

## **Transformasi Karakteristik Jasa Rumah Sakit di Era Digitalisasi Pelayanan Kesehatan: Tinjauan Literatur dan Implikasi Manajerial**

**Fazari Maulidina Cahyani<sup>1</sup>, Finisia Noviyanti<sup>2</sup>, Firman Wirasto Saptahadi<sup>3</sup>,  
Hartanto<sup>4</sup>, A. Rohendi<sup>5</sup>**

ARS University, Indonesia

noviyantifinisia@gmail.com<sup>2</sup>, saptadiasto@gmail.com<sup>3</sup>, hartantolie@gmail.com<sup>4</sup>,  
arohendi@ars.ac.id<sup>5</sup>

E-mail Korespondensi : fazarimaulidina@gmail.com

**Submitted:** 18<sup>th</sup> February 2026 | **Edited:** 14<sup>th</sup> March 2026 | **Issued:** 01<sup>st</sup> May 2026

**Cited on:** Cahyani, F. M., Noviyanti, F., Saptahadi, F. W., Hartanto, H., & Rohendi, A. (2026). Transformasi Karakteristik Jasa Rumah Sakit di Era Digitalisasi Pelayanan Kesehatan: Tinjauan Literatur dan Implikasi Manajerial. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 6(2), 616-626.

### **ABSTRACT**

The rapid expansion of digital health technologies has fundamentally reshaped hospital service delivery; however, limited conceptual studies have examined how digitalization transforms the core characteristics of services. This study aims to analyze how digital transformation alters the fundamental service dimensions of hospitals intangibility, heterogeneity, inseparability, and perishability and to identify their managerial implications. A systematic and thematic literature review was conducted using peer-reviewed articles indexed in Scopus, PubMed, ScienceDirect, and Google Scholar published between 2015 and 2024. From the initial search results, relevant studies were screened based on predefined inclusion and exclusion criteria, and the selected articles were synthesized thematically. The findings indicate that digital technologies such as electronic medical records, telemedicine, hospital information systems, and artificial intelligence enhance service transparency and traceability, reduce variability through process standardization, enable remote interaction beyond physical boundaries, and improve capacity management through real-time monitoring. These transformations require strategic alignment, digital competency development, and strengthened information governance to ensure service quality and data security. This study contributes conceptually by integrating service marketing theory with digital health transformation and provides practical insights for hospital managers in designing adaptive and patient-centered service strategies.

**Keywords:** Digital health, Hospital services, Service characteristics, Telemedicine, Health management

### **PENDAHULUAN**

Transformasi digital di sektor kesehatan berkembang pesat dalam lima tahun terakhir dan menjadi agenda strategis dalam reformasi sistem pelayanan kesehatan global maupun nasional. Implementasi rekam medis elektronik (RME), Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), telemedicine, serta integrasi data kesehatan nasional menunjukkan peningkatan signifikan sejak 2019, terutama setelah

pandemi COVID-19 mendorong percepatan adopsi layanan jarak jauh. Di Indonesia, digitalisasi pelayanan kesehatan tidak lagi bersifat opsional, melainkan menjadi kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, keselamatan pasien, serta daya saing rumah sakit (Pratama & Nugroho, 2020; Setiawan & Prabowo, 2023).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi operasional, pengurangan waktu tunggu pasien, serta peningkatan akurasi dokumentasi klinis (Putri & Hidayat, 2022; Susanto & Meiryani, 2019). Studi lain menegaskan bahwa kesiapan sumber daya manusia dan budaya organisasi menjadi faktor penentu keberhasilan transformasi digital di rumah sakit (Handrean et al., 2025; Hariri et al., 2025). Selain itu, integrasi SIMRS terbukti mampu meningkatkan koordinasi antarunit serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data (Setiawan & Prabowo, 2023). Dalam konteks pelayanan publik, digitalisasi juga dinilai memperkuat akuntabilitas dan transparansi layanan kesehatan (Rahmawati & Suryono, 2021).

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian di Indonesia masih berfokus pada aspek implementasi teknologi, kesiapan organisasi, atau evaluasi sistem informasi secara teknis. Kajian yang secara khusus menganalisis bagaimana digitalisasi mengubah karakteristik dasar jasa rumah sakit seperti intangibility, heterogeneity, inseparability, dan perishability masih relatif terbatas. Padahal, rumah sakit merupakan organisasi jasa dengan tingkat kompleksitas tinggi, di mana kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh interaksi manusia, variasi kompetensi tenaga kesehatan, serta dinamika kebutuhan pasien (Mosadeghrad, 2021). Perubahan berbasis teknologi berpotensi mentransformasi dimensi-dimensi fundamental tersebut secara konseptual maupun operasional.

Sejumlah studi lokal menyebutkan bahwa penerapan telemedicine meningkatkan aksesibilitas layanan dan memperluas jangkauan pelayanan kesehatan (Wibowo & Ananda, 2022; Lestari et al., 2023). Digitalisasi juga memungkinkan standarisasi clinical pathway berbasis sistem elektronik sehingga variasi layanan dapat ditekan (Kurniawan & Fitriani, 2021). Namun, belum banyak penelitian yang mensintesis temuan-temuan tersebut dalam kerangka teori manajemen jasa secara komprehensif. Dengan kata lain, terdapat kesenjangan konseptual antara literatur transformasi digital dan teori karakteristik jasa dalam konteks rumah sakit.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis bagaimana digitalisasi pelayanan kesehatan mentransformasi karakteristik jasa rumah sakit; dan (2) mengidentifikasi implikasi manajerial yang muncul akibat perubahan tersebut. Secara khusus, pertanyaan penelitian yang diajukan adalah: bagaimana integrasi teknologi digital memengaruhi dimensi intangibility, heterogeneity, inseparability, dan perishability dalam layanan rumah sakit, serta bagaimana manajemen perlu merespons perubahan tersebut?

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual dengan mengintegrasikan teori manajemen jasa dan transformasi digital dalam konteks pelayanan kesehatan, sekaligus menjadi referensi praktis bagi pengelola rumah sakit dalam merumuskan strategi layanan yang adaptif, berbasis teknologi, namun tetap berorientasi pada mutu dan pengalaman pasien.

## **LANDASAN TEORI**

### **Transformasi Digital dalam Pelayanan Kesehatan**

Transformasi digital tidak sekadar merujuk pada adopsi teknologi baru, tetapi merupakan perubahan strategis yang memengaruhi proses bisnis, struktur organisasi, serta penciptaan nilai bagi pemangku kepentingan. Vial (2019) menjelaskan bahwa transformasi digital melibatkan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kinerja organisasi melalui perubahan signifikan pada proses, model bisnis, dan pengalaman pengguna. Dalam konteks pelayanan kesehatan, digitalisasi mencakup penerapan rekam medis elektronik, interoperabilitas data, telemedicine, sistem pendukung keputusan klinis, hingga kecerdasan buatan.

Laporan global mengenai digital health menekankan bahwa teknologi digital berperan dalam memperkuat sistem kesehatan melalui peningkatan akses, efisiensi, dan kualitas layanan (World Health Organization, 2021). Studi terkini juga menunjukkan bahwa integrasi artificial intelligence dan big data analytics mampu meningkatkan akurasi diagnosis serta efektivitas pengambilan keputusan klinis (Davenport & Kalakota, 2019; Jiang et al., 2021). Namun, keberhasilan transformasi digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, tata kelola data, serta kompetensi sumber daya manusia (Verhoef et al., 2021; Kane et al., 2019).

Dalam kerangka perubahan organisasi, transformasi digital memerlukan kepemimpinan yang adaptif dan budaya organisasi yang mendukung inovasi. Teori manajemen perubahan menegaskan bahwa resistensi terhadap teknologi sering muncul akibat ketidakpastian, kurangnya literasi digital, serta persepsi ancaman terhadap peran profesional (Schneider & Kokshagina, 2021). Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan kesehatan harus dipahami sebagai proses sosioteknis yang mengintegrasikan aspek teknologi dan manusia secara simultan.

### **Karakteristik Jasa dalam Perspektif Manajemen Layanan**

Rumah sakit merupakan organisasi jasa yang memiliki empat karakteristik utama: intangibility (tidak berwujud), heterogeneity (variasi layanan), inseparability (ketidakterpisahan produksi dan konsumsi), serta perishability (tidak dapat disimpan). Karakteristik ini menjadi dasar dalam memahami kompleksitas pengelolaan mutu layanan kesehatan.

Intangibility menjadikan kualitas layanan sulit dievaluasi sebelum dikonsumsi. Dalam konteks rumah sakit, pasien sering kali menilai mutu berdasarkan pengalaman interaksi dan kepercayaan terhadap tenaga kesehatan (Mosadeghrad, 2021). Digitalisasi berpotensi mengurangi sifat tidak berwujud melalui dokumentasi elektronik, transparansi proses, serta akses informasi yang lebih terbuka (Kuo et al., 2022).

Heterogeneity mengacu pada variasi kualitas layanan akibat perbedaan kompetensi tenaga kesehatan dan kondisi pasien. Sistem digital seperti clinical decision support systems membantu menekan variasi melalui standarisasi prosedur dan panduan berbasis bukti (Sutton et al., 2020). Standarisasi ini tidak menghilangkan peran profesional, tetapi memperkuat konsistensi layanan.

Inseparability dalam layanan kesehatan tercermin dari interaksi langsung antara pasien dan tenaga medis. Telemedicine dan platform konsultasi daring mengubah dimensi ini dengan memungkinkan interaksi tanpa kehadiran fisik (Smith et al., 2020). Transformasi ini memperluas akses layanan sekaligus menuntut penyesuaian model komunikasi klinis.

Perishability berkaitan dengan keterbatasan kapasitas layanan yang tidak dapat disimpan. Sistem manajemen antrean digital dan pemantauan kapasitas berbasis data real-time membantu rumah sakit mengelola utilisasi sumber daya secara lebih efisien (Blease et al., 2019).

## **Integrasi Transformasi Digital dan Karakteristik Jasa**

Integrasi teori transformasi digital dan teori karakteristik jasa menunjukkan bahwa digitalisasi bukan sekadar alat efisiensi, melainkan faktor yang mentransformasi sifat dasar layanan rumah sakit. Transparansi data mengurangi intangibility; algoritma dan sistem pendukung keputusan menekan heterogeneity; layanan jarak jauh memodifikasi inseparability; dan manajemen kapasitas berbasis sistem informasi membantu mengatasi perishability.

Namun, transformasi tersebut juga menimbulkan isu etika, keamanan data, dan kesenjangan akses digital. Studi terkini menekankan pentingnya tata kelola teknologi informasi dan perlindungan data pasien sebagai bagian integral dari strategi digital rumah sakit (Kruse et al., 2021; Keshta & Odeh, 2021). Dengan demikian, transformasi digital harus diiringi kebijakan yang memastikan keseimbangan antara inovasi teknologi dan prinsip humanistik dalam pelayanan kesehatan.

## **Kerangka Konseptual dan Indikator Penelitian**

Berdasarkan sintesis teori, penelitian ini mengembangkan kerangka konseptual yang mengaitkan tingkat implementasi teknologi digital dengan perubahan karakteristik jasa rumah sakit dan implikasi manajerialnya.

Indikator implementasi digital meliputi:

1. Penerapan rekam medis elektronik,
2. Integrasi SIMRS dan interoperabilitas data,
3. Pemanfaatan telemedicine,
4. Penggunaan artificial intelligence atau clinical decision support systems.

Indikator perubahan karakteristik jasa meliputi:

1. Transparansi dan keterlacakan layanan (intangibility),
2. Standardisasi dan konsistensi proses (heterogeneity),
3. Fleksibilitas interaksi layanan (inseparability),
4. Efisiensi pengelolaan kapasitas (perishability).

Implikasi manajerial mencakup adaptasi strategi organisasi, pengembangan kompetensi digital SDM, serta penguatan tata kelola dan keamanan data. Kerangka ini menegaskan bahwa transformasi digital memengaruhi dimensi operasional sekaligus strategis dalam pengelolaan rumah sakit.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan systematic literature review dengan analisis tematik untuk mengkaji transformasi karakteristik jasa rumah sakit di era digitalisasi pelayanan kesehatan. Pendekatan ini dipilih untuk memastikan proses identifikasi, seleksi, evaluasi, dan sintesis literatur dilakukan secara terstruktur, transparan, serta dapat direplikasi. Prosedur penelitian mengacu pada pedoman Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) yang banyak digunakan dalam penelitian berbasis tinjauan sistematis (Page et al., 2021).

Pencarian literatur dilakukan pada basis data Scopus, PubMed, ScienceDirect, dan Google Scholar dengan rentang publikasi tahun 2019-2024 guna menangkap perkembangan mutakhir transformasi digital kesehatan. Kata kunci yang digunakan meliputi kombinasi istilah “digital health”, “hospital digitalization”, “telemedicine”, “electronic medical records”, dan “service characteristics”. Proses pencarian awal menghasilkan 286 artikel. Setelah dilakukan penghapusan duplikasi dan penyaringan berdasarkan judul serta abstrak, tersisa 124 artikel yang dinilai relevan. Tahap berikutnya adalah telaah teks penuh dengan kriteria inklusi: (1) artikel peer-reviewed; (2) membahas implementasi teknologi digital di rumah sakit atau fasilitas kesehatan; (3) memuat analisis dampak terhadap proses layanan atau kualitas pelayanan; dan (4) tersedia dalam bahasa Inggris atau Indonesia. Artikel dikeluarkan apabila berupa opini singkat, editorial, prosiding tanpa telaah sejawat, atau tidak memiliki keterkaitan langsung dengan transformasi layanan rumah sakit. Berdasarkan proses ini, diperoleh 42 artikel yang memenuhi kriteria untuk dianalisis lebih lanjut.

Penilaian kualitas literatur dilakukan secara deskriptif dengan mempertimbangkan kejelasan metodologi, relevansi temuan, serta kontribusi terhadap isu transformasi digital layanan kesehatan (Snyder, 2019). Untuk meminimalkan bias seleksi, proses peninjauan dilakukan secara bertahap dengan membandingkan kesesuaian artikel terhadap tujuan penelitian. Sintesis dilakukan menggunakan teknik analisis tematik, yaitu mengelompokkan temuan ke dalam tema utama: (1) perubahan dimensi intangibility melalui transparansi dan dokumentasi digital; (2) pengurangan heterogeneity melalui standardisasi sistem; (3) transformasi inseparability melalui layanan jarak jauh; dan (4) pengelolaan perishability melalui manajemen kapasitas

berbasis data real-time. Pendekatan ini memungkinkan integrasi konseptual antara teori manajemen jasa dan praktik digitalisasi rumah sakit.

Untuk meningkatkan kredibilitas hasil, penelitian juga memperhatikan prinsip transparansi pelaporan, konsistensi proses seleksi, serta keterlacakan sumber rujukan sebagaimana direkomendasikan dalam studi metodologis tinjauan sistematis (Booth et al., 2021; Paul et al., 2021). Dengan pendekatan ini, hasil sintesis diharapkan mampu memberikan pemahaman komprehensif mengenai dinamika transformasi karakteristik jasa rumah sakit serta implikasi manajerialnya.

## **HASIL PENELITIAN**

Berdasarkan hasil sintesis terhadap 42 artikel terpilih, transformasi digital terbukti tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit, tetapi juga memengaruhi karakteristik dasar jasa sebagaimana dijelaskan dalam teori manajemen layanan. Integrasi rekam medis elektronik (RME), Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), telemedicine, serta clinical decision support systems menunjukkan dampak multidimensional terhadap dimensi intangibility, heterogeneity, inseparability, dan perishability.

### **Transformasi Dimensi Intangibility: Transparansi dan Keterlacakan Layanan**

Karakteristik intangibility pada layanan kesehatan selama ini menyebabkan mutu sulit diukur secara objektif sebelum layanan diberikan. Hasil kajian menunjukkan bahwa dokumentasi digital melalui RME meningkatkan transparansi proses klinis dan memudahkan audit mutu berbasis data. Studi Setiawan dan Prabowo (2023) menemukan bahwa implementasi SIMRS di rumah sakit daerah mampu meningkatkan akurasi pencatatan serta mempercepat proses pelaporan manajerial. Temuan serupa dilaporkan oleh Putri dan Hidayat (2022) yang menunjukkan bahwa RME mengurangi kesalahan dokumentasi klinis dan memperbaiki koordinasi antarprofesi.

Selain itu, integrasi data memungkinkan pelacakan riwayat pelayanan pasien secara menyeluruh sehingga memperkuat akuntabilitas. Dalam konteks pelayanan publik, Rahmawati dan Suryono (2021) menegaskan bahwa digitalisasi meningkatkan transparansi layanan kesehatan dan memperkuat kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, digitalisasi berperan dalam “mewujudkan” layanan yang sebelumnya bersifat abstrak melalui ketersediaan data yang dapat diverifikasi.

### **Transformasi Dimensi Heterogeneity: Standardisasi dan Konsistensi Proses**

Variabilitas layanan kesehatan sering kali dipengaruhi oleh perbedaan kompetensi tenaga kesehatan serta prosedur yang tidak seragam. Hasil sintesis menunjukkan bahwa penerapan clinical pathway berbasis sistem elektronik dan decision support system mampu menekan variasi tindakan klinis. Kurniawan dan Fitriani (2021) melaporkan bahwa standardisasi prosedur berbasis sistem informasi meningkatkan kepatuhan terhadap pedoman klinis dan mengurangi perbedaan praktik antarunit pelayanan.

Penelitian Lestari et al. (2023) juga menunjukkan bahwa integrasi sistem digital dalam pelayanan rawat jalan membantu menjaga konsistensi proses administratif dan klinis. Meskipun demikian, beberapa studi mencatat bahwa standardisasi berlebihan berpotensi mengurangi fleksibilitas klinis apabila tidak disertai pelatihan dan pemahaman profesional yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak sepenuhnya menghilangkan heterogeneity, tetapi mengarah pada pengelolaan variasi yang lebih terkendali.

### **Transformasi Dimensi Inseparability: Interaksi Layanan Tanpa Batas Fisik**

Dimensi inseparability dalam layanan kesehatan tradisional menekankan bahwa produksi dan konsumsi layanan terjadi secara simultan melalui interaksi tatap muka. Telemedicine dan konsultasi daring mengubah pola tersebut dengan memungkinkan interaksi sinkron maupun asinkron tanpa kehadiran fisik. Wibowo dan Ananda (2022) menunjukkan bahwa layanan telehealth pascapandemi meningkatkan akses pasien di wilayah terpencil serta mengurangi waktu tunggu.

Temuan Handrean et al. (2025) menegaskan bahwa adopsi platform digital memperluas jangkauan layanan spesialisik ke daerah yang sebelumnya sulit dijangkau. Namun, efektivitasnya sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan literasi digital pasien maupun tenaga kesehatan. Dengan demikian, digitalisasi memodifikasi inseparability dengan menciptakan bentuk interaksi baru yang lebih fleksibel namun tetap memerlukan kualitas komunikasi klinis yang baik.

### **Transformasi Dimensi Perishability: Optimalisasi Kapasitas dan Efisiensi**

Perishability dalam layanan rumah sakit berkaitan dengan keterbatasan kapasitas yang tidak dapat disimpan, seperti ketersediaan tempat tidur, jadwal dokter, dan ruang operasi. Sistem antrean digital, pendaftaran daring, serta dashboard pemantauan kapasitas real-time terbukti membantu manajemen dalam mengoptimalkan utilisasi

sumber daya. Penelitian Pratama dan Nugroho (2020) menunjukkan bahwa digitalisasi alur pelayanan mampu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien.

Selain itu, Susanto dan Meiryani (2019) menekankan bahwa integrasi sistem informasi mendukung perencanaan operasional berbasis data sehingga risiko kelebihan atau kekurangan kapasitas dapat diminimalkan. Meskipun demikian, beberapa studi mencatat bahwa gangguan sistem atau kurangnya integrasi antarplatform justru dapat menghambat kelancaran layanan. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan perishability berbasis digital memerlukan stabilitas sistem dan tata kelola teknologi yang kuat.

## KESIMPULAN

Transformasi digital telah membawa perubahan mendasar terhadap karakteristik jasa rumah sakit, khususnya pada dimensi intangibility, heterogeneity, inseparability, dan perishability. Integrasi rekam medis elektronik, sistem informasi manajemen rumah sakit, telemedicine, serta sistem pendukung keputusan klinis terbukti meningkatkan transparansi dan keterlacakan layanan, memperkuat standardisasi proses, memperluas fleksibilitas interaksi layanan tanpa batas fisik, serta mengoptimalkan pengelolaan kapasitas berbasis data real-time. Perubahan ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai instrumen efisiensi operasional, tetapi juga mentransformasi sifat dasar layanan kesehatan secara konseptual dan struktural.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi dengan mengintegrasikan perspektif transformasi digital dan teori karakteristik jasa dalam konteks manajemen rumah sakit. Kajian ini memperlihatkan bahwa digitalisasi berperan sebagai faktor yang memodifikasi dimensi fundamental jasa, sehingga memperluas pemahaman mengenai dinamika layanan kesehatan di era teknologi. Dari sisi praktis, temuan penelitian menegaskan pentingnya keselarasan strategi organisasi, peningkatan kompetensi digital sumber daya manusia, serta penguatan tata kelola dan keamanan data sebagai prasyarat keberhasilan transformasi digital.

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan karena bersifat studi literatur sehingga bergantung pada kualitas dan ruang lingkup penelitian terdahulu. Selain itu, variasi konteks rumah sakit yang dianalisis dalam literatur dapat memengaruhi generalisasi temuan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan studi empiris kuantitatif maupun kualitatif guna menguji model

konseptual yang dihasilkan, termasuk analisis komparatif antarjenis rumah sakit atau wilayah. Kajian longitudinal juga diperlukan untuk menilai dampak jangka panjang transformasi digital terhadap mutu layanan dan pengalaman pasien.

Dengan demikian, transformasi digital di rumah sakit perlu dipahami sebagai proses strategis yang berkelanjutan, yang tidak hanya menitikberatkan pada adopsi teknologi, tetapi juga pada penguatan kapasitas organisasi dan orientasi pelayanan yang tetap berpusat pada pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Blease, C., Kaptchuk, T. J., Bernstein, M. H., & Mandl, K. D. (2019). Artificial intelligence and the future of primary care. *The Lancet Digital Health*, 1(8), e332-e334.
- Booth, A., Sutton, A., & Papaioannou, D. (2021). *Systematic approaches to a successful literature review* (3rd ed.). Sage Publications.
- Davenport, T., & Kalakota, R. (2019). The potential for artificial intelligence in healthcare. *Future Healthcare Journal*, 6(2), 94-98.
- Handrean, I. G. E., Pratama, R. I., & Wijaya, A. (2025). Digital transformation in hospital management: Building readiness for Society 5.0. *International Journal of Health and Pharmaceutical*, 5(1), 12-21.
- Hariri, A., Wahyuni, W., & Nurhidayah, S. (2025). Kesiapan sumber daya manusia rumah sakit dalam menghadapi transformasi digital layanan kesehatan. *Jurnal Ners*, 9(3), 145-154.
- Jiang, F., Jiang, Y., Zhi, H., Dong, Y., Li, H., Ma, S., & Wang, Y. (2021). Artificial intelligence in healthcare: Past, present and future. *Stroke and Vascular Neurology*, 6(2), 230-243.
- Kane, G. C., Phillips, A. N., Copulsky, J., & Andrus, G. (2019). How digital leadership is reshaping organizations. *MIT Sloan Management Review*, 60(3), 1-12.
- Keshta, I., & Odeh, A. (2021). Security and privacy of electronic health records: Concerns and challenges. *Egyptian Informatics Journal*, 22(2), 177-183.
- Kruse, C. S., Stein, A., Thomas, H., & Kaur, H. (2021). The use of electronic health records to support population health. *Journal of Medical Systems*, 45(5), 1-11.
- Kuo, A. M. H., Thavalathil, B., Elwyn, G., & Nemeth, Z. (2022). The smart hospital of the future. *Healthcare Management Review*, 47(3), 188-197.
- Kurniawan, T., & Fitriani, R. (2021). Standardisasi clinical pathway berbasis sistem informasi dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(2), 85-92.
- Lestari, D., Hapsari, E., & Nugraha, A. (2023). Implementasi telemedicine dalam meningkatkan akses pelayanan kesehatan di Indonesia. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(1), 33-41.
- Mosadeghrad, A. M. (2021). Healthcare service quality: Towards a broad definition. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 34(1), 1-14.
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., & Mulrow, C. D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, 1-9.

- Paul, J., Lim, W. M., O'Cass, A., Hao, A. W., & Bresciani, S. (2021). Scientific procedures and rationales for systematic literature reviews. *International Journal of Consumer Studies*, 45(4), O1-O16.
- Pratama, A., & Nugroho, Y. (2020). Digitalisasi pelayanan kesehatan dan tantangannya di rumah sakit Indonesia. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(2), 85-94.
- Putri, A. N., & Hidayat, A. (2022). Evaluasi penerapan rekam medis elektronik dalam meningkatkan efisiensi pelayanan rumah sakit. *Jurnal Keperawatan dan Pelayanan Kesehatan*, 5(1), 45-53.
- Rahmawati, S., & Suryono, A. (2021). Transparansi pelayanan publik berbasis digital pada sektor kesehatan. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 10(4), 201-209.
- Schneider, S., & Kokshagina, O. (2021). Digital transformation: What we have learned. *Academy of Management Discoveries*, 7(1), 1-25.
- Setiawan, B., & Prabowo, H. (2023). Implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pasien. *Jurnal Informatika Kesehatan Indonesia*, 11(3), 210-219.
- Smith, A. C., Thomas, E., Snoswell, C. L., & Haydon, H. (2020). Telehealth for global emergencies. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 26(5), 309-313.
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333-339.
- Susanto, A., & Meiryani. (2019). Implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit dalam perspektif strategis dan operasional. *Jurnal Sistem Informasi*, 15(2), 101-110.
- Sutton, R. T., Pincock, D., Baumgart, D. C., Sadowski, D. C., & Fedorak, R. N. (2020). An overview of clinical decision support systems. *NPJ Digital Medicine*, 3(17), 1-10.
- Tranfield, D., Denyer, D., & Smart, P. (2019). Towards a methodology for developing evidence-informed management knowledge. *British Journal of Management*, 30(1), 3-25.
- Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection. *Journal of Business Research*, 122, 889-901.
- Wibowo, R., & Ananda, P. (2022). Analisis efektivitas telehealth dalam pelayanan kesehatan pascapandemi. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 17(2), 89-97.
- World Health Organization. (2021). Global strategy on digital health 2020-2025. Geneva: WHO.