

Inovasi Manajemen Organisasi Kesehatan dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Era Digital

Rahmah Dwi Asti^{1*}, Nadiyah Rahma Dalimunthe², Ajib Atha Syah Putra³, Meisa Putri Rangkyuty⁴, Findyani Siregar⁵, Latifah syahrani⁶, Adillah Maharani⁷, Dewi Agustina⁸

¹⁻⁸Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Korespondensi penulis: rahmahdwiasti05@gmail.com

Abstract. Innovation in healthcare organization management in the digital era plays a crucial role in enhancing the efficiency, accessibility, and quality of healthcare services. As digital technologies continue to evolve, healthcare institutions are increasingly adopting systems such as Electronic Medical Records (EMR), Hospital Management Information Systems (HMIS or SIMRS), telemedicine platforms, mobile health applications, Big Data analytics, and Artificial Intelligence (AI) to streamline operations and improve patient outcomes. This literature review highlights how the implementation of these technologies can accelerate service delivery, reduce administrative burdens, support data-driven clinical and managerial decision-making, and enable remote healthcare access—particularly beneficial in rural or underserved areas. For instance, EMRs improve the accuracy and availability of patient data, while AI can assist in diagnostics and predictive analytics for disease prevention. However, despite these promising developments, several significant challenges persist. These include limited digital infrastructure in some regions, low levels of digital literacy among healthcare professionals, high implementation and maintenance costs, organizational resistance to technological change, and concerns over data privacy and cybersecurity. Therefore, successful digital transformation in healthcare is not solely dependent on technology itself. It also requires strong organizational readiness, supportive regulatory frameworks, investment in workforce training and development, and effective change management strategies. Collaborative efforts between government, private sector, and healthcare providers are essential to overcome these barriers. In conclusion, innovation in healthcare management must be holistic—integrating technological advancements with human, organizational, and policy-level adaptations—to ensure the delivery of high-quality, efficient, and sustainable healthcare services in the digital age.

Keywords: innovation, healthcare organization management, digital healthcare services, electronic medical records, telemedicine

Abstrak. Inovasi dalam manajemen organisasi pelayanan kesehatan di era digital memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan kesehatan. Seiring perkembangan teknologi digital, institusi kesehatan semakin banyak mengadopsi sistem seperti Rekam Medis Elektronik (RME), Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), platform telemedisin, aplikasi kesehatan mobile, analisis Big Data, dan Kecerdasan Buatan (AI) untuk mempercepat operasional dan meningkatkan hasil pelayanan pasien. Ulasan pustaka ini menyoroti bagaimana penerapan teknologi-teknologi tersebut dapat mempercepat penyampaian layanan, mengurangi beban administrasi, mendukung pengambilan keputusan klinis dan manajerial berbasis data, serta memungkinkan akses layanan kesehatan jarak jauh—yang sangat bermanfaat di daerah terpencil atau kurang terlayani. Misalnya, RME meningkatkan akurasi dan ketersediaan data pasien, sementara AI dapat membantu dalam diagnosis dan analisis prediktif untuk pencegahan penyakit. Namun, meskipun perkembangan ini menjanjikan, masih terdapat sejumlah tantangan yang signifikan. Di antaranya adalah keterbatasan infrastruktur digital di beberapa wilayah, rendahnya literasi digital tenaga kesehatan, tingginya biaya implementasi dan pemeliharaan, resistensi organisasi terhadap perubahan teknologi, serta kekhawatiran terhadap privasi dan keamanan data. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital di sektor kesehatan tidak hanya bergantung pada teknologi semata. Hal ini juga memerlukan kesiapan organisasi yang kuat, kerangka regulasi yang mendukung, investasi dalam pelatihan dan pengembangan SDM, serta strategi manajemen perubahan yang efektif. Kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan penyedia layanan kesehatan menjadi kunci untuk mengatasi hambatan tersebut. Sebagai kesimpulan, inovasi dalam manajemen kesehatan harus bersifat holistik—mengintegrasikan kemajuan teknologi dengan adaptasi pada level manusia, organisasi, dan kebijakan—untuk memastikan layanan kesehatan yang berkualitas tinggi, efisien, dan berkelanjutan di era digital.

Kata kunci: inovasi, manajemen organisasi kesehatan, layanan kesehatan digital, rekam medis elektronik, telemedicine.

1. LATAR BELAKANG

Manajemen inovasi dalam pengembangan layanan kesehatan digital melibatkan beberapa tahap, mulai dari penentuan kebutuhan dan peluang inovasi, pengaturan proses pengembangan produk, hingga rencana peluncuran dan penerimaan teknologi oleh pengguna. Menentukan kebutuhan dilakukan dengan analisis mendalam terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pasien dan penyedia layanan kesehatan. Pengaturan proses pengembangan produk meliputi desain, pengujian, serta penyesuaian berdasarkan masukan dari pengguna. Rencana peluncuran dan penerimaan teknologi mencakup pendidikan dan pelatihan untuk pengguna akhir, serta promosi guna meningkatkan penerimaan terhadap teknologi baru (Agarwal, Gao, DesRoches, dan Jha, 2010). Keberhasilan pelaksanaan layanan kesehatan digital dipengaruhi oleh berbagai faktor. Kebijakan dan regulasi pemerintah berfungsi krusial dalam mendukung atau menghalangi adopsi teknologi kesehatan. Regulasi yang transparan dan mendukung dapat menyediakan kerangka yang diperlukan untuk menjamin keamanan dan privasi data, serta mendorong pembangunan inovasi (Herzlinger, 2006). Kesiapan infrastruktur teknologi, seperti akses internet yang memadai dan perangkat keras yang dibutuhkan, juga merupakan faktor utama dalam mendukung implementasi layanan kesehatan digital (Thimbleby, 2013). Organisasi adalah proses yang dinamis dan memiliki berbagai sub-proses di dalam strukturnya. Organisasi juga berfungsi sebagai tempat bagi individu-individu yang berbagi visi, misi, dan tujuan yang sama. Istilah organisasi merupakan istilah yang telah familiar di masyarakat, khususnya di kalangan intelektual yang sedang menempuh pendidikan tinggi. Dalam kehidupan manusia, organisasi memiliki peran yang sangat penting di berbagai bidang, termasuk pemerintahan, sektor swasta, dan organisasi sosial. Istilah organisasi berasal dari kata Yunani *organon* yang berarti alat. Dari sini, dapat dipahami bahwa organisasi adalah alat untuk administrasi yang bertujuan mencapai tujuan yang ditetapkan (Siregar, dkk 2021). Organisasi dapat dipandang sebagai tempat, proses, serta sistem yang berfungsi sebagai sarana untuk mencapai tujuan bersama. Kualitas layanan kesehatan merupakan elemen penting dalam pengembangan kesehatan masyarakat. Organisasi kesehatan diharapkan mampu memberikan layanan yang efektif, efisien, dan berfokus pada pasien. Perubahan global akibat digitalisasi membawa peluang sekaligus tantangan baru. Telemedicine, big data, Internet of Medical Things (IoMT), dan kecerdasan buatan (AI) telah menjadi alat penting dalam memperbaiki kualitas layanan kesehatan (WHO, 2022). Namun, di Indonesia, penerapan inovasi digital masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kesenjangan dalam kompetensi digital tenaga kesehatan, serta regulasi yang belum sepenuhnya

adaptif (Sihotang et al. , 2025). Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian tentang inovasi manajemen organisasi kesehatan di era digital untuk meningkatkan kualitas layanan.

2. KAJIAN TEORITIS

Kajian teoritis mengenai inovasi manajemen organisasi kesehatan di era digital dapat dijelaskan melalui beberapa pendekatan. Teori Difusi Inovasi Rogers (2003) menekankan bahwa adopsi inovasi berlangsung melalui tahapan pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi, yang relevan untuk memahami penerimaan teknologi kesehatan digital oleh tenaga medis maupun pasien. Selanjutnya, teori manajemen organisasi Robbins dan Coulter (2016) menegaskan bahwa organisasi memerlukan perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian dalam mengelola transformasi digital. Teori sistem sosio-teknis Trist dan Bamforth (1951) menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan kesehatan ditentukan oleh keseimbangan antara aspek sosial, seperti kesiapan sumber daya manusia dan budaya organisasi, serta aspek teknis berupa infrastruktur dan teknologi. Sementara itu, teori kualitas layanan SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menekankan dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles yang menjadi indikator kualitas pelayanan kesehatan berbasis digital. Terakhir, teori transformasi digital Westerman, Bonnet, dan McAfee (2014) menjelaskan bahwa digitalisasi bukan hanya penerapan teknologi, melainkan perubahan mendasar dalam model layanan dan manajemen organisasi kesehatan. Dengan demikian, berbagai teori ini menjadi landasan konseptual dalam menilai peran inovasi digital terhadap peningkatan kualitas layanan kesehatan di era modern.

3. METODE PENELITIAN

Metode yang diterapkan dalam penulisan tinjauan pustaka ini bersifat deskriptif-kualitatif, dengan tujuan untuk menilai beragam inovasi dalam manajemen organisasi kesehatan guna meningkatkan kualitas layanan di era digital berdasarkan penelitian sebelumnya. Pengumpulan literatur dilakukan melalui sumber data sekunder, seperti jurnal ilmiah baik nasional maupun internasional, artikel riset, dan dokumen institusi yang relevan, yang diakses dari basis data Google Scholar, PubMed, ScienceDirect, ResearchGate, dan Garuda Ristekbrin. Proses pemilihan literatur menggunakan kriteria inklusi, yaitu menyoroti artikel yang diterbitkan antara tahun 2015 hingga 2025, yang membahas inovasi dalam manajemen organisasi kesehatan, penerapan teknologi digital dalam layanan kesehatan, serta efeknya terhadap peningkatan kualitas layanan. Artikel yang terpilih mencakup berbagai

konteks layanan kesehatan, termasuk di rumah sakit, puskesmas, dan layanan kesehatan berbasis digital. Selain itu, hanya artikel yang ditulis dalam bahasa Indonesia atau Inggris yang diikuti. Di sisi lain, kriteria eksklusi diterapkan pada artikel yang tidak bisa diakses secara lengkap, tidak berkaitan dengan topik inovasi manajemen organisasi kesehatan di era digital, atau berupa opini tanpa dukungan data empiris.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi dalam pengelolaan organisasi kesehatan di zaman digital menghadirkan dampak signifikan pada cara layanan kesehatan disediakan, diatur, dan peningkatan kualitasnya. Salah satu inovasi yang paling penting adalah pengenalan sistem pencatatan medis elektronik atau Rekam Medik Elektronik (RME) yang menggantikan metode pencatatan manual. Teknologi ini tidak hanya mempercepat akses informasi pasien untuk tenaga medis, tetapi juga menurunkan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pencatatan medis yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu, penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) juga sudah terbukti mampu meningkatkan kerjasama antar unit dalam rumah sakit, memperbaiki pengelolaan sumber daya, serta mempercepat dan mempermudah proses pengambilan keputusan. Di samping itu, telemedicine menjadi salah satu solusi digital yang paling banyak dimanfaatkan dalam beberapa tahun terakhir, terutama setelah pandemi COVID-19 yang mendorong percepatan digitalisasi dalam layanan kesehatan. Melalui telemedicine, pasien bisa mendapatkan layanan konsultasi jarak jauh, diagnosis awal, bahkan pemantauan kondisi kesehatan secara kronis tanpa harus mengunjungi langsung fasilitas kesehatan, menjadikan akses terhadap layanan kesehatan semakin luas dan berkeadilan, terutama bagi mereka yang tinggal di lokasi terpencil.

Selain peningkatan efisiensi dalam pelayanan, inovasi digital juga membantu meningkatkan akses dan kenyamanan bagi pasien. Aplikasi kesehatan berbasis mobile health (m-Health) memberi kesempatan kepada pasien untuk mendaftar secara online, memantau jadwal pemeriksaan, melakukan konsultasi jarak jauh, dan mengakses hasil tes laboratorium lewat ponsel. Ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga mendorong pasien untuk lebih aktif dalam menjaga kesehatan mereka. Inovasi yang sama juga diterapkan dalam manajemen internal institusi kesehatan, seperti digitalisasi pengelolaan tenaga kesehatan melalui sistem informasi kepegawaian, yang memfasilitasi pemantauan jadwal kerja, beban kerja, dan kebutuhan pelatihan dengan lebih tepat. Penggunaan teknologi ini berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas layanan kepada pasien.

Lebih jauh, pemanfaatan Big Data dan Kecerdasan Buatan (AI) semakin memperkuat kemampuan organisasi kesehatan dalam melakukan analisis prediktif. Dengan menganalisis data dalam volume besar, organisasi kesehatan bisa memperkirakan tren penyakit, mengidentifikasi faktor risiko, dan merencanakan kebutuhan layanan di masa mendatang secara lebih menyeluruh. AI juga mulai dimanfaatkan dalam mendukung diagnosis medis berbasis gambar digital, seperti dalam radiologi dan patologi, sehingga membantu tenaga medis untuk mempercepat penegakan diagnosis dengan tingkat akurasi yang tinggi. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperluas peluang kerjasama antara tenaga kesehatan dan teknologi untuk memberikan pelayanan yang lebih personal dan tepat sasaran.

Namun, penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan inovasi manajemen kesehatan berbasis digital tidak bebas dari tantangan. Hambatan utama yang teridentifikasi adalah kurangnya infrastruktur digital di beberapa daerah, terutama di wilayah dengan konektivitas internet yang rendah. Selain itu, penguasaan literasi digital di kalangan tenaga kesehatan masih menjadi isu serius, karena banyak tenaga kesehatan yang memerlukan waktu dan pelatihan untuk bisa memahami teknologi baru yang diterapkan. Tantangan lainnya adalah tingginya biaya investasi awal yang harus dikeluarkan oleh organisasi kesehatan untuk menciptakan sistem digital yang layak, mulai dari perangkat keras, perangkat lunak, hingga pelatihan untuk sumber daya manusia. Selain itu, keberatan terhadap perubahan di antara sebagian tenaga kesehatan serta manajemen juga menjadi kendala, karena kekhawatiran bahwa teknologi bisa menggantikan peran manusia atau menambah beban kerja baru.

Aspek lain yang juga penting untuk diperhatikan adalah keamanan dan kerahasiaan data pasien. Digitalisasi layanan kesehatan membawa risiko kebocoran data atau penyalahgunaan informasi medis jika keamanan sistem tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu, organisasi kesehatan wajib memiliki kebijakan yang jelas mengenai perlindungan data, menerapkan enkripsi, dan mematuhi regulasi yang berlaku berkaitan dengan keamanan informasi pasien. Tantangan ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang diterapkan, tetapi juga oleh kesiapan organisasi secara keseluruhan, mulai dari kepemimpinan, budaya kerja, hingga peningkatan kapasitas sumber daya manusia.

Oleh karena itu, analisis literatur memberikan penekanan bahwa inovasi dalam manajemen organisasi kesehatan di era digital memiliki kontribusi besar dalam meningkatkan kualitas layanan melalui efisiensi, aksesibilitas, akurasi, dan personalisasi layanan. Namun, penerapan inovasi tersebut memerlukan strategi yang menyeluruh agar tidak hanya menjadi proyek digitalisasi sesaat, tetapi juga mampu berkelanjutan. Faktor penting yang perlu diperhatikan adalah kesiapan infrastruktur, peningkatan literasi digital tenaga kesehatan,

jaminan keamanan data, serta dukungan regulasi dari pemerintah. Jika faktor-faktor ini dapat terpenuhi, maka inovasi digital tidak sekadar menjadi tren, tetapi juga dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas, merata, dan berkelanjutan bagi masyarakat di era digital.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan tinjauan pustaka, dapat disimpulkan bahwa inovasi dalam manajemen organisasi kesehatan di zaman digital memegang peranan sangat krusial untuk meningkatkan kualitas layanan. Penggunaan teknologi digital seperti Rekam Medis Elektronik, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, telemedicine, aplikasi kesehatan mobile, serta pemanfaatan Big Data dan Kecerdasan Buatan telah terbukti dapat meningkatkan efisiensi administrasi, memperluas akses pelayanan, mempercepat proses, dan memperkuat pengambilan keputusan berbasis data. Namun, tantangan yang dihadapi oleh organisasi kesehatan dalam menerapkan inovasi digital cukup kompleks, mencakup keterbatasan infrastruktur, rendahnya tingkat literasi digital di antara tenaga kesehatan, kebutuhan investasi yang tinggi, kekhawatiran terhadap perubahan, dan risiko keamanan data pasien. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan dari sebuah inovasi tidak hanya bergantung pada keunggulan teknologi, tetapi juga pada kesiapan organisasi, kepemimpinan yang visioner, budaya kerja yang adaptif, dan peningkatan keterampilan sumber daya manusia. Oleh karenanya, disarankan agar organisasi kesehatan melakukan investasi secara berkelanjutan dalam infrastruktur digital, menyediakan pelatihan literasi digital untuk tenaga kesehatan, serta memperkuat kebijakan keamanan data dan regulasi layanan kesehatan yang berbasis teknologi. Selain itu, penting bagi manajemen untuk mendorong budaya kerja yang terbuka terhadap perubahan dan inovasi, agar transformasi digital benar-benar mampu meningkatkan kualitas dan keberlanjutan layanan kesehatan di era digital.

DAFTAR REFERENSI

- Adiyan, N. A., & Sitorus, M. (n.d.). Optimalisasi manajemen administrasi rumah sakit dalam meningkatkan pelayanan kesehatan.
- Arifin, S., Pd, M., Rahman, F., Pujiyanti, N., & Khairiah, M. (2024). Manajemen mutu organisasi kesehatan. *Uwais Inspirasi Indonesia*.
- Dewi, M. P. (2022). Analisis manajemen inovasi dalam pengembangan layanan industri kesehatan digital. *JURSIMA*, 10(2).

- Fachrurrozi, A., Prayogo, D. A., & Mulyanti, D. (2023). Strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit: Systematic literature review. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran*, 2(1), 123–134. <https://doi.org/10.55606/jurrike.v2i1.1045>
- Ginting, A. B., Karlinawati, N. M. D. S., Purwadhi, P., & Widjaja, Y. R. (2025). Strategi membangun budaya organisasi yang inovatif dalam menghadapi transformasi digital di rumah sakit. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 8(1), 36–41.
- Hasibuan, A. N. R., Harahap, J. W., Agustina, D., Nurmairani, A., & Khairiah, M. (2024). Analisis strategi dalam optimalisasi pelayanan kesehatan melalui implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS): Systematic literature review. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(5), 1813–1821.
- Khathimah, H., Farahany, S., & Purba, S. H. (2025). Tantangan dan peluang dalam transformasi digital kesehatan di rumah sakit. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Abdi Putra*, 5(1), 16–23. <https://doi.org/10.52005/abdiputra.v5i1.347>
- Kuddi, A., Siregar, A. D., Putri, A. A. T., Purwadhi, P., & Widjaja, Y. R. (2024). Inovasi dan tantangan dalam manajemen strategi rumah sakit: Sebuah tinjauan literatur. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(5), 2593–2610.
- Melliasari, H., Dwiyo, I., Purwadhi, P., & Widjaya, Y. R. (2024). Digital leadership skill dan peranannya bagi kepemimpinan institusi pelayanan kesehatan di era digital. *Syntax Idea*, 6(9), 4055–4063. <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v6i9.4485>
- Rohmatin, G. H., Widiyanto, H., & Kuswiadji, A. (2025). Pengelolaan rekam medis elektronik dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan. *Enfermeria Ciencia*, 3(2), 113–123.
- Salman, S., Yuniar, N., Surya, N. T., Samma, M. Y., Atnang, M., Mayansara, A., ... & Nurfadhilah, N. (n.d.). Transformasi mutu pelayanan kesehatan: Strategi, inovasi dan implementasi.
- Sihotang, O. S. H., Dilla, N. I. R., Hutabarat, H. P., Anjaini, N., Sembiring, A. S. P., Israyani, I., ... & Wasiyem, W. (2025). Hospital strategic management innovation in the era of health digitalization: A literature study. *HEARTY Journal*, 13(3). <https://doi.org/10.32832/hearty.v13i3.20049>
- Susilawati, E. (2025). Peran health care administrator dalam menyusun strategi peningkatan indeks kepuasan pasien pada layanan rawat jalan digital. *Inovasi Kesehatan Global*, 2(3), 1–10.
- Wulandari, M., Novriyanti, T., Purwadhi, P., & Widjaja, Y. R. (2025). Implementasi strategi transformasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit: Studi kualitatif. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 5(1), 1415–1427.
- Yuniar, N., Surya, N. T., Samma, M. Y., Atnang, M., Mayansara, A., Susanti, A. S., ... & Perdana, I. M. (n.d.). Transformasi mutu pelayanan kesehatan: Strategi, inovasi dan implementasi.