

LITERATUR REVIEW : TRANSFORMASI DIGITAL DALAM SISTEM PELAYANAN KESEHATAN DAN DAMPAK TERHADAP MUTU LAYANAN

Rukman^{1*}, Asrini Muslima Sari², Sudirman³, Ahmad Yani⁴

Prodi Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu^{1,2}, Bagian Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Palu³, Bagian Promosi Kesehatan Universitas Muhammadiyah Palu⁴

*Corresponding Author : drgrukman@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mensintesis berbagai publikasi ilmiah terkait penerapan transformasi digital dalam sistem pelayanan kesehatan serta dampaknya terhadap peningkatan mutu layanan. Metode yang digunakan adalah *Systematic Literature Review (SLR)* dengan pendekatan PRISMA. Proses pencarian artikel dilakukan melalui beberapa *database* ilmiah seperti *Google Scholar*, *PubMed*, dan *ScienceDirect* dengan menggunakan kata kunci yang berkaitan dengan transformasi digital, sistem pelayanan kesehatan, dan mutu layanan kesehatan. Berdasarkan hasil proses seleksi sesuai kriteria inklusi, diperoleh 15 artikel penelitian yang dipublikasikan pada periode 2020–2026 dan dianalisis secara deskriptif. Hasil sintesis menunjukkan bahwa penerapan transformasi digital berperan penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat akses informasi kesehatan, serta mendukung pengambilan keputusan klinis yang lebih tepat. Selain itu, transformasi digital juga memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien dan efektivitas kerja tenaga kesehatan. Namun, efektivitas implementasi transformasi digital dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kesiapan infrastruktur teknologi, kompetensi sumber daya manusia, dukungan kebijakan pemerintah, serta keamanan dan kerahasiaan data kesehatan. Kesimpulan dari *literature review* ini menunjukkan bahwa transformasi digital memiliki kontribusi signifikan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan implementasi teknologi digital melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pengembangan infrastruktur teknologi informasi, serta dukungan kebijakan yang berkelanjutan untuk mewujudkan sistem pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan berkualitas.

Kata kunci : mutu layanan kesehatan, sistem pelayanan kesehatan, teknologi kesehatan, telemedicine, transformasi digital

ABSTRACT

This study aims to analyze and synthesize various scientific publications related to the application of digital transformation in healthcare systems and its impact on improving service quality. The method used was a Systematic Literature Review (SLR) with the PRISMA approach. Articles were searched through several scientific databases, such as Google Scholar, PubMed, and ScienceDirect, using keywords related to digital transformation, healthcare systems, and healthcare quality. The synthesis results indicate that the application of digital transformation plays a significant role in improving service efficiency, accelerating access to health information, and supporting more informed clinical decision-making. Furthermore, digital transformation also has a positive impact on patient satisfaction and the effectiveness of healthcare workers. However, the effectiveness of digital transformation implementation is influenced by several factors, such as technological infrastructure readiness, human resource competency, government policy support, and health data security and confidentiality. The conclusion of this literature review indicates that digital transformation has a significant contribution to improving the quality of healthcare services. Therefore, strengthening the implementation of digital technology through human resource capacity building, information technology infrastructure development, and ongoing policy support is necessary to realize a more effective and high-quality healthcare system.

Keywords : healthcare quality, healthcare system, healthcare technology, telemedicine, digital transformation

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam beberapa dekade terakhir telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor pelayanan kesehatan. Transformasi digital menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas layanan kesehatan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital seperti sistem informasi kesehatan, rekam medis elektronik, telemedicine, dan aplikasi kesehatan berbasis digital memungkinkan proses pelayanan kesehatan dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan terintegrasi. (*World Health Organization, 2021*) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam sistem kesehatan berpotensi meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan sekaligus memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Transformasi digital dalam sektor kesehatan tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan dalam proses kerja, manajemen layanan, serta interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Implementasi teknologi digital memungkinkan proses pelayanan kesehatan menjadi lebih transparan, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. (*World Health Organization, 2022*) menjelaskan bahwa sistem kesehatan yang memanfaatkan teknologi digital secara optimal dapat meningkatkan mutu pelayanan melalui peningkatan akurasi data medis, efisiensi pengelolaan informasi kesehatan, serta kemudahan koordinasi antar tenaga kesehatan dalam proses pelayanan.

Di Indonesia, upaya transformasi digital dalam pelayanan kesehatan menjadi salah satu prioritas dalam kebijakan pembangunan kesehatan nasional. Pemerintah melalui Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah mengembangkan berbagai inisiatif digitalisasi layanan kesehatan, seperti pengembangan rekam medis elektronik, integrasi sistem informasi kesehatan nasional, serta pemanfaatan telemedicine untuk meningkatkan akses pelayanan kesehatan bagi masyarakat. (Kemenkes RI, 2022) menjelaskan bahwa transformasi digital di sektor kesehatan bertujuan untuk memperkuat sistem pelayanan kesehatan yang lebih efektif, efisien, serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat secara merata. Selain meningkatkan akses pelayanan kesehatan, pemanfaatan teknologi digital juga berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan. Sistem digital memungkinkan proses administrasi pelayanan menjadi lebih sederhana, mengurangi kesalahan pencatatan medis, serta mempercepat proses pengambilan keputusan klinis. (Kemenkes RI, 2023) menegaskan bahwa integrasi teknologi digital dalam pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas layanan melalui pengelolaan data kesehatan yang lebih sistematis, peningkatan koordinasi antar tenaga kesehatan, serta peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Meskipun transformasi digital dalam pelayanan kesehatan telah berkembang pesat, implementasinya di berbagai fasilitas kesehatan masih menghadapi berbagai tantangan. Laporan terbaru dari (Kemenkes RI, 2024) menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital di sektor kesehatan belum sepenuhnya merata di seluruh wilayah Indonesia. Beberapa kendala yang sering ditemui antara lain keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem digital, serta keterbatasan integrasi antar sistem informasi kesehatan. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi efektivitas pemanfaatan teknologi digital dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan mutu layanan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Utami et al., 2025) menunjukkan bahwa digitalisasi sistem administrasi rumah sakit mampu meningkatkan efisiensi proses pelayanan serta mempercepat waktu pelayanan kepada pasien. Selain itu, penggunaan sistem informasi kesehatan yang terintegrasi juga membantu tenaga kesehatan dalam mengakses data medis pasien secara lebih cepat dan akurat. Temuan serupa juga dilaporkan oleh (Chagas et al., 2024) yang menyatakan

bahwa pemanfaatan layanan telemedicine mampu meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan sekaligus meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa konsultasi kesehatan berbasis digital memungkinkan pasien memperoleh pelayanan kesehatan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan, sehingga dapat meningkatkan efisiensi pelayanan serta memperluas jangkauan layanan kesehatan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Agustian et al., 2024) menunjukkan bahwa implementasi sistem digital di rumah sakit berkontribusi terhadap peningkatan kualitas manajemen pelayanan kesehatan. Sistem informasi yang terintegrasi memungkinkan pengelolaan data pasien dilakukan secara lebih sistematis, sehingga mempermudah proses pengambilan keputusan klinis serta meningkatkan efektivitas koordinasi antar tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Meskipun berbagai penelitian telah menunjukkan manfaat transformasi digital dalam pelayanan kesehatan, beberapa studi juga menunjukkan adanya variasi dalam dampak implementasi teknologi digital terhadap mutu layanan kesehatan. Penelitian (Riyantori & Buka, 2025) menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan transformasi digital di fasilitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, ketersediaan infrastruktur teknologi, serta kompetensi sumber daya manusia dalam memanfaatkan sistem digital secara optimal. Sementara itu, penelitian (Maulaningrum et al., 2024) menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan juga dipengaruhi oleh dukungan kebijakan, integrasi sistem informasi, serta tingkat penerimaan teknologi oleh tenaga kesehatan. Perbedaan temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa dampak transformasi digital terhadap mutu pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi itu sendiri, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih komprehensif untuk memahami bagaimana transformasi digital dalam sistem pelayanan kesehatan berkontribusi terhadap peningkatan mutu layanan kesehatan di berbagai konteks pelayanan.

Selain itu, penguatan transformasi digital dalam sektor kesehatan juga menjadi salah satu agenda penting dalam pembangunan sistem kesehatan global. (*World Health Organization*, 2023) menekankan bahwa digitalisasi sistem kesehatan merupakan salah satu strategi penting dalam meningkatkan ketahanan sistem kesehatan serta memperluas akses pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan, tetapi juga mendukung pengambilan keputusan berbasis data dalam pengelolaan sistem kesehatan. Meskipun penelitian mengenai transformasi digital dalam pelayanan kesehatan telah berkembang dalam beberapa tahun terakhir, kajian yang secara khusus menyajikan sintesis temuan penelitian dalam bentuk literature review masih relatif terbatas, terutama yang berfokus pada hubungan antara transformasi digital dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Padahal, analisis komprehensif terhadap berbagai penelitian yang telah dilakukan sangat diperlukan untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai dampak transformasi digital terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

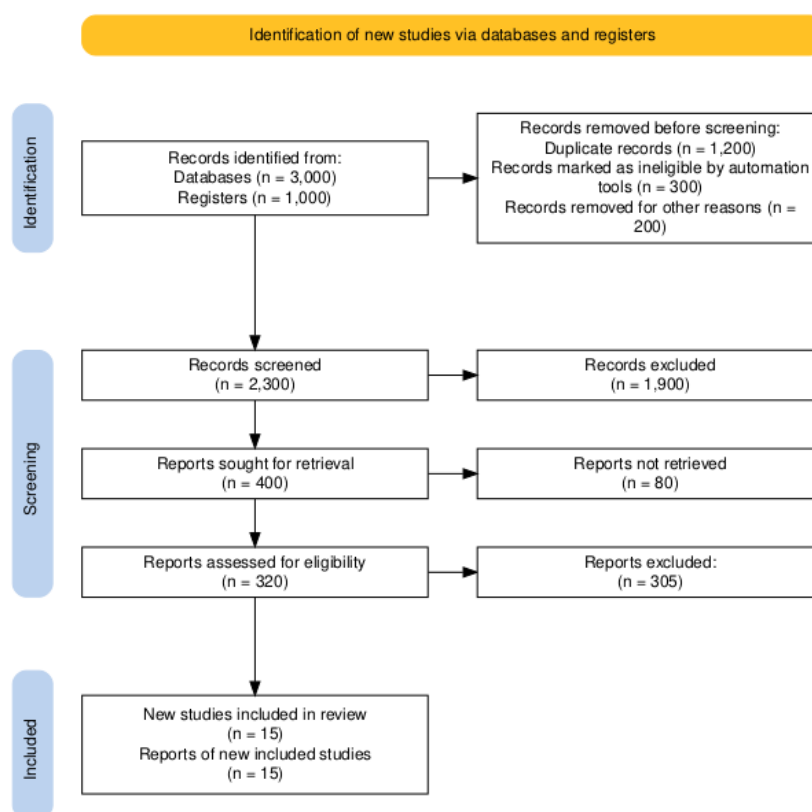
Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mensintesis berbagai publikasi ilmiah yang diterbitkan pada periode 2020–2026 mengenai transformasi digital dalam sistem pelayanan kesehatan serta dampaknya terhadap mutu layanan kesehatan. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai perkembangan penerapan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan serta implikasinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di masa mendatang.

METODE

Penelitian ini menggunakan data sekunder melalui metode *Systematic Literature Review* (SLR) dengan pendekatan PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and*

Meta-Analyses). Proses diawali dengan identifikasi artikel melalui pencarian pada beberapa database ilmiah seperti *Google Scholar*, *PubMed*, dan *ScienceDirect*. Proses pencarian dilakukan dengan menggunakan kombinasi kata kunci yang relevan dengan topik penelitian, antara lain: “*digital transformation in healthcare*”, “*healthcare digitalization*”, “*telemedicine and health service quality*”, “*transformasi digital kesehatan*”, “*sistem informasi kesehatan*”, serta “*mutu pelayanan kesehatan*”. Kata kunci tersebut dikombinasikan dengan operator *Boolean* seperti *AND* dan *OR* untuk memperluas sekaligus memperjelas hasil pencarian literatur yang relevan dengan topik penelitian. Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi artikel penelitian primer yang menggunakan pendekatan kuantitatif, kualitatif, maupun *mixed methods*, dipublikasikan pada rentang tahun 2020–2026, tersedia dalam bentuk *full text*, serta membahas secara spesifik tentang penerapan transformasi digital atau teknologi digital dalam sistem pelayanan kesehatan dan hubungannya dengan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan. Sementara itu, artikel yang tidak relevan dengan topik penelitian, artikel duplikat, artikel *review* non-sistematis, serta penelitian yang tidak menyajikan data empiris dikeluarkan dari proses seleksi.

Artikel yang telah memenuhi kriteria inklusi kemudian dianalisis menggunakan teknik sintesis deskriptif untuk mengidentifikasi pola temuan penelitian terkait penerapan transformasi digital dalam pelayanan kesehatan. Proses analisis difokuskan pada beberapa aspek utama, antara lain jenis teknologi digital yang digunakan dalam pelayanan kesehatan, dampaknya terhadap kualitas layanan, tingkat kepuasan pasien, serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi transformasi digital di fasilitas pelayanan kesehatan. Selain itu, proses analisis juga mempertimbangkan variasi metode penelitian, karakteristik responden, serta konteks wilayah penelitian guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai peran transformasi digital dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil pencarian dari beberapa *database*, diperoleh 15 artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi dan dianalisis lebih lanjut dalam *literature review* ini.



Gambar 1 Diagram Alur Prisma

HASIL

Hasil pencarian literatur dan proses seleksi berdasarkan kriteria inklusi menunjukkan bahwa sebanyak 15 jurnal memenuhi syarat untuk dianalisis dalam penelitian literature review ini. Berdasarkan pengelompokan tema penelitian, sebagian penelitian menyoroti penerapan transformasi digital dalam sistem pelayanan kesehatan, seperti penggunaan rekam medis elektronik, telemedicine, serta sistem informasi kesehatan digital dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan sebanyak 4 jurnal. Selain itu, terdapat penelitian yang membahas pengaruh pemanfaatan teknologi digital terhadap peningkatan aksesibilitas layanan kesehatan bagi masyarakat, termasuk kemudahan dalam memperoleh informasi kesehatan dan konsultasi medis secara daring sebanyak 3 jurnal. Penelitian lain juga menyoroti hubungan antara penerapan transformasi digital dengan peningkatan mutu layanan kesehatan, seperti peningkatan kecepatan pelayanan, akurasi data pasien, serta kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan sebanyak 3 jurnal. Selanjutnya, terdapat penelitian yang mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi transformasi digital dalam pelayanan kesehatan, seperti kesiapan infrastruktur teknologi, kompetensi tenaga kesehatan dalam penggunaan teknologi digital, serta dukungan kebijakan dan manajemen institusi kesehatan sebanyak 3 jurnal. Sementara itu, beberapa penelitian lainnya menganalisis dampak penggunaan sistem digital terhadap kualitas pelayanan kesehatan secara kuantitatif, termasuk efisiensi proses pelayanan serta efektivitas pengelolaan data kesehatan sebanyak 2 jurnal.

Tabel 1. *Literature Review*

No	Peneliti Tahun	& Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1	Utami et al. (2025)	Digitization of Hospital Administration and Public Service Reform	Kuantitatif, Cross-sectional, kuesioner	Digitalisasi administrasi rumah sakit meningkatkan efisiensi pelayanan serta mempercepat proses pelayanan kepada pasien.
2	Bayhaqi et al. (2025)	Influence of Digital Transformation and Information Management on Hospital Service Efficiency	Kuantitatif, Survey	Transformasi digital berpengaruh signifikan terhadap peningkatan efisiensi pelayanan rumah sakit dan kualitas pengelolaan informasi kesehatan.
3	Asodariya et al. (2024)	Patient Outcome and Satisfaction with Telemedicine and Physical Consultation	Kuantitatif, Cross-sectional	Telemedicine menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi serta memberikan kemudahan akses layanan kesehatan.
4	Agustian et al. (2024)	Evaluation of Digital Transformation Success at Hospital Using DeLone & McLean Model	Kuantitatif, Survey	Keberhasilan transformasi digital dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi, kualitas layanan, dan tingkat kepuasan pengguna.
5	Riyantori & Buka (2025)	Digital Transformation in Primary Health Care	Kuantitatif, Cross-sectional	Penerapan teknologi informasi di pelayanan kesehatan primer meningkatkan efisiensi manajemen pelayanan kesehatan.
6	Juliansyah et al. (2024)	Implementation of Electronic Medical Record in Health Facilities	Kuantitatif, Survey	Implementasi rekam medis elektronik meningkatkan akurasi data pasien dan mempercepat proses pelayanan kesehatan.
7	Wicaksono (2025)	Digital Transformation in Public Healthcare Services	Kuantitatif, Cross-sectional	Transformasi digital meningkatkan transparansi serta efektivitas pelayanan kesehatan publik.
8	Maulaningrum et al. (2024)	Transformasi Digital di Sektor Kesehatan	Kuantitatif, Survey	Penerapan teknologi informasi meningkatkan efisiensi pelayanan

					serta mempermudah pengelolaan data kesehatan.
9	Purwadhi et al. (2024)	Transformasi Digital dan Manajemen Strategik Rumah Sakit	Kuantitatif, Cross-sectional		Transformasi digital mendukung peningkatan kinerja manajemen rumah sakit dan kualitas layanan kesehatan.
10	Alvianty et al. (2024)	Analisis Transformasi Digital Layanan Kesehatan di Indonesia	Kuantitatif, Survey		Kolaborasi sektor publik dan swasta dalam digitalisasi layanan kesehatan meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.
11	Kusumo et al. (2024)	Sustainable Digital Transformation in Healthcare	Kuantitatif, Cross-sectional		Transformasi digital berkelanjutan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan kesehatan.
12	Nisa et al. (2025)	Technology Value Co-Creation in Healthcare Service	Kuantitatif, Survey		Teknologi digital mendorong kolaborasi antara pasien dan tenaga kesehatan sehingga meningkatkan kualitas pelayanan.
13	Kio & Mutiarahati (2023)	Digitalization and Its Impact on Health Service Marketing Management	Kuantitatif, Cross-sectional		Digitalisasi layanan kesehatan memperluas jangkauan pelayanan serta meningkatkan kepuasan pasien.
14	Chagas et al. (2024)	Patient Satisfaction with Telemedicine	Kuantitatif, Survey		Penggunaan telemedicine meningkatkan kepuasan pasien dan efisiensi pelayanan kesehatan jarak jauh.
15	Buyya et al. (2023)	Smart Hospitals and Digital Healthcare Systems	Kuantitatif, Cross-sectional		Integrasi teknologi digital dalam konsep smart hospital meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

PEMBAHASAN

Transformasi digital dalam sistem pelayanan kesehatan merupakan salah satu upaya strategis yang dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Pemanfaatan teknologi digital seperti sistem informasi kesehatan, telemedicine, serta rekam medis elektronik memungkinkan proses pelayanan kesehatan menjadi lebih cepat, efisien, dan terintegrasi. Berdasarkan hasil sintesis dari berbagai penelitian, penerapan transformasi digital dalam pelayanan kesehatan terbukti memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta efisiensi sistem pelayanan kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh (Utami et al., 2025) menunjukkan bahwa digitalisasi sistem administrasi rumah sakit mampu meningkatkan efisiensi proses pelayanan serta mempercepat waktu pelayanan kepada pasien. Selain itu, digitalisasi administrasi juga mempermudah pengelolaan data kesehatan sehingga tenaga kesehatan dapat mengakses informasi pasien secara lebih cepat dan akurat dalam proses pelayanan medis.

Temuan serupa juga dilaporkan oleh (Chagas et al., 2024) yang menyatakan bahwa pemanfaatan layanan telemedicine mampu meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan sekaligus meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa konsultasi kesehatan berbasis digital memungkinkan pasien memperoleh pelayanan kesehatan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga memperluas jangkauan layanan kesehatan terutama bagi masyarakat yang berada di wilayah dengan keterbatasan akses fasilitas kesehatan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Agustian et al., 2024) menunjukkan bahwa implementasi sistem digital di rumah sakit berkontribusi terhadap peningkatan kualitas manajemen pelayanan kesehatan. Sistem informasi yang terintegrasi

memungkinkan pengelolaan data pasien dilakukan secara lebih sistematis sehingga mempermudah proses pengambilan keputusan klinis serta meningkatkan efektivitas koordinasi antar tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dengan adanya sistem digital yang terintegrasi, proses dokumentasi medis menjadi lebih terstruktur dan risiko kesalahan dalam pencatatan data pasien dapat diminimalkan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Bayhaqi et al., 2025) menunjukkan bahwa transformasi digital dan manajemen informasi yang baik memiliki pengaruh signifikan terhadap efisiensi pelayanan rumah sakit. Penerapan teknologi digital dalam pengelolaan informasi kesehatan memungkinkan proses administrasi dan pelayanan pasien dilakukan secara lebih cepat dan akurat. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi teknologi digital dalam sistem pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kinerja organisasi pelayanan kesehatan serta memperbaiki kualitas layanan yang diberikan kepada pasien. Selain meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan, transformasi digital juga memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh (Asodariya et al., 2024) menunjukkan bahwa penggunaan layanan telemedicine mampu meningkatkan kepuasan pasien karena memberikan kemudahan dalam memperoleh layanan kesehatan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Pasien dapat melakukan konsultasi dengan tenaga medis secara daring sehingga waktu tunggu pelayanan menjadi lebih singkat dan proses pelayanan menjadi lebih praktis.

Namun demikian, keberhasilan implementasi transformasi digital dalam pelayanan kesehatan tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung lainnya. Penelitian yang dilakukan oleh (Riyantori & Buka, 2025) menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan transformasi digital di fasilitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, ketersediaan infrastruktur teknologi, serta kompetensi sumber daya manusia dalam memanfaatkan sistem digital secara optimal. Tenaga kesehatan yang memiliki kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi akan lebih mampu memanfaatkan sistem digital secara efektif dalam proses pelayanan kesehatan. Selain faktor sumber daya manusia, dukungan sistem pelayanan kesehatan juga memiliki peran penting dalam keberhasilan implementasi transformasi digital. Penelitian yang dilakukan oleh (Maulaningrum et al., 2024) menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh integrasi sistem informasi kesehatan, dukungan kebijakan pemerintah, serta kesiapan organisasi dalam mengadopsi teknologi digital. Dukungan kebijakan yang jelas dan sistem yang terintegrasi dapat mempercepat proses digitalisasi layanan kesehatan serta meningkatkan efektivitas pemanfaatan teknologi dalam pelayanan kesehatan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Juliansyah et al., 2024) menunjukkan bahwa implementasi rekam medis elektronik di fasilitas kesehatan mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan data pasien serta mempercepat proses pelayanan medis. Sistem rekam medis elektronik memungkinkan tenaga kesehatan untuk mengakses riwayat kesehatan pasien secara lebih cepat sehingga proses diagnosis dan pengambilan keputusan medis dapat dilakukan secara lebih tepat dan efisien. Selain itu, penelitian (Purwadhi et al., 2024) menunjukkan bahwa transformasi digital dalam manajemen rumah sakit dapat meningkatkan kinerja organisasi serta kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Penggunaan teknologi digital dalam sistem manajemen rumah sakit membantu meningkatkan koordinasi antar unit pelayanan serta mempermudah proses pengelolaan informasi kesehatan.

Secara keseluruhan, hasil sintesis dari 15 jurnal yang direview menunjukkan bahwa transformasi digital dalam sistem pelayanan kesehatan memiliki kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan mutu layanan kesehatan. Penerapan teknologi digital seperti sistem informasi kesehatan, telemedicine, serta rekam medis elektronik dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat proses pelayanan pasien, serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Namun demikian, keberhasilan implementasi transformasi digital juga dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kesiapan organisasi,

kompetensi sumber daya manusia, dukungan kebijakan, serta ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai. Temuan ini menunjukkan bahwa penguatan transformasi digital dalam pelayanan kesehatan perlu dilakukan secara komprehensif melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pengembangan infrastruktur teknologi informasi, serta integrasi sistem informasi kesehatan di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan. Dengan adanya upaya tersebut, diharapkan transformasi digital dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta mendukung terciptanya sistem pelayanan kesehatan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan sintesis dari 15 jurnal penelitian, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital dalam sistem pelayanan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan. Pemanfaatan teknologi digital seperti sistem informasi kesehatan, telemedicine, serta rekam medis elektronik mampu meningkatkan efisiensi proses pelayanan, mempercepat akses masyarakat terhadap layanan kesehatan, serta membantu tenaga kesehatan dalam mengelola data pasien secara lebih cepat dan akurat. Efektivitas implementasi transformasi digital dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kesiapan organisasi, ketersediaan infrastruktur teknologi, kompetensi sumber daya manusia, serta dukungan kebijakan dan integrasi sistem informasi kesehatan. Oleh karena itu, penguatan implementasi transformasi digital melalui peningkatan kapasitas tenaga kesehatan, pengembangan infrastruktur teknologi, serta dukungan kebijakan yang memadai diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan menyelesaikan penelitian ini, termasuk pada peserta yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai. Terimakasih atas dukungan, inspirasi dan bantuan kepada semua pihak dalam membantu peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, A., Prasetyo, B., & Ramadhan, R. (2024). Evaluation of digital transformation success at hospital using DeLone & McLean model. *Green Inflation: International Journal of Management and Strategic Business Leadership*.
- Alvianty, N., Prabowo, A., & Hidayat, T. (2024). Analisis transformasi digital layanan kesehatan di Indonesia terhadap peran sektor publik dan swasta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*.
- Asodariya, K., Shah, P., & Patel, R. (2024). Patient outcome and satisfaction with telemedicine and physical consultation. *PubMed*.
- Bayhaqi, A., Nugroho, D., & Lestari, P. (2025). Influence of digital transformation and information management on hospital service efficiency. *Jurnal Kesehatan Vokasional*.
- Buyya, R., Srirama, S., & Calheiros, R. (2023). Edge computing and smart hospitals for healthcare service quality. *arXiv*.
- Chagas, M., Rodrigues, L., & Santos, F. (2024). Patient satisfaction with telemedicine: Systematic review and meta-analysis. *PubMed*.
- Haddaway, N. R., Page, M. J., Pritchard, C. C., & McGuinness, L. A. (2022). PRISMA2020: An R package and Shiny app for producing PRISMA 2020-compliant flow diagrams, with interactivity for optimised digital transparency and Open Synthesis Campbell Systematic Reviews, 18, e1230.

- Juliansyah, A., Putra, R., & Wijaya, H. (2024). Implementation of electronic medical record in health facilities. *arXiv*.
- Kio, A., & Mutiarahati, R. (2023). Digitalization and its impact on health service marketing management. *Indonesian Journal of Global Health Research*.
- Kusumo, H., Santoso, B., & Laksana, D. (2024). Sustainable digital transformation in healthcare in the Society 5.0 era. *Advance Sustainable Science Engineering and Technology*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Transformasi sistem kesehatan Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Strategi transformasi digital kesehatan Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Transformasi digital kesehatan dalam mendukung sistem pelayanan kesehatan nasional*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Maulaningrum, D., Sari, N., & Putri, A. (2024). Transformasi digital di sektor kesehatan: Tinjauan literatur tentang penerapan teknologi informasi dalam manajemen pelayanan. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan*.
- Nisa, F., Utomo, A., & Anggiani, S. (2025). Technology value co-creation in healthcare service: A literature review 2020–2025. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*.
- Purwadhi, A., Prasetya, M., & Hidayatullah, R. (2024). Transformasi digital dan manajemen strategik rumah sakit: Peluang dan tantangan. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*.
- Riyantori, B., & Buka, Y. (2025). Digital transformation in primary health care: IT adoption and management practices. *Smart International Management Journal*.
- Utami, D., Prasetyo, A., & Wulandari, R. (2025). Digitization of hospital administration and public service reform. *PubMed*.
- Wicaksono, A. (2025). Juridical analysis of digital transformation in public healthcare services: Towards an inclusive health system. *Open Society Conferenc*
- World Health Organization. (2021). *Global strategy on digital health 2020–2025*. Geneva: World Health Organization.
- World Health Organization. (2022). *Global health observatory: Digital health and health systems strengthening*. Geneva: World Health Organization.