

Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Rumah Sakit: Studi Kasus Rumah Sakit Tentara Pematangsiantar

Gery Al Ghazali¹, Rifky Adriansyah², Wira Handika³, Kris Sandi Kusnanda⁵, Indra Gunawan⁶

STIKOM Tunas Bangsa, Pematang Siantar, Sumatera Utara

Email: Geryalghazali3@gmail.com¹, rifkyardiansyah@gmail.com², rohanisintiaa9@gmail.com³,
wirahandika347@gmail.com⁴, krissandi528@gmail.com⁵, indra@amiktunasbangsa.ac.id⁶

Abstrak

Penerapan e-government dalam layanan kesehatan merupakan strategi transformasi digital yang ditujukan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik, transparansi administrasi, dan aksesibilitas layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi e-government di Rumah Sakit Tentara Pematangsiantar melalui observasi langsung dan studi kasus terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang diterapkan sejak 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem digital seperti pendaftaran online, antrian digital, rekam medis elektronik (EMR), dan layanan telemedicine berhasil menurunkan waktu tunggu pasien, meningkatkan kepuasan, serta mempercepat proses pelayanan medis. Namun, beberapa tantangan masih ditemukan, antara lain keterbatasan infrastruktur, literasi digital pasien, dan resistensi adaptasi dari tenaga medis. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pelatihan SDM, edukasi pasien, serta penguatan keamanan data untuk mendukung keberlanjutan sistem e-government di sektor kesehatan.

Kata Kunci: *E-Government, SIMRS, Rekam Medis Elektronik, Pelayanan Publik, Digitalisasi Kesehatan*

The Application of E-Government in Public Services in Hospitals: A Case Study of Pematangsiantar Army Hospital

Abstract

The implementation of e-government in health services is a digital transformation strategy aimed at improving the efficiency of public services, administrative transparency, and accessibility of health services. This study aims to evaluate the implementation of e-government at the Pematangsiantar Army Hospital through direct observation and case studies of the Hospital Management Information System (SIMRS) which has been implemented since 2024. The results show that the use of digital systems such as online registration, digital queues, electronic medical records (EMR), and telemedicine services has succeeded in reducing patient wait times, increasing satisfaction, and speeding up the medical service process. However, several challenges are still found, including limited infrastructure, patient digital literacy, and adaptation resistance from medical personnel. This study recommends improving human resource training, patient education, and strengthening data security to support the sustainability of e-government systems in the health sector.

Keywords: *E-Government, SIMRS, Electronic Medical Records, Public Services, Health Digitalization*

1. PENDAHULUAN

Digitalisasi dalam sektor publik telah menjadi prioritas dalam pengembangan layanan kesehatan. Salah satu inisiatif strategis adalah penerapan e-government melalui berbagai sistem digital, seperti Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), rekam medis elektronik (EMR), antrean online, dan layanan telemedicine. Teknologi ini diharapkan dapat menjawab tantangan pelayanan rumah sakit yang selama ini diwarnai dengan antrean panjang, administrasi manual, dan keterbatasan akses informasi pasien. Namun, keberhasilan implementasi sistem ini sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti infrastruktur teknologi, kesiapan sumber daya manusia, dan tingkat literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan e-government dalam pelayanan publik di rumah sakit dengan pendekatan observasi langsung dan studi kasus

2. MASALAH

1. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi
Tidak semua rumah sakit memiliki akses internet yang stabil atau infrastruktur IT yang memadai untuk mendukung sistem e-government seperti SIMRS atau rekam medis elektronik. Masalah ini sangat terlihat di daerah yang lebih terpencil atau di rumah sakit dengan anggaran terbatas.
2. Ketimpangan Akses Digital
Sistem digital seperti pendaftaran online dan antrean digital memang mempermudah akses, tetapi tidak semua pasien memiliki kemampuan atau akses untuk menggunakannya. Pasien lansia, misalnya, seringkali menghadapi kesulitan dalam berinteraksi dengan teknologi. Tanpa edukasi dan dukungan yang memadai, sistem ini bisa menciptakan ketidakadilan dalam akses layanan
3. Ketergantungan pada Tenaga Medis
Meskipun teknologi dapat meningkatkan efisiensi, banyak tenaga medis yang masih terikat pada cara kerja tradisional seperti pencatatan manual. Tanpa pelatihan yang memadai, tenaga medis bisa mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem baru, yang dapat menurunkan kualitas layanan.
4. Tantangan Budaya dan Kebiasaan
Bagi beberapa rumah sakit atau masyarakat, perubahan budaya dari sistem manual ke sistem digital bukanlah hal yang mudah. Banyak pasien atau bahkan tenaga medis yang lebih nyaman dengan metode konvensional dan mungkin merasa bahwa sistem baru justru menambah kompleksitas.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif deskriptif** untuk mengevaluasi penerapan e-government di Rumah Sakit Tentara Pematangsiantar. Dua metode utama digunakan: observasi langsung dan studi kasus.

3.2 Observasi Langsung

Observasi dilakukan selama 1 bulan di Rumah Sakit Tentara Pematangsiantar, dengan fokus pada empat aspek utama:

1. Sistem pendaftaran online
2. Sistem antrean digital
3. Rekam medis elektronik (EMR)
4. Layanan telemedicine

Indikator yang diamati:

- Rata-rata waktu tunggu pasien sebelum dan sesudah digitalisasi
- Tingkat kepuasan pasien
- Kendala penggunaan sistem oleh tenaga medis dan pasien

3.3 Studi Kasus

Studi kasus dilakukan pada implementasi SIMRS di Rumah Sakit Tentara Pematangsiantar yang mulai digunakan sejak 2024.

Data sekunder yang dianalisis:

- Laporan tahunan rumah sakit
- Survei kepuasan pasien
- Data operasional terkait sistem digital

4. HASIL PENELITIAN

4.1 Hasil Observasi

Hasil observasi menunjukkan peningkatan efisiensi pelayanan setelah penerapan sistem digital:

Indikator	Sebelum E-Government	Setelah E-Government
Waktu tunggu pendaftaran	45 menit	20 menit
Akses rekam medis oleh dokter	60 menit	30 menit
Kepuasan terhadap sistem antrean	Manual, ±10 menit	Digital, ±2 menit
Kesulitan akses sistem (lansia/awam)	-	20% pasien

4.2 Studi Kasus SIMRS di Rumah Sakit Tentara Pematangsiantar

SIMRS di Rumah Sakit Tentara Pematangsiantar mencakup:

- Pendaftaran online melalui aplikasi
- Rekam medis elektronik terintegrasi
- Sistem antrean digital

Temuan utama:

- Waktu pendaftaran berkurang hingga 50%
- 85% pasien menyatakan puas terhadap sistem antrean digital
- 20% pasien mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi, terutama lansia

5. PEMBAHASAN

5.1 Efisiensi dan Kepuasan

Data menunjukkan bahwa e-government memberikan dampak nyata terhadap efisiensi pelayanan. Penurunan waktu tunggu dan percepatan akses rekam medis berkontribusi terhadap pengalaman pasien yang lebih baik.

5.2 Tantangan Implementasi

Beberapa kendala utama yang ditemukan:

- Infrastruktur terbatas: Beberapa rumah sakit belum memiliki jaringan internet stabil dan perangkat memadai.
- Literasi digital pasien: Terutama pada kelompok lansia, menyebabkan hambatan dalam mengakses sistem online.
- Resistensi tenaga medis: Beberapa tenaga kesehatan lebih nyaman dengan pencatatan manual.
- Keamanan data pasien: Diperlukan sistem keamanan berbasis enkripsi untuk melindungi informasi pribadi.

6. KESIMPULAN

Penerapan e-government di Rumah Sakit Tentara Pematangsiantar terbukti berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan pasien. Sistem digital seperti SIMRS dan EMR mampu mempercepat proses administrasi dan pelayanan medis. Meski demikian, tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, dan kebutuhan pelatihan SDM masih menjadi hambatan signifikan.

7. REKOMENDASI

1. Peningkatan Infrastruktur Teknologi
 - Rumah sakit perlu menjamin stabilitas jaringan dan kesiapan perangkat.

2. Edukasi Pasien
 - Sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi harus diperluas, terutama untuk lansia.
3. Pelatihan Tenaga Medis
 - Program adaptasi digital wajib dilakukan secara berkala.
4. Penguatan Keamanan Data
 - Implementasi teknologi enkripsi dan kebijakan privasi data harus diperkuat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan RI. (2023). *Laporan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Indonesia*.
2. WHO. (2022). *Digital Transformation in Healthcare: Guidelines for Implementation*.
3. Moon, M. J. (2002). The Evolution of E-Government in Public Health Services. *Public Administration Review*, 62(4), 424-433.
4. Heeks, R. (2006). *E-Government for Healthcare: Opportunities and Challenges*. Institute for Development Policy and Management.
5. Kettunen, P., & Kallio, J. (2019). *The Role of E-Government in Healthcare Service Delivery: A Review of Digitalization Impacts*. *Health Informatics Journal*, 25(4), 1456-1471. doi:10.1177/1460458218765939.
6. OECD. (2017). *Digital Government Review of Korea: Towards the Smart Government*. Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264268553-en>.
7. R. L. Gable, D. E. Kauffman, & D. I. Rosenthal. (2008). E-Government and Healthcare: The Strategic Imperatives of Digital Transformation in the Health Sector. *Healthcare Management Review*, 33(3), 301-312. doi:10.1097/HMR.0b013e3182711121.
8. Rashid, M., & Quaddus, M. (2020). *Transforming Healthcare Services with E-Government Solutions: Challenges and Success Factors*. *Journal of Health Management*, 22(2), 230-249. doi:10.1177/0972063420906212.
9. Janssen, M., & Estevez, E. (2016). *Lean Thinking in E-Government: A Framework for Public Administration Transformation*. *International Journal of Information Management*, 36(6), 1222-1234. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2016.07.008>.
10. Alonso, F., & Gonzalez, A. (2021). *Improving Healthcare Services through E-Government Systems: A Case Study from Spain*. *Health Policy and Technology*, 10(3), 100-110. doi:10.1016/j.hlpt.2021.01.006.

11. **Carter, L., & Belanger, F.** (2005). The Influence of Perceived Characteristics of E-Government on e-Trust: An Empirical Investigation. *The Journal of Strategic Information Systems*, 14(4), 185-206. doi:10.1016/j.jsis.2005.10.003.
12. **Sæbø, Ø., & Lunde, S.** (2020). *From E-Government to Digital Government in Healthcare: A Comprehensive Overview of the Global Trends and Challenges*. *Public Administration Review*, 81(2), 254-263. doi:10.1111/puar.13117.
13. **Saxena, R., & Agarwal, R.** (2020). *E-Government Initiatives for Healthcare in India: Policy, Challenges, and Opportunities*. *International Journal of Health Systems and Policy*, 5(1), 45-58. <https://doi.org/10.1007/s40812-020-00159-z>.
14. **Tan, S. S., & Goh, J. M.** (2019). *Healthcare Digital Transformation: Navigating through Implementation Challenges and Opportunities in Southeast Asia*. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 14(3), 28-35. <https://doi.org/10.24083/apjhm.2019.3>.
15. **Sharma, S. K., & Gupta, V.** (2018). *Digital Health Systems: E-Government Applications in Health Management in Developing Countries*. *Global Health Journal*, 7(2), 215-229. doi:10.1016/j.ghj.2018.02.004