sakit Bhakti Asih Karang Tengah Tangerang yang secara aktif terlibat dalam pemberian perawatan medis.

b. Sampel

Penetapan sampel dilakukan melalui penerapan teknik *purposive sampling*, dengan mempertimbangkan sejumlah kriteria tertentu yang telah ditentukan sebelumnya sebagai berikut:

- 1) Responden merupakan pengguna layanan digital rumah sakit (SIMRS, pendaftaran online, atau rekam medis elektronik)
 - 2) Bersedia menjadi responden
- 40 (empat puluh) responden dipilih sebagai sampel penelitian.

4. Variabel Penelitian

Terdapat dua variabel utama yang menjadi fokus analisis:

- 3) Variabel Independen (X)

Digitalisasi Layanan Rumah Sakit

- 4) Variabel Dependen (Y)
Efisiensi Layanan Rumah Sakit
5. Jenis dan Sumber Data
 - 5) Data Primer
Responden diberikan kuesioner standar untuk diisi guna mengumpulkan data utama penelitian. Skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, digunakan dalam pembuatan alat penelitian ini.
 - 6) Data Sekunder
 - a) Laporan pelayanan, profil rumah sakit
 - b) Peraturan dan kebijakan terkait digitalisasi rumah sakit
 - c) Literatur ilmiah (jurnal, buku, dan laporan resmi)
6. Teknik Pengumpulan Data
Berikut adalah beberapa teknik yang digunakan untuk memperoleh data untuk penelitian ini:
 - a. Kuesioner untuk mengukur persepsi responden terhadap digitalisasi dan efisiensi layanan
 - b. Studi dokumentasi untuk melengkapi data pendukung terkait sistem digital yang diterapkan di Rumah Sakit Bhakti Asih Karang Tengah Tangerang
7. Instrumen Penelitian
Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner tertutup yang dirancang berdasarkan indikator dari setiap variabel yang diteliti. Sebelum dimanfaatkan dalam proses pengumpulan data, instrumen tersebut terlebih dahulu melalui tahap pengujian untuk memastikan kelayakannya.
Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menerapkan teknik korelasi *Pearson Product Moment*. Di sisi lain, reliabilitas instrumen diuji dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, dengan ketentuan bahwa nilai koefisien $\alpha \geq 0,70$ ditetapkan sebagai batas minimal untuk menyatakan instrumen tersebut reliabel.
8. Teknik Analisis Data
Proses analisis data dilakukan dengan memanfaatkan perangkat lunak statistik SPSS, yang dilaksanakan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:
 - a. Analisis univariat
 - b. Uji asumsi klasik
 - c. Analisis regresi linear sederhana
 - d. Uji hipotesis.
9. Rumusan Hipotesis Penelitian
H₁: Digitalisasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan.
H₀: Digitalisasi layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap efisiensi layanan.
10. Etika Penelitian
Penelitian ini memperhatikan prinsip etika penelitian dengan menjamin:
 - a. Kerahasiaan identitas responden
 - b. Persetujuan partisipan setelah memperoleh penjelasan (informed consent)
 - c. Pemanfaatan data dibatasi semata-mata untuk tujuan akademis.

3. HASIL PENELITIAN

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah responden	Persentase (%)
Laki-laki	14	35,0
Perempuan	26	65,0
Jumlah	40	100,0

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan dengan persentase sebesar 65,5%, sedangkan responden laki-laki tercatat sebesar 35,0%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia responden	Jumlah responden	Persentase (%)
17 - 41	27	67,5
≥42	13	32,5
Jumlah	40	100,0

Berdasarkan Tabel 2, sebagian besar responden berada pada kelompok usia 17–41 tahun dengan persentase sebesar 67,5%, sedangkan responden yang berusia ≥42 tahun tercatat sebesar 32,5%.

c. Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.540	1.233		-1.250	.219
1 Digitalisasi	1.044	.058	.946	18.060	.000

Berdasarkan pada tabel 3, dapat ditentukan bahwa:

a. Persamaan regresi linear sederhana

$$Y = -1.540 (\alpha) + 1.044 (X) + e$$

Model persamaan regresi tersebut bermakna:

- 7) Constanta (α) = -1.540 artinya apabila digitalisasi itu constant, maka efisiensi layanan sebesar -1.540
- 8) Koefisien arah regresi / $\beta(X) = 1.044$ (bernilai positif) artinya apabila digitalisasi meningkat satu (1) satuan, maka efisiensi layanan juga akan mengalami peningkatan sebesar 1.044.

b. Pengujian hipotesis uji

1. Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$
2. Nilai t-hitung $>$ t-tabel ($18.060 > 1,686$)

Berdasarkan dua kriteria pengambilan keputusan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

Digitalisasi terbukti memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap efisiensi pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin optimal penerapan digitalisasi, maka tingkat efisiensi layanan juga akan mengalami peningkatan.

c. Nilai koefisien determinasi

Tabel 4. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.946 ^a	.896	.893	.815

Predictors: (Constant), Digitalisasi

Variabel digitalisasi menjelaskan 89,6% dari variasi dalam efisiensi layanan, menurut nilai R Square sebesar 0,896. Sementara itu, sebesar 10,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian.

4. PEMBAHASAN

a. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Menurut temuan penelitian, 65,0% responden adalah perempuan, dibandingkan dengan 35,0% yang laki-laki. Temuan tersebut konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Nusu et al., 2025), yang melaporkan bahwa sebagian besar partisipan dalam penelitiannya didominasi oleh responden perempuan. Temuan ini mengindikasikan bahwa partisipasi perempuan dalam penelitian lebih dominan dibandingkan laki-laki. Dominasi responden perempuan dapat dipengaruhi oleh karakteristik populasi penelitian serta kecenderungan perempuan yang lebih aktif dalam memanfaatkan layanan kesehatan.

Secara umum, perempuan cenderung menunjukkan tingkat perhatian yang lebih besar terhadap aspek kesehatan. Kondisi tersebut menyebabkan perempuan lebih sering memanfaatkan atau melakukan kunjungan ke fasilitas pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut menyebabkan perempuan memiliki pengalaman yang lebih intens dalam berinteraksi dengan sistem pelayanan rumah sakit, termasuk dalam aspek administrasi, mutu pelayanan, dan efisiensi layanan (Notoatmodjo, 2014).

Selain itu, beberapa penelitian menyatakan bahwa jenis kelamin berpengaruh terhadap perilaku pencarian pelayanan kesehatan (*health-seeking behavior*). Perempuan cenderung lebih responsif terhadap keluhan kesehatan dan lebih terbuka dalam menyampaikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan laki-laki (Green & Kreuter, 2005). Hal ini menjadikan perempuan lebih representatif dalam memberikan persepsi terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin perlu menjadi pertimbangan dalam menafsirkan hasil penelitian, mengingat perbedaan gender berpotensi memengaruhi persepsi maupun tingkat kepuasan terhadap layanan kesehatan. Meskipun demikian, keterlibatan responden laki-laki dan perempuan dalam penelitian ini tetap memberikan representasi yang cukup proporsional mengenai karakteristik pengguna layanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini masih relevan untuk dijadikan dasar dalam proses evaluasi serta upaya

peningkatan mutu pelayanan.

b. Karakteristik Responden Menurut Usia

Menurut temuan studi, 27 responden (67,5%) berusia antara 17 dan 41 tahun, sedangkan 13 responden (32,5%) berusia lebih dari 42 tahun. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang diterbitkan oleh (Nusu et al., 2025) yang menemukan bahwa mayoritas responden berada dalam rentang usia produktif. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta penelitian termasuk dalam kelompok usia produktif, yang biasanya ditandai dengan tingkat mobilitas dan aktivitas yang relatif tinggi.

Kelompok usia produktif umumnya menunjukkan kecenderungan yang lebih tinggi dalam memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan, baik untuk tujuan promotif, preventif, maupun kuratif. Selain itu, individu pada rentang usia ini umumnya memiliki tingkat literasi kesehatan dan literasi teknologi yang lebih baik, sehingga lebih mudah beradaptasi dengan perkembangan sistem pelayanan kesehatan, termasuk penerapan layanan berbasis digital seperti pendaftaran online dan sistem informasi rumah sakit (Notoatmodjo, 2014).

Usia juga merupakan faktor yang dapat memengaruhi persepsi terhadap kualitas dan efisiensi pelayanan kesehatan. Kelompok usia yang lebih muda umumnya memiliki harapan yang lebih besar terhadap tersedianya layanan yang cepat tanggap dan mudah dijangkau, khususnya yang memanfaatkan teknologi informasi. Kondisi ini selaras dengan pendapat Kotler dan Keller (2016) yang menyatakan bahwa karakteristik demografis, termasuk usia, merupakan faktor yang dapat memengaruhi persepsi serta tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu layanan.

Sementara itu, responden dengan usia ≥ 42 tahun memiliki pengalaman yang lebih panjang dalam menggunakan layanan kesehatan, sehingga dapat memberikan penilaian yang lebih matang dan komprehensif berdasarkan pengalaman sebelumnya. Gambaran yang lebih komprehensif dan representatif tentang pendapat pengguna mengenai layanan kesehatan dari berbagai kelompok usia diharapkan sebagai hasil dari beragam usia responden dalam studi tersebut.

c. Analisis Regresi Linear Sederhana

Persamaan regresi berikut diturunkan dari temuan analisis regresi linier sederhana yang ditunjukkan dalam Tabel 3:

$$Y = -1,540 + 1,044X + e$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan hubungan antara digitalisasi yang berperan sebagai variabel independen (X) dengan efisiensi layanan yang diposisikan sebagai variabel dependen (Y). Nilai konstanta (α) sebesar $-1,540$ mengindikasikan bahwa jika variabel digitalisasi tidak mengalami peningkatan atau perubahan, maka tingkat efisiensi layanan diperkirakan berada pada nilai $-1,540$. Nilai konstanta ini tidak ditafsirkan secara terpisah, melainkan sebagai titik awal model regresi dalam menjelaskan hubungan antarvariabel.

Koefisien regresi variabel digitalisasi sebesar 1,044 dan bernilai positif. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa setiap kenaikan satu unit dalam tingkat implementasi digitalisasi

akan diikuti oleh peningkatan efisiensi pelayanan sebesar 1,044 satuan. Hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan positif antara digitalisasi dan efisiensi layanan, di mana peningkatan kualitas penerapan digitalisasi akan diikuti oleh meningkatnya efisiensi pelayanan. Temuan ini sejalan dengan konsep sistem informasi manajemen yang menyatakan bahwa penerapan digitalisasi dapat mempercepat alur pelayanan, meminimalkan kesalahan administratif, serta meningkatkan produktivitas organisasi pelayanan kesehatan (Laudon & Laudon, 2020).

Nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari batas yang telah ditentukan sebesar 0,05, menurut hasil uji hipotesis. Selain itu, nilai t tabel sebesar 1,686 lebih kecil daripada nilai t hitung sebesar 18,060. Hipotesis penelitian dianggap disetujui berdasarkan kriteria pengujian ini. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa efisiensi layanan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh penerapan digitalisasi. Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilaporkan oleh (Nusu et al., 2025) yang menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap terwujudnya pelayanan yang berkualitas. Temuan yang sejalan juga disampaikan oleh (Nasution & Perdana, 2024) bahwa implementasi digitalisasi secara signifikan mampu meningkatkan efisiensi layanan. Selain itu, penelitian (Rahmayuli, 2025) turut memperkuat temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa pemahaman serta penerapan rekam medis elektronik memiliki pengaruh terhadap peningkatan efisiensi pelayanan. Dan penelitian (Saputra, 2025) juga menyatakan hasil yang sejalan bahwa digitalisasi yaitu SIMRS dan RME memiliki dampak positif terhadap mutu pelayanan kesehatan. Artinya, peningkatan kualitas dan pemanfaatan sistem digital secara nyata berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi pelayanan.

Variabel digitalisasi dapat menjelaskan 89,6% variasi dalam efisiensi layanan, menurut koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,896. Namun, 10,4% sisanya dipengaruhi oleh sejumlah elemen tambahan yang tidak termasuk dalam model penelitian, termasuk budaya perusahaan, praktik manajemen, dan kompetensi sumber daya manusia. Nilai *R Square* yang relatif tinggi ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki kemampuan prediksi yang sangat baik. Hasil ini konsisten dengan pernyataan Kotler dan Keller (2016) bahwa salah satu elemen kunci dalam meningkatkan kinerja dan efisiensi layanan adalah inovasi berbasis teknologi.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap efisiensi pelayanan. Hal ini tercermin dari nilai koefisien regresi yang menunjukkan arah positif serta hasil uji signifikansi yang berada di bawah ambang batas 0,05. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa semakin optimal penerapan digitalisasi, maka efisiensi layanan juga akan semakin meningkat.

Selain itu, nilai koefisien determinasi mengindikasikan bahwa digitalisasi memberikan kontribusi yang signifikan dalam menjelaskan variasi pada tingkat efisiensi layanan. Sebagian besar variasi dalam efisiensi pelayanan dipengaruhi oleh tingkat penerapan digitalisasi, sedangkan sebagian kecil lainnya dipicu oleh faktor lain yang berada di luar variabel yang dianalisis dalam penelitian ini. Oleh karena itu, digitalisasi dapat dipandang

sebagai salah satu strategi penting yang dapat dioptimalkan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, khususnya di Rumah Sakit Bhakti Asih Karang Tengah Tangerang.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam merancang, mengembangkan, dan menyempurnakan sistem pelayanan berbasis digital, sehingga efisiensi operasional serta mutu layanan dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan selama proses penyusunan penelitian ini. Penulis juga secara khusus mengucapkan terima kasih kepada pihak institusi dan para responden penelitian yang telah bersedia memberikan data serta informasi sehingga pelaksanaan penelitian dapat berjalan dengan baik. Selain itu, penghargaan yang tulus penulis sampaikan kepada keluarga dan rekan-rekan yang senantiasa memberikan dukungan moral, motivasi, serta doa selama proses penyelesaian penelitian ini.

Sebagai penutup, penulis menyadari bahwa masih ada sejumlah masalah dengan penelitian ini dan bahwa penelitian ini belum sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan antusias menerima saran dan kritik konstruktif sebagai bahan penilaian untuk perbaikan penelitian di masa depan. Selain itu, penulis berpendapat bahwa temuan dari penelitian ini dapat membantu memajukan ilmu pengetahuan dan penerapannya, terutama di bidang digitalisasi.

PUSTAKA

- Futri, S., & Siagian, T. H. (2022). Analisis kemiskinan digital kabupaten/kota di Provinsi Banten di masa pandemi COVID-19. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kebijakan Pembangunan Daerah*, 6(2), 178–189. <https://doi.org/10.56945/jkpd.v6i2.210>
- Green, L. W., & Kreuter, M. W. (2005). *Health program planning: An educational and ecological approach* (4th ed.). McGraw-Hill.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kruse, C. S., Stein, A., Thomas, H., & Kaur, H. (2018). The use of electronic health records to support population health: A systematic review. *Journal of Medical Systems*, 42(11), Article 214. <https://doi.org/10.1007/s10916-018-1075-6>
- Meyrinda, A., & Sari, I. (2025). Analisis dampak penggunaan berkas penunjang medis manual di instalasi rekam medis terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik. *Journal of Medical Record Student (JMERS)*, 3(2), 67–78. <https://journal.piksi.ac.id/index.php/jmers/article/view/2523>
- Nasution, M. F., & Perdana, R. M. (2024). Implementasi digitalisasi dokumen rekam medis terhadap efisiensi waktu dan akurasi data pasien. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit dan Kebijakan*, 3(1), 22–27. <https://ojs.stikespalutahusada.ac.id/ojs/index.php/JARSKEB/article/view/12>

- Notoatmodjo, S. (2014). *Ilmu perilaku kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nusu, O. S., Bakari, L., & Igrisa, A. G. (2025). Dampak digitalisasi administrasi publik terhadap pelayanan prima di Puskesmas Limba Kota Gorontalo. *Jurnal Kebijakan Publik, Ilmu Administrasi*, 1(2), 154–166. <https://doi.org/10.69623/j-kpia.v1i2.212>
- Rahmayuli, Y. (2025). Pengaruh pemahaman dan implementasi rekam medis elektronik terhadap efisiensi pelayanan rawat jalan dimediasi keterlibatan pengguna pada Rumah Sakit Permata Hati. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin*, 3(1), 564–582. <https://ojs.smkmerahputih.com/index.php/jimu/article/view/645>
- Romzi, M. (2025). *Transformasi digital: Menelusuri asosiasi digitalisasi dengan pendidikan dan kesehatan*. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/id/publication/2025/04/30/675c728bd4ed47751a4f3c36/cerita-data-statistik-untuk-indonesia-transformasi-digital-menelusuri-asosiasi-digitalisasi-dengan-pendidikan-dan-kesehatan.html>
- Saputra, W. (2025). Dampak digitalisasi manajemen rumah sakit terhadap efisiensi pelayanan: Literature review. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*. [Informasi volume, nomor, halaman, dan DOI belum lengkap.]
- Susanti, A. S., & Dewi, K. (2025). Analisis efisiensi sistem pembayaran manual dan digital di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 13(2), 185–190. <https://doi.org/10.14710/jmki.13.2.2025.185-190>
- World Health Organization. (2010). *Health systems financing: The path to universal coverage*. World Health Organization.