

HUBUNGAN DIGITALISASI PELAYANAN DAN TRANSFORMASI DIGITAL DENGAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSUD ZUBIR MAHMUD KABUPATEN ACEH TIMUR

Muhammad Khairurrozi¹, Putri Riskina², Khumaira Nazra³
STIKes Bustanul Ulum Langsa-Aceh

Muhammad.khairurrozi@gmail.com, putririskina@gmail.com, khumairanazra21@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan: Digitalisasi dan transformasi digital di RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur telah diterapkan melalui sistem layanan berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan kendala teknis seperti ketidaksesuaian antrean dan integrasi sistem yang belum optimal, sehingga berpotensi memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara digitalisasi pelayanan dan transformasi digital dengan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Zubir Mahmud pada tahun 2025. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan pengguna layanan digital sebanyak 5.860 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* sehingga diperoleh 98 responden. Variabel penelitian meliputi digitalisasi pelayanan dan transformasi digital sebagai variabel independen, serta kualitas pelayanan sebagai variabel dependen. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji statistik *Spearman Rank*. **Hasil:** Adanya hubungan signifikan antara digitalisasi pelayanan dengan kualitas pelayanan rawat jalan ($p = 0,000$) dengan kekuatan hubungan yang kuat dan positif ($r = 0,661$). Demikian pula pada variabel transformasi digital, ditemukan hubungan signifikan dengan kualitas pelayanan ($p = 0,000$) dengan koefisien korelasi sebesar 0,750, yang menunjukkan tingkat hubungan kuat dan searah. **Simpulan:** Digitalisasi dan transformasi digital terbukti memiliki korelasi positif yang kuat terhadap peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan. Semakin optimal penerapan teknologi dan adaptasi digital di rumah sakit, maka semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan pasien. Pihak manajemen disarankan melakukan penguatan integrasi sistem antar unit dan pelatihan berkelanjutan bagi tenaga kesehatan untuk meminimalkan kendala teknis di lapangan.

Kata kunci: Digitalisasi Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Rawat Jalan, Rumah Sakit, Transformasi Digital

ABSTRACT

Introduction: Digitalization and digital transformation at RSUD dr. Zubir Mahmud, East Aceh Regency, have been implemented through technology-based service systems to enhance efficiency. However, technical obstacles such as queuing discrepancies and suboptimal system integration remain, potentially affecting patient satisfaction. This study aims to determine the relationship between service digitalization and digital transformation with the quality of outpatient services at RSUD dr. Zubir Mahmud in 2025. **Methods:** This study utilized a quantitative correlational design with a cross-sectional approach. The research population consisted of 5,860 outpatients using digital services. Sampling was conducted using a purposive sampling technique, resulting in 98 respondents. The research variables included service digitalization and digital transformation as independent variables, and service quality as the dependent variable. Data were collected via questionnaires and analyzed using the Spearman Rank statistical test. **Results:** The results indicated a significant relationship between service digitalization and outpatient service quality ($p = 0.000$) with a strong and positive correlation ($r = 0.661$). Similarly, for the digital transformation variable, a significant relationship was found with service quality ($p = 0.000$) and a correlation coefficient of 0.750, indicating a strong and direct relationship. **Conclusion:** Digitalization and digital transformation are proven to have a strong positive correlation with improving the quality of outpatient services. The more optimal the application of technology and digital adaptation in the hospital, the better the service quality perceived by patients. Management is advised to strengthen system integration between units and provide continuous training for healthcare workers to minimize technical obstacles in the field.

Keywords: Digitalization of Services, Quality of Service, Outpatient Care, Hospital, Digital Transformation

PENDAHULUAN

Digitalisasi adalah proses mengubah informasi dari bentuk analog ke digital dengan bantuan teknologi seperti komputer, jaringan, dan internet. Proses ini mencakup konversi media cetak, audio, dan video ke format digital dengan dukungan perangkat dan perangkat lunak tertentu (Saputra, 2025). Dalam sektor kesehatan, World Health Organization menegaskan bahwa digital health menjadi fondasi penting transformasi sistem kesehatan global melalui inovasi seperti telemedicine, rekam medis elektronik (EMR), dan big data yang meningkatkan akses, efisiensi, dan akurasi layanan (Santoso dkk., 2025). Teknologi informasi juga terbukti meningkatkan kualitas layanan, termasuk di Indonesia melalui penguatan regulasi seperti Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, meskipun masih dihadapkan pada tantangan infrastruktur, sumber daya manusia, dan kesenjangan digital (Gunawan & Janet, 2025).

Di Indonesia, transformasi digital kesehatan melalui SIMRS, telemedicine, dan rekam medis elektronik terus berkembang, namun belum merata. Data Kementerian Kesehatan (2024) menunjukkan bahwa baru 62,83% dari 3.102 rumah sakit yang telah mengimplementasikan SIMRS secara penuh dan terintegrasi dengan platform Satu Sehat, sementara 34,78% lainnya masih menghadapi kendala teknis dan SDM. Secara empiris, digitalisasi terbukti berdampak positif terhadap kualitas layanan dan kepuasan pasien, seperti ditunjukkan oleh Putri & Sutrisno (2025) dengan kontribusi sebesar 81,1% ($R^2 = 0,811$), serta Palapessy & Susanti (2025) dengan R^2 sebesar 0,62. Selain itu, hasil uji statistik oleh Nurfaidah & Muhammad Aqil (2025) menunjukkan pengaruh signifikan digitalisasi terhadap kualitas pelayanan (t hitung 7,006 > t tabel 1,971; sig. 0,000 < 0,05). Meski demikian, tantangan seperti stabilitas sistem, keamanan data, resistensi pengguna, dan keterbatasan literasi digital masih menjadi hambatan utama

(Yumame, 2025; Putri dkk., 2025; Wulandari dkk., 2025; Juhamasyah & Simarmata, 2025).

Pada tingkat implementasi, RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur telah menerapkan digitalisasi layanan melalui SIMRS sejak 2019 untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Data menunjukkan bahwa pada Juli 2025 terdapat 5.860 pasien rawat jalan yang mendaftar secara online. Namun, hasil survei awal (27 Agustus 2025) terhadap 10 pasien menunjukkan bahwa 60% masih mengalami kendala, seperti sistem error, data tidak tersimpan, serta ketidaksesuaian antrean online dengan layanan di rumah sakit akibat belum terintegrasinya sistem secara real-time. Selain itu, masih adanya input data manual berulang memperpanjang waktu tunggu pasien. Sementara itu, 40% pasien menyatakan puas karena digitalisasi membantu proses pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi memberikan manfaat signifikan, optimalisasi sistem dan integrasi layanan masih sangat diperlukan agar kualitas pelayanan kesehatan dapat meningkat secara menyeluruh.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan digitalisasi pelayanan dan transformasi digital terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. Secara lebih spesifik, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara digitalisasi pelayanan dengan kualitas pelayanan rawat jalan, serta menganalisis hubungan transformasi digital terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di rumah sakit tersebut.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional (*explanatory research*) yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan serta mengukur kekuatan dan arah hubungan antara variabel digitalisasi pelayanan dan transformasi digital terhadap kualitas pelayanan rawat jalan secara statistik (Sugiyono, 2022). Penelitian dilaksanakan di Ruang Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud

Kabupaten Aceh Timur pada bulan Desember 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang menggunakan layanan Mobile JKN pada bulan Juli 2025 sebanyak 5.860 pasien. Sampel ditentukan menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu sesuai tujuan penelitian (Arikunto, 2021), dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden yang dihitung menggunakan rumus Slovin.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah digitalisasi pelayanan (X_1) dan transformasi digital (X_2), sedangkan variabel dependen adalah kualitas pelayanan rawat jalan (Y). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Instrumen penelitian berupa kuesioner skala Likert yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel.

Kriteria pengambilan keputusan yaitu jika $p\text{-value} < 0,05$ maka terdapat hubungan yang signifikan, dan jika $p\text{-value} \geq 0,05$ maka tidak terdapat hubungan yang signifikan (Hidayat, 2021). Penelitian ini juga memperhatikan aspek etika penelitian, meliputi *informed consent*, *anonymity*, *confidentiality*, *privacy*, serta perlindungan responden dari ketidaknyamanan selama proses penelitian (Adiputra dkk., 2021)

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Demografis Responden di RSUD dr. Zubir Mahmud Kab. Aceh Timur

N o	Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin			
1	Laki-laki	39	39.8
2	Perempuan	59	60.2
	Total	98	100
Usia			
1	< 25 tahun	26	26.5
2	> 50 tahun	7	7.1
3	25 tahun - 40 tahun	38	38.8

4	41 tahun - 50 tahun	27	27.6
	Total	98	100
Hubungan dengan Pasien			
1	Keluarga pasien	45	45.9
2	Pasien sendiri	53	54.1
	Total	98	100
Pekerjaan			
1	Mahasiswa	25	25.5
2	Pedagang	32	32.7
3	Pegawai Negeri Sipil	20	20.4
4	Pegawai Swasta	21	21.4
	Total	98	100

Sumber: Data Diolah SPSS. 25 (2026)

Berdasarkan data karakteristik responden, diketahui bahwa dari total 98 responden, mayoritas berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 59 orang atau sebesar 60,2%, sedangkan responden laki-laki berjumlah 39 orang atau sebesar 39,8%. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi perempuan dalam penggunaan layanan rawat jalan relatif lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Dari segi usia, kelompok usia terbanyak berada pada rentang 25–40 tahun sebanyak 38 responden atau sebesar 38,8%, diikuti kelompok usia 41–50 tahun sebanyak 27 responden atau sebesar 27,6%, kemudian usia <25 tahun sebanyak 26 responden atau sebesar 26,5%, sementara kelompok usia >50 tahun merupakan yang paling sedikit dengan jumlah 7 responden atau sebesar 7,1%. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna layanan berada pada usia produktif.

Ditinjau dari hubungan dengan pasien, sebagian besar responden merupakan pasien itu sendiri, yaitu sebanyak 53 orang atau sebesar 54,1%, sedangkan responden yang berperan sebagai keluarga pasien berjumlah 45 orang atau sebesar 45,9%. Kondisi ini menunjukkan bahwa responden tidak hanya berasal dari pasien, tetapi juga dari anggota keluarga yang turut terlibat dalam proses pelayanan kesehatan. Sementara itu, berdasarkan pekerjaan, responden didominasi oleh pedagang sebanyak 32 orang atau sebesar 32,7%, diikuti mahasiswa sebanyak 25 orang atau sebesar 25,5%, pegawai swasta sebanyak 21 orang atau

sebesar 21,4%, dan pegawai negeri sipil sebanyak 20 orang atau sebesar 20,4%.

Analisis Univariat

1. Kualitas Pelayanan

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2025

No	Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	77	78.6
2	Kurang Baik	21	21.4
Total		98	100

Sumber: Data Diolah SPSS. 25 (2026)

Berdasarkan Tabel 2 tentang distribusi frekuensi kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur tahun 2025, diketahui bahwa dari total 98 responden, sebagian besar menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik, yaitu sebanyak 77 responden atau sebesar 78,6 %. Sementara itu, sebanyak 21 responden atau sebesar 21,4% menilai kualitas pelayanan dalam kategori kurang baik.

2. Digitalisasi Pelayanan

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Digitalisasi Pelayanan RSUD dr. Zubir Mahmud Kab. Aceh Timur

No	Digitalisasi Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
----	------------------------	-----------	----------------

Analisis Bivariat

Tabel 5 Hubungan Digitalisasi Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur

No	Digitalisasi Pelayanan		Kualitas Pelayanan		Total		P-Value	Koefisien Korelasi	Ket
	F	%	F	%	f	%			
1	67	95,7	3	4,3	70	100	0	0,661	Hubungan kuat
2	10	35,7	18	64,3	28	100			
Total	77	78,6	21	21,4	98	100			

Sumber: Data Diolah SPSS. 25 (2026)

1	Baik	70	71.4
2	Kurang Baik	28	28.6
Total		98	100

Sumber: Data Diolah SPSS. 25 (2026)

Berdasarkan Tabel 3 tentang distribusi frekuensi digitalisasi pelayanan rawat jalan tahun 2025, diketahui bahwa dari total 98 responden, sebagian besar menilai digitalisasi pelayanan dalam kategori baik, yaitu sebanyak 70 responden atau sebesar 71,4%. Sementara itu, sebanyak 28 responden atau sebesar 28,6% menilai digitalisasi pelayanan dalam kategori kurang baik.

3. Transformasi Digital

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Transformasi Digital RSUD dr. Zubir Mahmud Kab. Aceh Timur

No	Transformasi Digital	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	66	67.3
2	Kurang Baik	32	32.7
Total		98	100

Sumber: Data Diolah SPSS. 25 (2026)

Berdasarkan Tabel 4 tentang distribusi frekuensi transformasi digital rawat jalan tahun 2025, diketahui bahwa dari total 98 responden, sebagian besar menilai transformasi digital dalam kategori baik, yaitu sebanyak 66 responden atau sebesar 67,3%. Sementara itu, sebanyak 32 responden atau sebesar 32,7% menilai transformasi digital dalam kategori kurang baik.

Berdasarkan Tabel 5, hasil analisis tabulasi silang menunjukkan bahwa dari 70 responden yang menilai digitalisasi pelayanan dalam kategori Baik, sebagian besar merasakan kualitas pelayanan yang juga Baik yaitu sebanyak 67 orang atau sebesar 95,7%, sedangkan hanya 3 orang atau sebesar 4,3% yang merasa kualitas pelayanannya Kurang Baik.

Tabel 6 Hubungan Transformasi Digital dengan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2025

No	Transformasi Digital		Kualitas Pelayanan		Total		P-Value	Koefisien Korelasi	Ket
	F	%	F	%	f	%			
1	66	100	0	0	66	100	0,000	0,750	Hubungan kuat
2	11	34,4	21	65,6	32	100			
Total	77	78,6	21	21,4	98	100			

Sumber: Data Diolah SPSS. 25 (2026)

Berdasarkan Tabel 6, hasil tabulasi silang menunjukkan fenomena yang sangat menarik pada variabel transformasi digital. Seluruh responden yaitu 66 responden atau sebesar 100% yang menilai transformasi digital dalam kategori Baik, maka kualitas pelayanan yang dirasakan juga Baik. Tidak ada satu pun responden dalam kelompok transformasi digital baik yang merasa kualitas pelayanan kurang baik. Di sisi lain, dari 32 responden yang menilai transformasi digital masih Kurang Baik, mayoritas atau sebanyak 21 orang atau sebesar 65,6% merasakan kualitas pelayanan yang Kurang Baik, dan hanya 11 orang atau sebesar 34,4% yang tetap merasa kualitas pelayanan sudah baik.

PEMBAHASAN

Hubungan Digitalisasi Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur

Digitalisasi pelayanan secara umum dipahami sebagai pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung proses pelayanan agar menjadi lebih cepat, akurat, dan mudah diakses (Saputra, 2025). Dalam konteks pelayanan kesehatan, digitalisasi berkaitan dengan penggunaan sistem elektronik dalam pendaftaran, pengolahan data pasien, penyampaian informasi, serta pengelolaan administrasi. Fokus utama digitalisasi berada pada penggunaan media dan sistem digital untuk menggantikan atau membantu proses manual sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan praktis.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 98 responden, diperoleh gambaran bahwa mayoritas responden yaitu sebanyak 70 orang atau sebesar 71,4% menilai digitalisasi pelayanan dalam kategori baik, dan sebanyak 77 orang atau sebesar

78,6% menyatakan kualitas pelayanan dalam kategori baik. Hasil uji Spearman Rank menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara digitalisasi pelayanan dengan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Zubir Mahmud. Nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,661 menunjukkan tingkat kekuatan hubungan yang kuat dengan arah hubungan yang positif.

Di sisi lain, perkembangan teknologi saat ini juga membuat masyarakat semakin terbiasa menggunakan sistem digital dalam kehidupan sehari-hari. Banyak aktivitas yang sudah dilakukan secara online, termasuk dalam mengakses layanan kesehatan. Oleh karena itu, ketika rumah sakit menyediakan sistem pelayanan digital yang mudah digunakan dan informatif, pasien akan merasa lebih nyaman dalam menjalani proses pelayanan. Kenyamanan tersebut dapat memengaruhi cara pasien menilai pelayanan yang mereka terima, sehingga kualitas pelayanan rumah sakit juga dipersepsikan menjadi lebih baik.

Temuan penelitian ini selaras dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) memengaruhi sikap serta penilaian individu terhadap suatu sistem teknologi (Ramayani, 2023). Pada penelitian ini, ketika pasien merasa sistem digital bermanfaat dan mudah digunakan, maka persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan menjadi lebih positif. Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan terbukti memiliki hubungan yang kuat dan signifikan dengan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur.

Penelitian ini didukung oleh beberapa temuan terdahulu yang menunjukkan hubungan positif antara digitalisasi pelayanan dan kualitas layanan. Penelitian Nurfaidah, Aqil, & Rumianti (2025) menemukan bahwa digitalisasi layanan di rumah sakit secara signifikan meningkatkan mutu pelayanan dan persepsi pasien di RSUD Sulawesi Barat. Selanjutnya, Saparuddin, Basir, & Rahmaniah (2025) yang menunjukkan bahwa integrasi sistem digital berpengaruh kuat terhadap kualitas layanan rawat jalan di fasilitas kesehatan lain. Kemudian penelitian Utami et al. (2026) menyimpulkan bahwa penerapan *digital governance* di rumah sakit mampu meningkatkan kualitas layanan melalui proses yang lebih responsif dan efisien, mendukung temuan hubungan kuat antara digitalisasi dengan kualitas pelayanan.

Hubungan Transformasi Digital dengan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur

Transformasi digital secara umum dipahami sebagai suatu proses perubahan menyeluruh dalam sistem pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan secara berkelanjutan (Erwin, 2023). Dalam konteks pelayanan kesehatan, transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan alur kerja, integrasi sistem antar unit, serta peningkatan koordinasi layanan sehingga tercipta pelayanan yang lebih responsif dan terorganisir.

Fokus utama transformasi digital berada pada pembaruan sistem dan pola pelayanan secara menyeluruh, bukan sekadar penggunaan alat digital.

Dalam penelitian ini, transformasi digital dimaknai sebagai persepsi pasien terhadap perubahan sistem pelayanan rawat jalan yang menjadi lebih terintegrasi, terkoordinasi, dan responsif melalui dukungan teknologi. Pengukuran variabel transformasi digital dalam penelitian ini mengacu pada indikator yang dikemukakan oleh Hidayat dkk. (2025), yaitu digitalisasi, otomatisasi, dan inovasi model layanan.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 98 responden, diperoleh gambaran bahwa sebanyak 66 responden atau sebesar 67,3% menilai transformasi digital dalam kategori baik, dan sebanyak 77 responden atau sebesar 78,6% menyatakan kualitas pelayanan dalam kategori baik. Hasil uji Spearman Rank menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara transformasi digital dengan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Zubir Mahmud. Nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,750 menunjukkan tingkat kekuatan hubungan yang kuat dengan arah hubungan yang positif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital memiliki hubungan yang kuat dengan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. Hubungan ini dapat dipahami karena transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi dalam pelayanan, tetapi juga melibatkan perubahan cara kerja dan pengelolaan layanan di rumah sakit.

Transformasi digital membuat sistem pelayanan menjadi lebih terkoordinasi antar bagian sehingga proses pelayanan kepada pasien dapat berjalan lebih teratur. Ketika alur pelayanan sudah tersusun dengan jelas dan terintegrasi, pasien dapat menjalani proses pelayanan dengan lebih lancar tanpa harus berpindah-pindah atau mengalami kebingungan dalam mengikuti tahapan pelayanan.

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan dapat dijelaskan melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menekankan bahwa penerimaan teknologi oleh pengguna dipengaruhi oleh sejauh mana teknologi tersebut dianggap bermanfaat dan mudah digunakan. Perubahan sistem pelayanan yang didukung teknologi tidak hanya dilihat dari keberadaan perangkat digital, tetapi dari bagaimana sistem tersebut mampu memperbaiki alur pelayanan secara menyeluruh (Ramayani, 2023).

Penelitian ini didukung oleh penelitian Nurfaidah, dkk (2025) yang menunjukkan bahwa perubahan sistem pelayanan berbasis teknologi yang terintegrasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan kesehatan, terutama pada aspek koordinasi dan kecepatan pelayanan. Kemudian, penelitian oleh Santoso dan Ramadhani dkk (2025) menemukan bahwa penerapan sistem pelayanan yang semakin terotomatisasi dan inovatif mampu meningkatkan pengalaman pasien serta kualitas layanan secara keseluruhan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai hubungan digitalisasi pelayanan dan transformasi digital dengan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur, dapat disimpulkan bahwa: Digitalisasi pelayanan memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur dan transformasi digital memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur yang telah memberikan izin dan dukungan selama pelaksanaan penelitian. Terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Selain itu, peneliti mengapresiasi kontribusi semua pihak

yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., & Munthe, S. A. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Arikunto, S. (2021). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Rineka Cipta.
- Astiena, A. K., Hadiguna, R. A., Iswanto, A. H., & Hardisman. (2022). Tingkat kepuasan pengguna terhadap digitalisasi layanan rumah sakit berdasarkan importance-performance analysis. *Majalah Kedokteran Andalas*, 45(3), 374–392.
- Erwin, M. (2023). Manajemen transformasi digital di sektor kesehatan: Tantangan dan strategi adaptasi. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Kesehatan*, 9(1), 33–48.
- Gunawan, R., & Janet, H. W. (2025). Bagaimana digitalisasi mentransformasi masa depan suatu rumah sakit? *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(6), 2467–2476.
- Hidayat, A., dkk. (2025). *Digitalisasi dan Transformasi Bisnis*. CV. Rey Media Grafika.
- Juhamisyah, F., & Simarmata, M. (2025). SISROUTE dan tantangan digitalisasi kesehatan di daerah: Tinjauan hukum terhadap keadilan akses pelayanan kesehatan. *Presidensial: Jurnal Hukum, Administrasi Negara, dan Kebijakan Publik*, 2(3), 106–113.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Data Implementasi SIMRS dan Integrasi Satu Sehat*.
- Nurfaidah, Aqil, M., & Rumianti, C. (2025). Digitalisasi pelayanan dan transformasi digital terhadap kualitas pelayanan RSUD Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal E-bussiness Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah Polewali Mandar*, 4(2).

- Palapessy, A., & Susanti, E. (2025). Digital transformation and service quality in healthcare: Empirical evidence from Indonesian hospitals. *Health Management Journal*, 8(1), 45–57.
- Putri, D. A., & Sutrisno, T. A. (2025). Impact of information and system quality on user satisfaction with outpatient EMRs at RSKIA Sadewa, Indonesia. *Journal of Intelligent Computing and Health Informatics*, 5(2).
- Putri, D. N. S., dkk. (2025). Digitalisasi antrean pelayanan kesehatan sebagai inovasi strategis menghadapi perubahan perilaku pasien. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(4).
- Ramayani, C. (2023). Application of Technology Acceptance Model (TAM) in the adoption of accounting information system (AIS) among Indonesia private universities. Dalam *Contributions to Management Science* (hlm. 419–428).
- Santoso, F. S., Ramadhani, P. A., Amnamuchlisah, & Purba, F. (2025). Transformasi digital dalam sektor kesehatan: Kajian literatur untuk mendukung inovasi dan efisiensi layanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Digital Indonesia*, 5(1), 33–49.
- Saparuddin, Basir, & Rahmaniah. (2025). Integrasi sistem digital terhadap kualitas layanan rawat jalan di fasilitas kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Saputra, W. (2025). Dampak digitalisasi manajemen rumah sakit terhadap efisiensi pelayanan: Literature review. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 14(03), 245–253.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Utami, E. W., dkk. (2026). Digitization of hospital administration and public service reform: Integration of technology and humanistic values. *Frontiers in Public Health*, 13.
- Wulandari, S., dkk. (2025). Implementasi IoT dan telemedicine dalam transformasi digital rumah sakit di Indonesia. *Jurnal Inovasi Kesehatan Digital*, 3(1), 41–59.
- Yumame, A. (2025). Tantangan hukum dan etika dalam digitalisasi layanan kesehatan di Indonesia. *Jurnal Etika dan Regulasi Kesehatan*, 2(1), 12–27.