



PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KESIAPAN SDM TERHADAP EFEKTIVITAS DAN EFESIENSI PELAYANAN DI RAWAT INAP (STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT GRAHA HUSADA JEPARA)

Muhammad Iqbal¹, Kosasih², Etty Sofia Mariati Asnar³

Magister Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana Bandung
miqbal.medical@gmail.com¹, kosasih@usbypkp.ac.id², ettyasnar@gmail.com³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan teknologi informasi dan kesiapan sumber daya manusia (SDM) terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Graha Husada Jepara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, yang melibatkan 101 responden, terdiri dari tenaga medis dan staf administrasi rumah sakit. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur variabel penerapan teknologi informasi, kesiapan SDM, dan efektivitas serta efisiensi pelayanan rawat inap. Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata skor penerapan teknologi informasi adalah 19,24 (dari skala 14- 25), yang menunjukkan penerapan teknologi informasi sudah baik meskipun masih terdapat tantangan teknis. Kesiapan SDM rata-rata sebesar 19,37 (dari skala 15-25), menunjukkan bahwa sebagian besar staf sudah siap, namun masih ada kekurangan dalam keterampilan teknis. Efektivitas dan efisiensi pelayanan rawat inap tercatat dengan rata-rata skor 39,82 (dari skala 29-50), menunjukkan bahwa pelayanan telah cukup efektif, meskipun waktu tunggu pasien dan ketidaksesuaian data masih menjadi kendala. Hasil regresi linear berganda menunjukkan bahwa Penerapan Teknologi Informasi (koefisien 0.433, $p = 0.022$) dan Kesiapan SDM (koefisien 1.178, $p = 0.000$) memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan rawat inap. Kesiapan SDM terbukti memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap, Rumah Sakit Graha Husada Jepara perlu memperkuat kedua aspek, yaitu penerapan teknologi informasi dan kesiapan SDM melalui pelatihan dan peningkatan infrastruktur teknologi.

Kata Kunci: *Penerapan Teknologi Informasi, Kesiapan SDM, Efektivitas Pelayanan, Efisiensi Pelayanan, Rumah Sakit Graha Husada Jepara.*

Abstract

This study aims to analyze the impact of the implementation of information technology and human resource (HR) readiness on the effectiveness and efficiency of inpatient services at Graha Husada Jepara Hospital. The research employs a quantitative approach using a survey method, involving 101 respondents, consisting of medical staff and hospital administrative staff. Data was collected through a questionnaire that measured the variables of information technology implementation, HR readiness, and the effectiveness and efficiency of inpatient services. The analysis results indicate that the average score for the implementation of information technology is 19.24 (on a scale of 14-25), suggesting that the implementation of information technology is good, although there are still some technical challenges. HR readiness has an average score of 19.37 (on a scale of 15-25), indicating that most staff are prepared, but there are still deficiencies in technical skills. The effectiveness and efficiency of inpatient services recorded an average score of 39.82 (on a scale of 29-50), indicating that services are quite effective, though patient waiting times and data discrepancies remain challenges. The multiple linear regression results show that Information Technology Implementation (coefficient 0.433, $p = 0.022$) and HR Readiness (coefficient 1.178, $p = 0.000$) have a significant impact on the effectiveness and efficiency of inpatient services. HR readiness has a greater influence than information technology implementation in improving service quality. In conclusion, to improve the quality of inpatient services, Graha Husada Jepara Hospital needs to strengthen both aspects: information technology implementation and HR readiness through training and improvements in technological infrastructure.

Keywords: *Information Technology Implementation, HR Readiness, Service Effectiveness, Service Efficiency, Graha Husada Jepara Hospital.*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2026

* Corresponding author :

Address : Universitas Sangga Buana Bandung

Email : miqbal.medical@gmail.com

PENDAHULUAN

Rumah Sakit memiliki peran strategis penting dalam mendorong peningkatan kesehatan masyarakat. Paradigma perawatan kesehatan baru mengharuskan rumah sakit untuk memberikan layanan yang sangat baik berdasarkan keinginan dan keinginan pasien, sambil mematuhi kode etik profesi (Thalib & Sabidullah, 2017). Perawatan kesehatan berkualitas sangat penting bagi setiap pasien atau komunitas yang membutuhkan perawatan medis tepat waktu dan akurat selama tinggal di rumah sakit. Sebagai lembaga nirlaba, rumah sakit harus lebih efisien dan kompetitif di era digital ini tanpa kehilangan tujuan kemanusiaan mereka. Untuk menjadi perusahaan yang bertanggung jawab, inovatif, efisien, dan menguntungkan, rumah sakit membangun kebijakan strategis, manajemen, dan sumber daya manusia di dalam perusahaan mereka untuk memungkinkan pengambilan keputusan yang cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat umum. Tanpa memperhatikan peran sosialnya, dan sambil mengabaikan kebutuhan pemilik modal.

Kementerian Kesehatan RI telah menetapkan rencana aksi sistem teknologi informasi sebagai acuan pengembangan *integrase system* untuk kebutuhan seluruh anggota keluarga guna memudahkan pengambilan keputusan dan mencapai efisiensi dan efektivitas pada rumah sakit. Namun peraturan perundang-undangan tersebut di atas belum diterapkan secara signifikan. Implementasi sistem teknologi informasi yang pertama akan mengatasi beberapa permasalahan dan tantangan seperti meningkatnya biaya pada implementasi pertama, perlunya jam pelatihan untuk menggunakan sistem, serta kondisi teknologi dan masyarakat yang baru (Rusli, 2022). Dampak samping lainnya termasuk menurunnya akurasi saat menggunakan komputer, fungsi tugas yang rumit, dan masalah e-tiket seperti, keamanan, dan kerahasiaan (Saputra, 2016).

Teknologi informasi dibentuk sebagai suatu jenis proses kerja khusus (Sitinjak & Suwita, 2020). Pemanfaatan teknologi informasi sendiri ditujukan untuk mengolah berbagai informasi yang dikelola oleh masing-masing perusahaan atau organisasi, sehingga sumber daya yang dibutuhkan tidak terlalu besar dan dapat mempersingkat waktu proses penanganannya (Rozak, 2021). Selain itu, data yang dikelola juga dapat digunakan kapan saja dan dimana saja, serta mampu mempersingkat birokrasi yang ada. Tujuan pengembangan teknologi informasi adalah untuk menghasilkan suatu produk yang berisi kumpulan informasi. Suatu sistem tentunya melibatkan berbagai jenis dan tipe data yang dapat diolah agar dapat ditampilkan dengan mudah kepada pengguna.

Namun, dampak pada benefit teknologi

informasi adalah pengetahuan, pengetahuan merupakan penginderaan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indera yang dimilikinya (mata, hidung, telinga, dan lain sebagainya (Taufik, 2017). Tinggi rendahnya atau cukupnya tingkat pengetahuan pengguna teknologi informasi dalam penelitian ini dipengaruhi oleh pengetahuan dan pemahamannya tentang teknologi informasi, tingkat pendidikan yang dienyamnya, informasi dari media massa, lingkungan kerjanya. Faktor lain yang dapat berdampak pada benefit teknologi informasi adalah regulasi. Regulasi dalam teknologi informasi sebagai peraturan yaitu cara untuk mengendalikan manusia atau masyarakat dengan suatu aturan atau pembatasan tertentu.

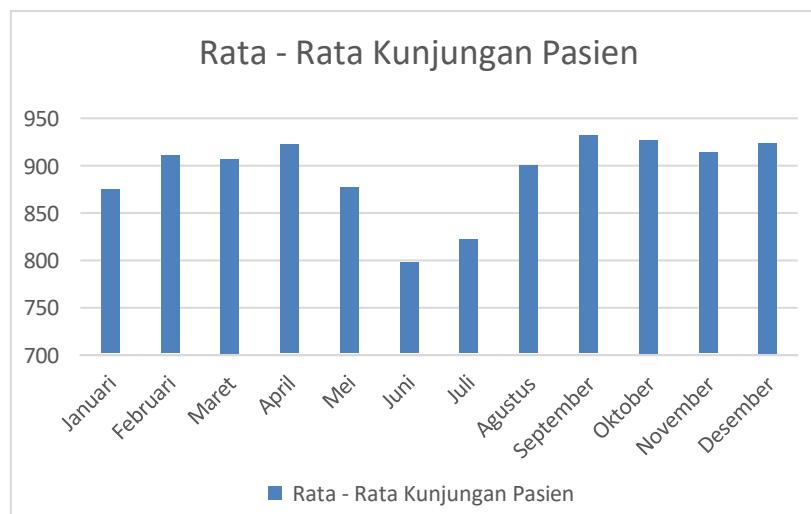
Pesatnya kemajuan teknologi di bidang informasi telah melahirkan perubahan tatanan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Dalam kaitan ini, peran dan fungsi pelayanan data dan informasi yang dilaksanakan oleh rumah sakit sebagai salah satu unit kerja pengelola data dan informasi dituntut untuk mampu melakukan berbagai penyesuaian dan perubahan (PMK No. 82 Tahun 2013). Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk kegiatan pelayanan data dan informasi dengan lebih produktif, transparan, tertib, cepat, mudah, akurat, terpadu, aman dan efisien, khususnya membantu dalam memperlancar dan mempermudah pembentukan kebijakan dalam meningkatkan sistem pelayanan kesehatan khususnya dalam bidang penyelenggaraan Rumah Sakit (Susilo & Mustofa, 2020).

Oleh karena itu, layanan kesehatan adalah layanan dasar yang menjadi hak masyarakat serta wajib dipenuhi oleh pemerintah di dalam sebuah Negara sebagai penyelenggara Negara, Dasar hukum pemberian layanan kesehatan ini diatur di dalam UU No. 36 tahun 2009 serta di pasal 53 dan

54 tentang UU Kesehatan. Mengingat begitu pentingnya kesehatan di dalam masyarakat, maka sudah seharusnya pemerintah melakukan pelayanan kesehatan secara baik dan maksimal semata-mata guna menciptakan kehidupan masyarakat yang nyaman dan tenram. Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik ditujukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Sebagaimana penelitian oleh Indrajit (2019) bahwa manfaat nyata dirasakan Amerika dan Inggris dari *e-government* diantaranya memperbaiki kualitas pelayanan, serta mengurangi biaya administrasi, relasi, dan interaksi. Penelitian oleh Adrizal (2019) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi meningkatkan kepuasan, ketepatan, serta kualitas pelayanan. Dalam era digital saat ini, penerapan teknologi informasi (TI) dalam sektor kesehatan menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan

khususnya pelayanan rawat inap. Rumah Sakit Graha husada Jepara sebagai salah satu institusi kesehatan di Indonesia dihadapkan pada tantangan untuk mengadopsi teknologi informasi guna

meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan rawat inap. Berikut data pasien rawat inap selama tahun 2024



Gambar 1. Data Pasien 2024 EMR RS Graha Husada Jepara Sumber: Data Rekam Medis (2024)

Namun, keberhasilan penerapan TI tidak hanya bergantung pada teknologi itu sendiri, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia (SDM) yang ada di rumah sakit. Untuk memperoleh gambaran awal mengenai kesiapan institusi serta relevansi topik penelitian, peneliti telah melakukan kegiatan pra-survey di Rumah Sakit Graha Husada Jepara. Pra-survey dilakukan secara deskriptif melalui observasi lapangan dan wawancara informal terhadap beberapa tenaga medis, staf administrasi, serta pasien. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi potensi permasalahan yang relevan dengan penerapan teknologi informasi dan kesiapan sumber daya manusia (SDM) dalam pelayanan rawat inap.

Hasil temuan awal menunjukkan bahwa meskipun pihak rumah sakit telah mengimplementasikan sistem Electronic Medical Record (EMR) dan beberapa aplikasi pendukung lainnya, namun pemanfaatannya belum berjalan secara optimal. Sekitar 65% dari staf yang terlibat dalam pelayanan mengaku masih melakukan pencatatan manual secara paralel dengan sistem digital akibat adanya kendala teknis seperti gangguan sistem, kurangnya integrasi antar unit, dan minimnya pelatihan. Hal ini mengakibatkan terjadinya duplikasi proses kerja dan keterlambatan dalam alur pelayanan.

Selanjutnya, dari sisi kesiapan SDM, ditemukan bahwa kompetensi teknis dalam pengoperasian sistem informasi rumah sakit masih belum merata. Sebagian besar staf, khususnya di bagian pelayanan dan administrasi, belum pernah mengikuti pelatihan formal terkait penggunaan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS). Diperkirakan sekitar 40% dari responden belum memiliki kemampuan operasional sistem TI secara mandiri, sehingga kerap mengandalkan rekan kerja lain dalam menyelesaikan tugas-tugas berbasis digital.

Di samping itu, dari dimensi efisiensi pelayanan, waktu tunggu pasien dari proses pendaftaran hingga masuk ke ruang rawat inap tercatat cukup lama, yaitu rata-rata lebih dari 90 menit. Hal ini disebabkan oleh lambatnya proses validasi data akibat sistem yang belum berjalan secara terintegrasi, serta keterbatasan SDM dalam merespon permintaan layanan secara cepat.

Dari segi efektivitas pelayanan, pra-survey mengungkapkan adanya ketidaksesuaian data antara bagian administrasi dan pelayanan medis, yang menyebabkan keterlambatan dalam pengambilan keputusan klinis maupun administratif. Ketidaksinkronan data ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien dan berdampak negatif terhadap reputasi pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan temuan awal tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi informasi dan kesiapan SDM masih menjadi tantangan utama dalam mewujudkan pelayanan rawat inap yang efektif dan efisien di Rumah Sakit Graha Husada Jepara. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut secara ilmiah untuk menganalisis hubungan antara kedua variabel tersebut dan implikasinya terhadap kinerja pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan fenomena yang muncul sebagaimana di jelaskan pada latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menuangkannya kedalam TESIS dengan judul "Penerapan Teknologi Informasi Dan Kesiapan Sdm Terhadap Efektivitas Dan Efisiensi Pelayanan Rawat Inap. (Studi Kasus Di Rumah Sakit Graha Husada Jepara)"

METODE

Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan

pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang memungkinkan dilakukan pencatatan dan analisis data hasil penelitian secara pasti dengan menggunakan perhitungan-perhitungan *statistic* (Lodico, 2017). Bentuk penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif, Menurut Sugiyono (2018:20) analisis penelitian deskriptif kuantitatif digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2019) menyatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengunjung atau pasien Rumah Sakit Graha Husada, Jepara. Jumlah populasi ini sebesar 870 pengunjung atau pasien Rumah Sakit Graha Husada, Jepara.

Sampel penelitian adalah bagian yang memberikan gambaran secara umum dari populasi. Sampel penelitian memiliki karakteristik yang sama atau hampir sama dengan karakteristik populasi yang diamati. Menurut Sugiyono (2019) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*, yaitu yang digunakan untuk menghitung sampel yang dengan populasi yang sudah diketahui jumlahnya secara pasti. Rumus yang digunakan yaitu sebagai berikut:

$$= \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan (*Sampling Error*)

Perhitungan sampel dengan tingkat kesalahan 10% yaitu sebagai berikut:

$$= \frac{870}{1 + 870 \times (0.1)^2} = \frac{870}{1 + 870 \times 0.01}$$

$$= \frac{870}{1 + 87} = \frac{870}{88} = 89.898$$

Dari perhitungan menggunakan rumus slovin maka didapatkan jumlah sampel minimum sebesar 89 responden, untuk memudahkan penulis dalam pengolahan data dan juga keakuratan penelitian maka jumlah sampel tersebut dibulatkan menjadi 100 pengunjung atau pasien Rumah Sakit Graha Husada, Jepara. Jenis teknik penentuan sampel pada penelitian ini yaitu teknik *purposive sampling*. Sugiyono (2019) menyatakan teknik ini adalah memilih sample dari suatu populasi berdasarkan pertimbangan tertentu, dan dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi yang sudah ditentukan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan peneliti.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penelitian ini sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lainnya. Observasi dilakukan dengan melihat langsung di lapangan yang dapat digunakan untuk menentukan faktor layak yang didukung dengan adanya wawancara dan kuesioner (Sugiyono, 2018).

2. Kuesioner

Dalam penelitian ini kuesioner menjadi metode pengumpulan data yang akan diberikan pada siswa. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2018).

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*. Variabel yang diukur didiuraikan menjadi indikator variabel. Jawaban dari setiap item instrument skala *likert* memiliki bobot nilai skor yang berbeda-beda. Dalam skala *likert* nilai skor tertinggi diberikan untuk alternatif jawaban yang sangat diharapkan peneliti sesuai dengan tujuan penelitian, dan nilai skor terendah diberikan pada alternatif jawaban yang sangat tidak diharapkan (Silaen, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Tabel 1. Uji asumsi klasik

Model	Coefficients ^a			Collinearity Statistics		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	8.677	2.834		3.062	.003	
Penerapan Teknologi Informasi	.433	.187	.215	2.324	.022 .519	1.925

Kesiapan Sumber Daya							
Manusia	1.178	.186	.585		6.320	.000	.519
(SDM)							1.925

a. Dependent Variable: Efektivitas dan efisiensi Pelayanan

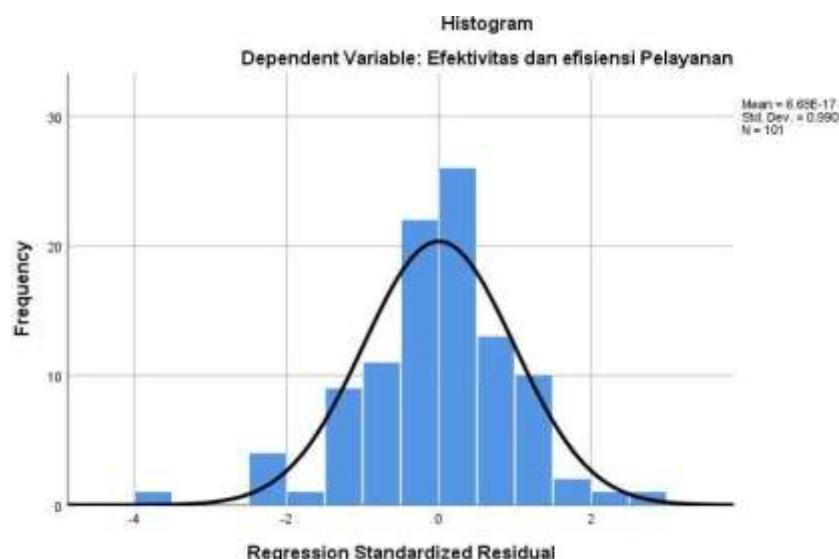
Uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan tidak terjadi hubungan yang sangat tinggi antar variabel independen. Hasil pengujian menunjukkan nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 1.925 dan nilai Tolerance sebesar 0.519 untuk masing-masing variabel. Karena nilai VIF <

10 dan Tolerance > 0.10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi yang dibangun, sehingga hubungan antar variabel bebas tidak saling mempengaruhi secara berlebihan.

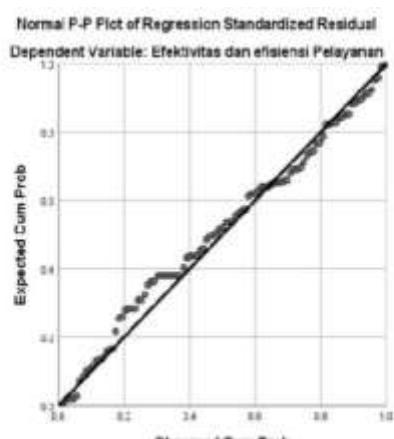
Uji Normalitas

Tabel 2. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

N	Unstandardized Residual	
	Mean	101
Normal Parameters,a,b	.0000000	
Std. Deviation	2.89868382	
Most Extreme Differences		
Absolute	.084	
Positive	.045	
Negative	-.084	
Test Statistic		
Asymp. Sig. (2-tailed)	.078c	
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		



Gambar 2. Histogram variabel terikat (efektivitas dan efisiensi pelayanan)

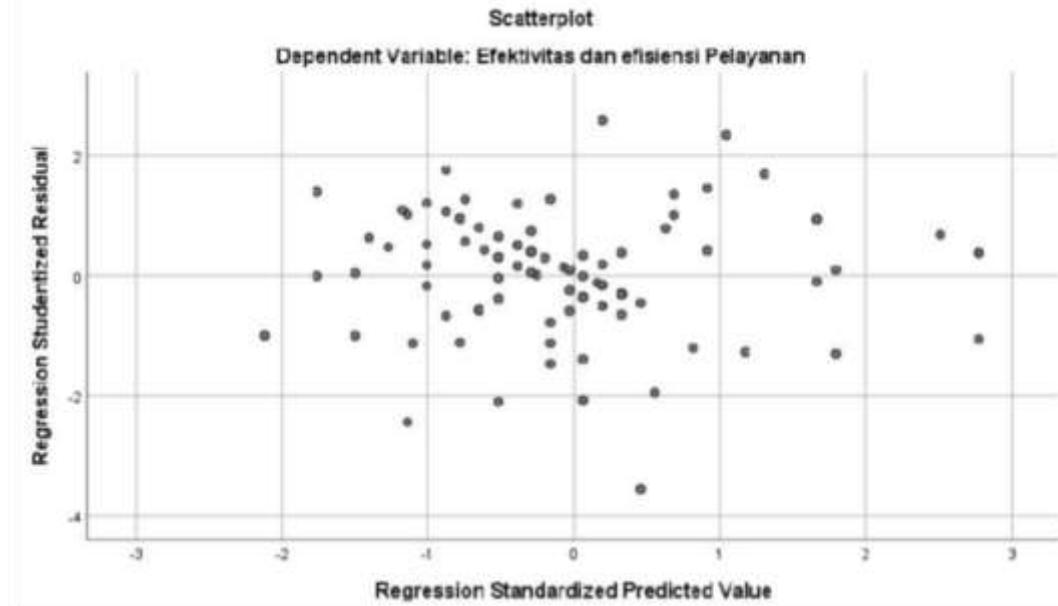


Gambar 3. Uji Asumsi Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov dan didukung oleh histogram serta P-P Plot. Hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.078 (> 0.05), yang berarti data residual terdistribusi secara normal. Hal ini diperkuat oleh bentuk histogram

yang menyerupai kurva normal (bell-shaped curve) serta pola titik pada P-P Plot yang mengikuti garis diagonal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 4. Scatterplot Uji Asumsi Homoskedastisitas

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.170	1.862		1.166	.247
Penerapan Teknologi Informasi	-.037	.123	-.042	-.302	.764
Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM)	.037	.122	.042	.302	.764
a. Dependent Variable: ABS_RES					

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan metode Glejser dan menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel Penerapan Teknologi

Informasi dan Kesiapan SDM sama-sama sebesar 0.764 (> 0.05). Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara nilai residual absolut dengan masing-masing variabel independen. Dengan demikian, model regresi ini tidak mengalami masalah heteroskedastisitas dan telah memenuhi salah satu syarat BLUE (Best Linear Unbiased Estimator).

Uji Regresi Berganda Dan Uji t
Tabel 4. Hasil Uji t (Parsial) terhadap Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.677	2.834		3.062	.003
Penerapan Teknologi Informasi	.433	.187	.215	2.324	.022
Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM)	1.178	.186	.585	6.320	.000
a. Dependent Variable: Efektivitas dan efisiensi Pelayanan					

$$Y = 8.677 - 0.433X_1 + 1.178X_2$$

Nilai konstanta sebesar 8.677 menunjukkan bahwa apabila variabel Penerapan Teknologi Informasi (X_1) dan Kesiapan SDM (X_2) bernilai nol, maka nilai dasar Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan diperkirakan sebesar 8.677 satuan. Meskipun dalam konteks sosial nilainya tidak selalu bermakna secara praktis, konstanta tetap diperlukan sebagai dasar dalam model prediktif.

Koefisien regresi X_1 sebesar 0.433 berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam skor Penerapan Teknologi Informasi akan meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan sebesar 0.433 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. Karena nilai signifikansi ($p = 0.022 < 0.05$), maka pengaruh ini signifikan secara statistik.

Koefisien regresi X_2 sebesar 1.178 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam skor Kesiapan SDM akan meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan sebesar 1.178 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 (< 0.01), maka pengaruh ini sangat signifikan secara statistik dan merupakan variabel yang paling dominan dalam model.

Pengujian Hipotesis partial

Pengujian hipotesis parsial dilakukan dengan menggunakan uji t (t-test) untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen (Penerapan Teknologi Informasi dan Kesiapan SDM) terhadap variabel dependen (Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan). Berikut adalah penjelasan mengenai hasil uji t dan interpretasinya.

Tabel 5. Hasil Uji t

Variabel	Koefisien B	Std. Error	t-Value	Sig. (p-value)	Keterangan
Penerapan Teknologi Informasi (X1)	0.433	0.187	2.324	0.022	Signifikan ($p < 0.05$)
Kesiapan SDM (X2)	1.178	0.186	6.320	0.000	Sangat Signifikan ($p < 0.01$)

Penerapan Teknologi Informasi (X1):

Koefisien B = 0.433: Setiap peningkatan satu unit dalam penerapan teknologi informasi akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan rawat inap sebesar 0.433 satuan, dengan asumsi variabel lainnya konstan.

t-Value = 2.324 dan p-value = 0.022: Nilai t sebesar 2.324 dan p-value < 0.05 menunjukkan bahwa Penerapan Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Graha Husada Jepara.

Kesiapan SDM (X2):

Koefisien B = 1.178: Setiap peningkatan satu unit dalam kesiapan SDM akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan rawat inap sebesar 1.178 satuan, dengan asumsi variabel lainnya konstan.

t-Value = 6.320 dan p-value = 0.000: Nilai t sebesar 6.320 dan p-value < 0.01 menunjukkan bahwa Kesiapan SDM memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Graha Husada Jepara.

Interpretasi:

Penerapan Teknologi Informasi (X1):

Tabel 6. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Variabel	Koefisien B	Std. Error	Beta	t- Value	Sig. (p-value)	Keterangan
----------	-------------	------------	------	----------	----------------	------------

Berdasarkan hasil uji t, penerapan teknologi informasi terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan rawat inap. Meskipun pengaruhnya lebih kecil dibandingkan dengan kesiapan SDM, teknologi informasi tetap memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

Kesiapan SDM (X2): Kesiapan SDM menunjukkan pengaruh yang sangat signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan, dengan koefisien yang lebih besar daripada penerapan teknologi informasi. Hal ini mengindikasikan bahwa kompetensi dan kesiapan SDM adalah faktor yang lebih dominan dalam menentukan seberapa efektif dan efisien pelayanan yang diberikan.

Uji t (Uji Parsial) digunakan untuk menguji apakah setiap variabel independen—dalam hal ini Penerapan Teknologi Informasi (X1) dan Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) (X2)—berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Graha Husada Jepara. Berikut adalah penjelasan mengenai penerapan Uji t untuk variabel-variabel tersebut:

Penerapan Informasi (X1)	Teknologi	0.433	0.187	0.215	2.324	0.022	Signifikan (p < 0.05)
Kesiapan SDM (X2)		1.178	0.186	0.585	6.320	0.000	Sangat Signifikan (p < 0.01)

Penerapan Teknologi Informasi (X1):

Koefisien B = 0.433: Setiap peningkatan satu unit dalam penerapan teknologi informasi akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan rawat inap sebesar 0.433 satuan, dengan asumsi variabel lainnya tetap konstan.

t-Value = 2.324 dan p-value = 0.022: Nilai p

< 0.05 menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Graha Husada Jepara. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa penerapan teknologi informasi berpengaruh terhadap pelayanan rawat inap diterima.

Kesiapan SDM (X2):

Koefisien B = 1.178: Setiap peningkatan satu unit dalam kesiapan SDM akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan rawat inap sebesar 1.178 satuan, dengan asumsi variabel lainnya tetap konstan.

t-Value = 6.320 dan p-value = 0.000: Nilai p

< 0.01 menunjukkan bahwa kesiapan SDM memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan. Ini menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi SDM memiliki pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

Interpretasi Uji t dalam Konteks Penelitian: Penerapan Teknologi Informasi (X1):

Penerapan teknologi informasi berpengaruh Signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan rawat inap. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan teknologi informasi, seperti penerapan Electronic Medical Record (EMR) dan sistem manajemen rumah sakit lainnya, akan berkontribusi pada peningkatan pelayanan rawat inap. Penerapan teknologi dapat mempercepat alur data, meningkatkan koordinasi antar unit, dan mengurangi duplikasi proses yang memperlambat pelayanan. Namun, meskipun berpengaruh signifikan, penerapan teknologi informasi memerlukan dukungan dari SDM yang kompeten untuk memastikan implementasi yang efektif. Dengan kata lain, teknologi informasi tidak akan optimal jika SDM tidak siap mengoperasikan dan memanfaatkan teknologi tersebut secara maksimal.

Kesiapan SDM (X2): Kesiapan SDM terbukti memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan rawat inap. Nilai koefisien yang lebih besar (1.178) dibandingkan dengan Penerapan Teknologi Informasi (0.433) menunjukkan bahwa kompetensi dan kesiapan SDM adalah faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan rumah sakit. Dalam konteks ini, SDM yang terampil, terlatih, dan siap untuk beradaptasi dengan sistem baru akan sangat mendukung keberhasilan implementasi teknologi informasi dan secara langsung meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.

Uji F

Tabel 7. Hasil Uji ANOVA

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1084.555	2	542.278	63.248	.000b
Residual	840.237	98	8.574		
Total	1924.792	100			

a. Dependent Variable: Efektivitas dan efisiensi Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM), Penerapan Teknologi Informasi

Berdasarkan hasil uji ANOVA, diperoleh nilai F sebesar 63.248 dengan signifikansi 0.000 (p < 0.05), yang menunjukkan bahwa model regresi secara simultan signifikan. Artinya, secara bersama-sama variabel Penerapan Teknologi Informasi dan Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) berpengaruh signifikan terhadap variabel

Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan. Ini membuktikan bahwa model regresi yang digunakan layak untuk menjelaskan variasi dalam variabel dependen.

Koefisien Determinasi

Tabel 8. Model Regresi

Model	Model Summary			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.751a	.563	.555	2.92811

a. Predictors: (Constant), Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM), Penerapan Teknologi Informasi

Nilai R Square sebesar 0.563 menunjukkan bahwa sebesar 56,3% variasi yang terjadi pada

Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel independen, yaitu

Penerapan Teknologi Informasi dan Kesiapan SDM. Sementara sisanya sebesar 43,7% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Nilai ini menunjukkan kekuatan hubungan yang cukup kuat antara variabel-variabel dalam model.

Pembahasan

Penerapan Teknologi Informasi, Kesiapan SDM, dan Efektivitas serta Efisiensi Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Graha Husada Jepara

Berdasarkan hasil statistik deskriptif, diperoleh bahwa rata-rata skor penerapan teknologi informasi adalah sebesar 19,24 dari rentang nilai minimum 14 dan maksimum 25. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi sudah tergolong baik menurut persepsi responden. Rumah sakit telah menerapkan sistem Electronic Medical Record (EMR) dan aplikasi pendukung lainnya. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan berupa ketergantungan terhadap pencatatan manual akibat kendala teknis dan minimnya pelatihan staf.

Kesiapan sumber daya manusia (SDM) juga menunjukkan nilai rata-rata sebesar 19,37 dari rentang nilai 15 hingga 25, yang mencerminkan kesiapan SDM pada tingkat cukup tinggi. Meskipun demikian, terdapat disparitas kompetensi teknis di antara tenaga kerja, terutama di bagian administrasi dan pelayanan yang belum sepenuhnya memahami sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS). Kurangnya pelatihan dan adaptasi menjadi tantangan utama dalam optimalisasi sistem yang telah diterapkan.

Efektivitas dan efisiensi pelayanan rawat inap memperoleh rata-rata skor 39,82 dari skala nilai 29 hingga 50. Ini menandakan bahwa pelayanan rawat inap sudah berada pada level baik, namun masih terdapat potensi peningkatan. Hambatan yang paling signifikan terlihat dari waktu tunggu pasien dan ketidaksesuaian data administrasi yang mengakibatkan keterlambatan layanan. Secara umum, hasil ini menggambarkan bahwa Rumah Sakit Graha Husada Jepara telah memiliki infrastruktur dan perangkat teknologi informasi yang cukup memadai, namun belum didukung sepenuhnya oleh kesiapan SDM yang merata. Efektivitas dan efisiensi pelayanan pun masih dapat ditingkatkan dengan penguatan kedua variabel tersebut.

Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi terhadap Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Rawat Inap

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi (X_1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,433 dengan nilai signifikansi 0,022. Hal ini mengindikasikan bahwa teknologi informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas dan

efisiensi pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Graha Husada Jepara.

Secara substansial, setiap peningkatan dalam penerapan teknologi informasi sebesar satu satuan akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan sebesar 0,433 satuan, dengan asumsi variabel lainnya konstan. Ini berarti bahwa semakin optimal penerapan sistem EMR, integrasi data antarunit, serta digitalisasi proses administrasi, maka akan semakin efektif dan efisien pula layanan yang diberikan kepada pasien.

Namun demikian, kendala pada aspek teknis dan kebiasaan kerja manual menjadi hambatan yang mengurangi potensi maksimal dari teknologi tersebut. Ini mempertegas bahwa teknologi saja tidak cukup tanpa adanya perubahan perilaku dan peningkatan kompetensi pengguna. Temuan ini sejalan dengan studi Saputra (2016) dan Rusli (2022) yang menekankan pentingnya penguatan implementasi teknologi secara menyeluruh untuk menghasilkan manfaat maksimal di sektor kesehatan. Secara teoritis, hasil ini mendukung pendekatan sistem informasi manajemen yang menempatkan teknologi sebagai enabler dalam organisasi. Artinya, peran teknologi tidak menggantikan manusia, tetapi mendukung proses kerja agar lebih efisien dan efektif. Pengaruh Kesiapan SDM terhadap Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Rawat Inap

Berdasarkan hasil uji regresi, diperoleh nilai koefisien regresi untuk kesiapan SDM (X_2) sebesar 1,178 dengan signifikansi 0,000. Nilai ini menunjukkan bahwa kesiapan SDM memiliki pengaruh positif yang sangat signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan rawat inap. Dari segi pengaruh, setiap peningkatan satu satuan dalam kesiapan SDM akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi sebesar 1,178 satuan. Angka ini juga menunjukkan bahwa variabel kesiapan SDM adalah faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi efektivitas dan efisiensi layanan dibandingkan dengan penerapan teknologi informasi. Dengan demikian, kompetensi teknis, sikap adaptif terhadap perubahan, serta pelatihan dan pendampingan menjadi aspek penting dalam menunjang keberhasilan transformasi digital rumah sakit. Hasil ini sejalan dengan temuan Indrajit (2019) dan Adrizal (2019) yang menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi publik sangat dipengaruhi oleh kualitas SDM pelaksananya. Pelatihan dan pengembangan berkelanjutan sangat diperlukan untuk menciptakan SDM yang siap menghadapi tantangan digitalisasi pelayanan. Dalam konteks teori sumber daya manusia strategis, hasil ini mendukung gagasan bahwa SDM adalah aset utama dalam keberhasilan organisasi, termasuk dalam sektor pelayanan kesehatan. Tanpa SDM yang siap, maka teknologi informasi hanya akan menjadi perangkat pasif

yang tidak dapat dimanfaatkan secara optimal.

Pengaruh Simultan Penerapan

Teknologi Informasi dan Kesiapan SDM terhadap

Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Rawat Inap

Hasil uji F melalui analisis ANOVA menunjukkan nilai F sebesar 63,248 dengan signifikansi 0,000. Hal ini berarti bahwa secara simultan, penerapan

teknologi informasi dan kesiapan SDM berpengaruh signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan rawat inap. Selain itu, nilai R Square sebesar

0,563 menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan 56,3% variasi dalam efektivitas dan efisiensi pelayanan. Sementara sisanya sebesar 43,7% dijelaskan oleh faktor lain di luar model seperti kebijakan rumah sakit, budaya organisasi, manajemen waktu, dan sebagainya.

Dari analisis regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa model yang dibangun memiliki kekuatan prediksi yang cukup baik, dan bahwa intervensi terhadap kedua aspek – teknologi informasi dan SDM – akan memberikan dampak yang signifikan dalam peningkatan pelayanan rumah sakit.

Lebih lanjut, interaksi antara TI dan kesiapan SDM sangat penting. Penguatan teknologi tanpa kesiapan SDM akan menghasilkan resistensi dan ketidakefisienan. Sebaliknya, SDM yang siap tanpa dukungan teknologi akan tetap mengalami keterbatasan sistemik. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan yang efektif dan efisien di era digital membutuhkan sinergi antara sistem digital yang andal dan SDM yang kompeten. Secara praktis, hasil ini memberikan rekomendasi bagi manajemen rumah sakit untuk merancang strategi penguatan infrastruktur TI bersamaan dengan program pelatihan dan pengembangan SDM secara berkala. Dengan langkah tersebut, transformasi pelayanan menuju rumah sakit digital yang efektif dan efisien dapat dicapai secara berkelanjutan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah Sakit Graha Husada Jepara telah menerapkan teknologi informasi dan memiliki kesiapan sumber daya manusia (SDM) yang cukup baik, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Sistem informasi yang digunakan seperti Electronic Medical Record (EMR) telah diterapkan, namun belum sepenuhnya terintegrasi secara optimal di seluruh unit pelayanan. Beberapa staf masih melakukan pencatatan manual karena keterbatasan dalam pelatihan maupun kendala teknis lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi teknologi informasi telah berjalan, tetapi efektivitasnya masih dipengaruhi oleh faktor lain, terutama

kesiapan SDM.

Penerapan teknologi informasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan rawat inap. Hasil uji statistik menunjukkan adanya hubungan positif antara peningkatan pemanfaatan teknologi dengan perbaikan dalam alur kerja dan kualitas layanan. Namun, jika dibandingkan dengan variabel kesiapan SDM, pengaruh penerapan teknologi informasi terhadap variabel dependen relatif lebih kecil. Artinya, keberadaan teknologi saja belum cukup untuk menjamin pelayanan yang efektif dan efisien tanpa didukung oleh tenaga kerja yang kompeten dan siap.

Temuan penting lainnya adalah bahwa kesiapan SDM memiliki pengaruh paling dominan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Kompetensi, pelatihan, dan kemampuan adaptasi staf dalam menggunakan sistem informasi memegang peranan penting dalam mempercepat proses kerja, meningkatkan ketepatan data, serta mengurangi duplikasi tugas. SDM yang memiliki pemahaman tinggi terhadap penggunaan teknologi akan lebih mampu mendayagunakan sistem informasi secara maksimal, sehingga tujuan pelayanan prima dapat lebih mudah tercapai.

Pengaruh simultan antara penerapan teknologi informasi dan kesiapan SDM berhasil menjelaskan lebih dari separuh variasi dalam efektivitas dan efisiensi pelayanan rawat inap, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi sebesar 56,3%. Hal ini membuktikan bahwa integrasi strategi digital dengan pengembangan kapasitas SDM merupakan kunci keberhasilan pelayanan rumah sakit di era digital. Pembahasan ini memberikan dasar yang kuat bagi perumusan kebijakan internal rumah sakit dalam upaya meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

SIMPULAN

Hasil dari penelitian, pengolahan data dan pengujian secara statistik, analisis deskriptif dan verifikatif dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi, kesiapan sumber daya manusia (SDM), serta efektivitas dan efisiensi pelayanan di Rumah Sakit Graha Husada Jepara berada pada kategori cukup baik. Hal ini tercermin dari nilai rata-rata variabel yang tinggi dan persepsi positif responden terhadap sistem informasi rumah sakit. Namun demikian, masih ditemukan praktik pencatatan manual yang berjalan paralel dengan sistem digital, serta ketimpangan dalam penguasaan teknis antar staf. Ini menandakan bahwa implementasi belum berjalan secara optimal dan masih memerlukan penyempurnaan, baik dari sisi

- teknis maupun kesiapan personel.
2. Terbukti bahwa Penerapan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan rawat inap. Berdasarkan hasil uji regresi parsial (uji t), diperoleh koefisien sebesar 0,433 dengan signifikansi 0,022 ($p < 0,05$), yang menunjukkan bahwa semakin baik penerapan teknologi informasi, maka semakin meningkat pula efektivitas dan efisiensi pelayanan rumah sakit. Namun, kontribusinya masih lebih rendah dibandingkan kesiapan SDM, sehingga teknologi belum menjadi penentu utama keberhasilan pelayanan jika tidak didukung oleh faktor manusia.
 3. Terbukti bahwa kesiapan SDM memberikan pengaruh yang lebih besar dan signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Graha Husada Jepara. Koefisien regresi untuk variabel kesiapan SDM adalah sebesar 1,178 dengan tingkat signifikansi 0,000, menandakan bahwa kompetensi, pelatihan, dan kemampuan personel dalam mengoperasikan sistem informasi sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Temuan ini menggariskan bahwa pentingnya pelatihan teknis dan peningkatan kapasitas staf sebagai langkah strategis untuk menunjang optimalisasi sistem informasi manajemen rumah sakit.
 4. Terbukti bahwa Secara simultan, penerapan teknologi informasi dan kesiapan SDM berpengaruh signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan, dengan nilai F sebesar 63,248 dan signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,563 menunjukkan bahwa kedua variabel independen menjelaskan 56,3% variasi dalam efektivitas dan efisiensi pelayanan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan rawat inap tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, melainkan juga ditentukan oleh kesiapan dan kompetensi SDM dalam mengoperasikan sistem yang ada.

DAFTAR PUSTKA

- Adrizal, M. (2019). Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan dan Teknologi*, 6(2), 112-120.
- Alhassan, R. K., Nketiah-Amponsah, E., & Agyepong, I. A. (2016). The role of health information technology in improving the quality of care in Ghana: A systematic review. *BMC Health Services Research*, 16(1), 1-12.
- Ameh, S., van Rooyen, D. R. M., & Tlou, B. (2019). Staff expectations for the implementation of an electronic health record system: A qualitative study using Normalisation Process Theory. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 19(1), 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12911-019-0952-3>
- Apriliantika, W.W., et al. (2023) 'Hubungan Kesiapan SDM dan Infrastruktur Teknologi dengan Penerapan Digital Health', *Jurnal Biostatistik UI*, 4(1), pp. 45–60. DOI:10.7454/bikfokes.v4i1.1050.
- Aviat (2022) *Peran Rumah Sakit dalam Pengembangan Platform Indonesia Health Services*. Tersedia di: <https://aviat.id/peran-rumah-sakit-dalam-pengembangan-platform-indonesia-health-services/> (Diakses: 15 Juli 2024).
- Beny Binarto Budi Susilo, Khabib Mustofa (2020). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Praya Kabupaten Lombok Tengah Nusa Tenggara Barat. *Journal of Information Systems for Public Health* Volume 5 No. 3.
- Buchbinder, S.B. and Shanks, N.H. (2017). *Introduction to Health Care Management*. 3rd ed. Burlington: Jones & Bartlett Learning.
- Daft, R.L. (2021). *Management*. 13th edn. Boston: Cengage Learning.
- Drucker, P.F. (2018). *Management Challenges for the 21st Century*. New York: Harper Business.
- Farma Global Teknologi (2024) *Digitalisasi Rumah Sakit: Evolusi Pelayanan Medis di Tahun 2024*. Tersedia di: <https://farmagitechs.co.id/digitalisasi-rumah-sakit/> (Diakses: 15 Juli 2024).
- Ferry, M. C., Santoso, W. D., & Harsono, A. (2021). An analysis of the effects of human resources management on healthcare innovation in hospitals: A scoping review. *International Journal of Health Planning and Management*, 36(4), 1256–1267. <https://doi.org/10.1002/hpm.3123>
- Griffin, R.W. (2020). *Management*. 13th ed. Boston: Cengage Learning.
- Hossain, M. M., Rahayu, S., & Suhendra, R. (2025). An exploratory study of electronic medical record implementation and recordkeeping culture: the case of hospitals in Indonesia. *BMC Health Services Research*, 25(1), 42–54. <https://doi.org/10.1186/s12913-025-12399-0>
- Hwang, H., Kim, H., & Kim, S. (2016). The impact of healthcare information technology on the quality of care: A systematic review. *Journal of Healthcare Management*, 61(4), 267-280.

- Kementerian Kesehatan RI (2022). *Strategi Transformasi Digital Kesehatan 2024*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kohnke, L., & M. M. (2016). The impact of training on the adoption of health information technology: A systematic review. *Journal of Health Informatics in Developing Countries*, 10(1), 1-12.
- Kuo, K. M., & Lee, Y. C. (2017). The role of management support in the adoption of health information technology: A study of hospitals in Taiwan. *International Journal of Medical Informatics*, 107, 1-8.
- Layli, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 12(3), 215–227.
<https://doi.org/10.31219/osf.io/38e7g>
- Lombardi, D.N. and Schermerhorn, J.R. (2020). *Health Care Management: Tools and Techniques for Managing in a Health Care Environment*. 2nd ed. Hoboken: Wiley.
- May, C., Cummings, A., Girling, M., Bracher, M., Mair, F. S., May, C. R., & Finch, T. (2018). Using Normalisation Process Theory in feasibility studies and process evaluations of complex healthcare interventions: A systematic review. *Implementation Science*, 13(1), 80.
<https://doi.org/10.1186/s13012-018-0758-1>
- Robbins, S.P. and Coulter, M. (2018). *Management*. 14th edn. Harlow: Pearson.
- Damanik, M. R. F., Liliweri, A., Djani, W., & Pradana, I. P. Y. (2024). Evaluating EMR adoption and its effect on organizational performance: A quantitative study using SEM-PLS in Type-C hospitals in Kupang City. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*.
- Wibowo, H. P. J., Suliyanto, S., & Sutrisna, E. (2023). Evaluation of the implementation of the electronic medical record information (RME) system based on user perceptions using the Technology Acceptance Model (TAM) approach. *Proceedings of International Conference Sustainable Competitive Advantage*.
- Pambudi, D. L., & Widiyanto, W. W. (2025). Evaluating outpatient EMR adoption using the Technology Acceptance Model: A case study at RSAU dr. Siswanto, Indonesia. *International Journal of Health and Medicine*, 2(3), 76–82.
- Chairunnisa, R., Ismatullah, N. K., & Andriani, H. (2024). User readiness and acceptance of electronic medical record: A partial least square approach. *Procedia of Engineering and Life Science (PELS)*.
- Indrayani, R., Supriyantoro, & Pamungkas, R. A. (2024). Bridging perception and practice: How user attitude shapes EMR utility, convenience, and self-efficacy for greater adoption. *International Journal of Nursing and Health Services*.
- Tekayana, I. W. P., Susanti, N. L. P. D., Wahyunigsih, L. G. N. S., & Sagitarini, N. P. N. (2024). Analysis of factors associated with the use of an electronic medical record information system based on the Technology Acceptance Model (TAM). *Indonesian Journal of Global Health Research*, 6(4), 2041–2048.
- Wibawa, P. A., Tamtomo, D., & Murti, B. (2024). Factors associated with readiness to adopt electronic health record in professional health workers: A meta-analysis. *Journal of Health Policy and Management*.
- Purwati, E., & Susena, E. (2023). Analysis of electronic medical record acceptance among inpatient registration staff using the Technology Acceptance Model at RS PKU Muhammadiyah Gombong. *Science Midwifery*.
- Faida, E. W., Wahyuni, T., Masyfufah, L., Saadah, A. A., Sutha, D. W., & Prasetyorini, A. (2023). Role of leadership management and organizational work culture on electronic medical records in the Indonesian health service sector. *Bali Medical Journal*, 12(3), 3241–3245.
- Harahap, N. C., Handayani, P. W., & Hidayanto, A. N. (2022). Barriers and facilitators of personal health record adoption in Indonesia: Health facilities' perspectives. *International Journal of Medical Informatics*, 162, 104750.
- World Health Organization (WHO) (2021). *Global Strategy on Digital Health 2020–2025*. Geneva: WHO Press.