

GAMBARAN TATA KELOLA RUMAH SAKIT MENUJU *SMART HOSPITAL* DI RUMAH SAKIT TK.II 14.05.01 PELAMONIA KOTA MAKASSAR TAHUN 2023

OVERVIEW OF HOSPITAL GOVERNANCE TOWARDS SMART HOSPITAL AT TK.II HOSPITAL 14.05.01 PELAMONIA MAKASSAR CITY IN 2023

Trigriselda Datuan¹, Darmawati Junus², Dian Ekawaty³, Ryryn Suryaman Prana Putra⁴

Department of Hospital Administration, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia Makassar, Indonesia
griseldatuan@gmail.com, darmawatijunus@gmail.com, dianekawaty2687@gmail.com, uyaputra17@gmail.com

ABSTRAK

Tata kelola rumah sakit yang menitikberatkan pengelolaan rumah sakit dengan menggunakan sistem informasi rumah sakit (SIMRS). Dengan adanya sistem informasi tersebut sehingga tata kelola rumah sakit berperan penting sehingga menjadi *smart hospital* yang dulunya masih menggunakan sistem manual sehingga menjadi elektronik di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia sehingga terwujudnya rumah sakit yang menyelenggarakan fungsi *smart hospital* pada sistem tata kelola rumah sakit yang mengoptimalkan sistem informasi rumah sakit (SIMRS). Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana tata kelola rumah sakit menuju *smart hospital* ditinjau dari *Transparency* (keterbukaan), *Accountability* (akuntabilitas), *Responsibility* (responsabilitas), *Indepedency* (kemandirian), *Fairness* (keadilan). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan, dengan jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 8 orang dengan data penelitian ini diperoleh melalui observasi wawancara mendalam yang dilakukan pengamatan secara langsung dan studi dokumentasi selama penelitian berlangsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia telah menerapkan prinsip Tata Kelola Rumah Sakit dalam mewujudkan *smart hospital* dilihat dari transparansi dengan penyampaian informasi, jelas dan tepat waktu, akuntabilitas dengan pertanggungjawaban yang dicapai serta mengelola rumah sakit sehingga terlaksana secara efektif, independensi kemandirian dalam mengelola rumah sakit sudah profesional dengan tidak adanya tekanan dari pihak lain, dan juga prinsip *fairness* rumah sakit juga dalam menyetarakan setiap pegawainya sudah secara adil dan merata.

Kata Kunci: Tata Kelola, *Smart Hospital*, Rumah Sakit.

ABSTRACT

Hospital governance which focuses on hospital management using the hospital information system (SIMRS). With this information system, hospital governance plays an important role so that it becomes a smart hospital which previously still used a manual system so that it becomes electronic at Tk.II Hospital 14.05.01 Pelamonia so that the realization of a hospital that carries out smart hospital functions in the hospital governance system which optimizes the hospital information system (SIMRS). The aim of this research is to find out how hospital governance is towards a smart hospital in terms of Transparency (openness), Accountability (accountability), Responsibility (responsibility), Independence (independence), Fairness (justice). The research method used in this research is qualitative research with a descriptive approach in the form of written or spoken words, with the number of informants in this research being 8 people with this research data obtained through in-depth interview observations carried out directly and documentation studies during the research taking place. The results of the research show that Tk.II Hospital 14.05.01 Pelamonia has implemented the principles of Hospital Governance in realizing a smart hospital seen from transparency with the delivery of information, clear and timely, accountability with responsibility achieved and managing the hospital so that it is carried out effectively, independence in managing the hospital is professional with no pressure from other parties, and also the principle of hospital fairness is also in equalizing each employee fairly and evenly.

Keywords: *Hospital Governance, Smart Hospital, Hospital.*

PENDAHULUAN

Badan Kesehatan Dunia *World Health Organization* (WHO) mengemukakan bahwa kesehatan itu merupakan aset penting, investasi, hak, dan kewajiban setiap individu. Sehingga kutipan tersebut tertuang dalam Undang-undang RI No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Maka dari itu setiap orang,

keluarga dan masyarakat berhak mendapatkan perlindungan terhadap kesehatannya dan negara bertanggung jawab atas mengatur terpenuhi hak hidup sehat bagi semua orang termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu yang kemudian di implementasikan melalui jaminan kesehatan bagi seluruh warga negara (Mambo, 2023).

Undang-undang RI No. 44 Tahun 2009 telah menetapkan bahwa rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Dalam memberikan sebuah pelayanan kesehatan yang prima, rumah sakit harus memperhatikan mutu dan keselamatan semua pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan yang memiliki karakter rasa aman, tepat waktu, efisien, efektif, berorientasi pada pasien, adil serta terintegrasi (Kementerian Kesehatan, 2022).

Rumah sakit adalah sebuah tempat menyelenggarakan sarana kesehatan dengan memberdayakan sumber daya manusia yang telah terlatih dan terdidik. Dalam menanggulangi persoalan medis untuk pemulihan serta pemeliharaan yang baik, sehingga di dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, baik dari semua tenaga medis maupun non medis dan memberikan pelayanan prima serta paripurna (Sholikah & Praptiestrin, 2022 dalam Gladys, 2022).

Rumah sakit dianggap sebagai salah satu sarana alat kesehatan yang memiliki peran penting dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Di Indonesia, dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, pada pasal 36 menyebutkan bahwa setiap rumah sakit harus menyelenggarakan tata kelola rumah sakit dan tata kelola klinis yang baik (Alfiani et al dalam Batara et al., 2023).

Selanjutnya pada pasal 36 juga berbunyi bahwa setiap rumah sakit harus menyelenggarakan tata kelola rumah sakit dan tata kelola klinis yang baik. Sehingga hal ini menunjukkan urgensi dari penerapan dari implementasi sistem tata kelola rumah sakit di setiap rumah sakit berguna melayani kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang sangat penting (Asmarani, 2019 dalam Batara et al., 2023).

Konsep tata kelola atau *good corporate governance* baru populer di Asia dan berkembang sejak tahun 1990-an. Konsep *good corporate governance* baru dikenal di Inggris pada tahun 1992 dan negara-negara maju yang tergabung dalam kelompok *Organization For Economic Co-operation and Development* (OECD) yang dimana kelompok negara-negara maju di Eropa Barat dan Amerika Utara yang mempraktikkan pada tahun 1993. Komite Nasional Kebijakan *Corporate Governance* (KNKCG) berpendapat bahwa perusahaan-perusahaan di Indonesia mempunyai tanggung jawab untuk menerapkan standar tata kelola. Tata kelola rumah sakit atau *good hospital governance* (GHG) sama dengan konsep tata kelola perusahaan pada umumnya yang dikenal dengan *good corporate governance* (GCG), namun disesuaikan dengan aplikasinya pada jenis bisnisnya yaitu layanan kesehatan (Purwoko, 2018 dalam Gladys, 2022).

Berdasarkan hasil survei internasional, Indonesia memiliki nilai yang rendah dalam mewujudkan prinsip-prinsip sebuah tata kelola rumah sakit atau *good hospital governance* dibandingkan dengan negara-negara Asia lainnya.

Realitanya penerapan tata kelola rumah sakit di Indonesia belum begitu baik diimplementasikan, seperti yang dipaparkan oleh Menteri Koordinator Bidang Perekonomian yaitu, salah satu hal yang masih menjadi kelemahan bagi dunia usaha di Indonesia adalah penerapan tata kelola di dalam suatu rumah sakit yang belum begitu baik (Wibowo, 2010 dalam Ramadhanti & Fitriah, 2022).

Tata kelola rumah sakit yang baik dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Untuk menciptakan tata kelola rumah sakit yang baik maka perlu keselarasan dari pihak pemilik rumah sakit, pihak pengelola, serta pihak staf medis selaku pelaksana dalam pemberi layanan medis kepada pasien (Murniati et al., 2017 dalam Hidayati et al. 2022).

Menciptakan tata kelola yang baik khususnya di lingkup rumah sakit perlu adanya pengoperasian kerja dengan menggunakan prinsip-prinsip tata kelola rumah sakit. Berdasarkan Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 pasal 36 tentang rumah sakit, menyebutkan bahwa tata kelola rumah sakit yang baik adalah penerapan fungsi-fungsi manajemen rumah sakit berdasarkan prinsip TARIK (Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Independensi dan Kewajaran) yang identik dengan prinsip tata kelola rumah sakit (Sinaga, 2016 dalam Hidayati et al. 2022).

Di Era digitalisasi 4.0 sekarang ini, perkembangan informasi dan teknologi sangat berkembang dengan sangat pesat jelas ini berpengaruh pada tata kelola rumah sakit. Perkembangan ini tentunya dilihat dari semua lini unit bisnis yang ada di dunia. Dalam hal ini salah satu yang berdampak dalam kemajuan teknologi dan informasi yang berkembang adalah di dunia kesehatan. Sehingga dampak perubahan nyata yang salah satunya mempengaruhi bisnis sebuah rumah sakit adalah perkembangan sistem informasi manajemen rumah sakit, yang mana bergantung pada tata kelola rumah sakit dalam menyelenggarakan pelayanan berbasis teknologi dan informasi sampai dengan menjadi *Smart hospital* (Gunawan, 2022).

Smart hospital merupakan konsep rumah sakit yang berfokus pada integrasi teknologi dalam memproses dan kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien. Penggunaan teknologi digital memang menjadi unsur penting dalam mewujudkan *smart hospital*, namun bukanlah tujuan akhir yang ingin dicapai. *Smart hospital* memanfaatkan sistem digital untuk mengintegrasikan data dan pelayanan yang kompleks, sehingga dapat digunakan untuk menerapkan pelayanan yang jauh lebih efektif dan efisien.

Saat ini rumah sakit sudah banyak memiliki ide dan pengembangan yang dilakukan, dalam era digitalisasi 4.0 yang dimana terselenggaranya fungsi *smart hospital* pada sistem tata kelola rumah sakit dengan mengoptimalkan sistem informasi manajemen rumah sakit sehingga meningkatkan efisiensi dan juga mengurangi bisnis proses yang terlalu panjang di dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Tentunya dalam pelaksanaan implementasi ini mengalami berbagai tantangan dan juga permasalahan dalam implementasinya. Karena adanya peluncuran

sebuah aplikasi dari sistem informasi manajemen rumah sakit tentunya mengakibatkan adanya perubahan secara proses bisnis dan juga terintegrasi di semua unit di dalam rumah sakit. Sebagai manajemen rumah sakit hal ini sangat amat hal yang penting harus dijaga, agar pelayanan kepada pasien dan pelayanan yang diberikan oleh stakeholder rumah sakit dapat berjalan dengan minim permasalahan (Gunawan, 2022).

Smart hospital dan tata kelola rumah sakit sangat berperan penting yang berpusat pada pasien yang dimana merupakan persiapan untuk pemeriksaan interaksi mereka untuk mendorong sebuah tata kelola. *Smart hospital* bergantung pada proses yang dioptimalkan dan otomatis yang dibangun di atas lingkungan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dari aset yang saling berhubungan, terutama berdasarkan *Internet of Things* (IoT), untuk meningkatkan prosedur perawatan pasien yang ada dan memperkenalkan kemampuan baru (Enisa, 2016 dalam Visconti & Morea, 2020).

Smart hospital adalah tata kelola rumah sakit yang menitikberatkan pengelolaan rumah sakit dengan menggunakan sistem informasi rumah sakit (SIMRS). Dengan adanya sistem informasi tersebut sehingga tata kelola rumah sakit berperan penting sehingga menjadi *smart hospital* yang dulunya masih menggunakan sistem manual sehingga menjadi *smart hospital*. Istilah *smart hospital* atau orang biasa sebut dengan rumah sakit pintar mengacu pada lingkungan yang sangat interaktif yang dipenuhi dengan perangkat kelas atas atau alat yang canggih itu terkait erat dengan paradigma kesehatan yang sadar konteks (Holzinger et al. 2015 dalam Yesmin, 2022).

Teknologi dan kemampuan digital perlu diintegrasikan di setiap unit agar bisa digunakan dalam sehari-hari. Ini menantang untuk diterapkan di seluruh organisasi yang ingin bergerak cepat dan kompleks seperti di rumah sakit, dalam sistem perawatan kesehatan yang sangat berjejaring. Dampak teknologi pada biaya kesehatan masih bahan kontroversial dan juga perdebatan. Teknologi dapat meningkatkan biaya, tetapi secara dramatis meningkatkan kualitas perawatan dan harapan hidup. Namun dalam banyak aplikasi, teknologi dapat berkontribusi pada penghematan terutama untuk pasien kronis yang dipantau dari jarak jauh (Visconti & Morea, 2020).

Rumah sakit tidak dapat berjalan jika tidak ada dokumen tata kelola. Salah satu yang dibahas dalam tata kelola adalah rencana strategis Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia yang membahas mengenai *Smart hospital*, hal ini bertujuan agar rumah sakit berjalan dengan seluruh aktivitasnya diharapkan akan lebih cepat dalam mencapai visi dan misi rumah sakit (Firman, 2015 dalam Batara et al., 2023). Hubungan visi misi rumah sakit dengan *smart hospital* disusun dengan tujuan untuk mencapai visi dan misi rumah sakit dengan menjalankan tata kelola rumah sakit yang baik (*Good Corporate Governance*) dan tata kelola klinis yang baik (*Good Clinical Governance*) (Batara et al., 2023).

Untuk mewujudkan *smart hospital* diperlukan beberapa teknologi berbasis digital yang saling

terintegrasi dan mendukung efisiensi dan efektivitas pelayanan di masing-masing unit pelayanan rumah sakit. SIMRS merupakan *platform* rumah sakit yang digunakan untuk mengintegrasikan seluruh proses manajemen rumah sakit. Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia sebagai Badan Pelaksana di bidang Kesehatan di Lingkungan Kodam XIV/Hsn mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi prajurit TNI, ASN beserta keluarganya yang berhak di jajaran Kodam XIV/Hsn.

Tabel 1. Jumlah Unit Pengguna SIMRS di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia Kota Makassar Tahun 2023

No	Unit	Menggunakan SIMRS		Keterangan
		Ya	Tidak	
1.	IGD	✓		Menggunakan SIMRS
2.	Rawat Jalan	✓		Menggunakan SIMRS
3.	Rawat Inap	✓		Menggunakan SIMRS
4.	Radiologi	✓		Menggunakan SIMRS
5.	Laboratorium	✓		Menggunakan SIMRS
6.	ICU	✓		Menggunakan SIMRS
7.	OK	✓		Menggunakan SIMRS
8.	Kasir	✓		Menggunakan SIMRS
9.	Aptik	✓		Menggunakan SIMRS
10.	Gudang Obat	✓		Menggunakan SIMRS
11.	IT Infokes	✓		Menggunakan SIMRS
12.	Karumkit	✓		Menggunakan SIMRS
13.	Keuangan	✓		Menggunakan SIMRS
14.	Pengadaan	✓		Menggunakan SIMRS
15.	Radiologi	✓		Menggunakan SIMRS
16.	G.Umum	✓		Menggunakan SIMRS
17.	Jangum	✓		Menggunakan SIMRS
18.	Jangmed	✓		Menggunakan SIMRS
19.	Yangmed	✓		Menggunakan SIMRS
20.	Jangwat	✓		Menggunakan SIMRS
21.	Oksigen	✓		Menggunakan SIMRS
22.	Hemodialisa	✓		Menggunakan SIMRS
23.	PPI	✓		Menggunakan SIMRS
24.	Kasi Tuud	✓		Menggunakan SIMRS
25.	Kasir	✓		Menggunakan SIMRS
26.	MCU	✓		Menggunakan SIMRS
27.	Bpjs/PPATRS	✓		Menggunakan SIMRS
28.	Rek.Medik	✓		Menggunakan SIMRS
29.	Instaldik	✓		Menggunakan SIMRS
30.	Pemasaran	✓		Menggunakan SIMRS
		Total		
		30 Unit Telah Terintegrasi SIMRS		

Sumber : Kasi Tuud Rumkit Tk.II 14.05.01 Pelamonia

Berdasarkan data awal diatas, bahwa Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia Makassar telah menyelenggarakan sistem informasi rumah sakit manajemen rumah sakit (SIMRS) berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 82 tahun 2013 tentang aplikasi penyelenggaraan SIMRS yang dibuat oleh rumah sakit harus memenuhi persyaratan minimal yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan. SIMRS telah

terintegrasi diseluruh unit di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia Makassar.

Jika *Smart Hospital* tidak diberlakukan di rumah sakit maka rumah sakit akan ketinggalan zaman dan sulit diintegrasikan. Tanpa adanya regulasi ini, rumah sakit akan kesulitan untuk memulai proses transformasi digital, karena tidak terlaksanakan pemanfaatan digitalisasi seperti penggunaan aplikasi SIMRS. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana Tata Kelola Rumah Sakit dalam mewujudkan *Smart Hospital* di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia Makassar Tahun 2023.

METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data pada penelitian ini adalah berupa catatan dan rekaman suara yang didapat melalui proses wawancara yang dilakukan pengamatan secara langsung pada objek yang akan di teliti. Sumber data penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu Data Primer yang diperoleh langsung dari subjek yang diteliti dalam penelitian, dan Data Sekunder melalui referensi dan data instansi tempat penelitian yakni di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia Makassar. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data ini berupa, observasi (pengamatan langsung), wawancara, dan dokumentasi. Sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian, maka penelitian yang dilakukan menggunakan teknik pengolahan data kualitatif dengan pendekatan triangulasi data, Pengelolaan dan Penyajian Data

Tahapan-tahapan yang dilakukan peneliti dalam proses penyajian data adalah Mengumpulkan data yang didapatkan dengan cara Wawancara Mendalam dan Telaah Dokumen, Data yang telah didapatkan melalui cara Wawancara Mendalam dan Telaah Dokumen kemudian dicatat dalam bentuk transkrip wawancara, dan dokumen-dokumen yang ada dalam bentuk deskripsi dan tabel, Mengelompokkan data sesuai dengan variabelnya yang akan diteliti sesuai dengan kerangka konsep yang telah ditentukan, Penyajian data berbentuk matriks dan kutipan sesuai dengan topik pertanyaan pada masing-masing informan, dan Membahas semua variabel mengenai gambaran tata kelola rumah sakit menuju smart hospital.

HASIL

Transparansi (Tranparency)

Keterbukaan dalam melaksanakan suatu proses kegiatan serta keterbukaan informasi pada Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia Kota Makassar baik dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam mengungkapkan informasi yang relevan. Dari hasil wawancara yang dilakukan di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia maka diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

(Berdasarkan pendapat informan A)

Nah itumi mulai dari segi pelayanan yah, untuk meningkatkan pelayanan mulai dari pendaftaran online, pada saat pasien online mulai dari pendaftaran kita bisa pakai Mypelamonia.App bisa juga pakai mobile JKN jadi pas pasien datang,

langsung ada terbit SEP nya lewat anjungan yang kayak di bank bank itu, dia langsung bisa cetak sendiri disitu SEP nya jadi kalau dia tidak menggunakan ee, dia pakai antrian manual pasti lebih lama toh, karena dia mesti lagi dipanggil namanya sedangkan ini tidak, setelah itu sudah bisa langsung ke poli yang dituju di poli juga sudah ada nomor antrian di poli, jadi waktu tunggu pasien lebih cepat toh, tentu saja ini berhubungan dengan kepuasan pasien. Kemudian untuk rekam mediknya baik maupun di poliklinik maupun rawat jalan kita sudah pakai rekam medic elektronik jadi sudah terintegrasi semua, hasil lab sudah terlihat di rekam medik, radiologi juga semua sudah terintegrasi, mulai dari penunjang sampai ke lab, sudah bisa langsung di tarik data dari rekam medic elektronik, BPJS juga sudah bisa menarik data dari rekam medik elektronik. Jadi saya kira sudah mulai sejak tahun, kalau rawat jalan itu mulai dari pertengahan tahun 2022 kalau rawat inap mulai dari awal 2023.

(Berdasarkan pendapat Informan B)

Gambaran umumnya itu smart hospital, dan misi rumah sakit itukan di tahun 2027 itu semua proses bisnis di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia itu akan berbasis digitalisasi baik disisi back office maupun front office.

Berdasarkan pernyataan informan di atas maka dari itu peneliti menyimpulkan bahwa *smart hospital* dijadikan misi Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia yang berbasis digitalisasi disemua ruangan serta rumah sakit menyediakan aplikasi Mypelamonia.App agar memudahkan pasien dan petugas.

(Berdasarkan informan C1)

Gambaran umumnya itu secara umum, sebenarnya itu sangat bagus untuk di ikuti semua Rumah Sakit dilingkungan TNI apalagi smart hospital itu berbasis digitalisasi, mulai dari parkir lah pokoknya harus semua terdigitalisasi terus kalau mau menuju smart hospital juga harus didukung oleh dengan SDM (sumber daya manusia) yang mempuni jangan sampai SDMnya gaptek terus rumah sakitnya sudah smart hospital biar pegang komputer SDMnya juga gak bisa, jadi sebenarnya itu untuk memudahkan sistem digitalisasi mulai dari klaim BPJS laporan keuangan dan semuanya dan lain-lain sangat bagus.

(Berdasarkan informan C2)

Jadi sesuai dengan petunjuk pimpinan rumah sakit bahwa rumah sakit sesuai dengan visi misinya itukan visinya menuju smart hospital jadi seluruh kegiatan yang ada dirumah sakit itu oleh pimpinan diminta kepada IT untuk dibuatkan dengan sistem digitalisasi jadi setiap unit memberikan programnya kepada IT untuk dibuatkan secara digital misalnya persuratan, sekarang kami sudah melaksanakan M-Surat, dan M-Rapat jadi kalau kami mau rapat itu kalau misalnya kami mau bersurat, saya dari pengadaan mau bersurat ke Kasi Tuud saya hanya mengirim ke via e-mail jadi contoh surat saya, saya kirim ke Kasi Tuud melalui e-mail nanti dia jawab per e-mail kemudian nanti saya tinggal print disini kemudian dinaikkan ke Kepala Rumah Sakit kalau

misalnya rapat kami tinggal nanti sebutkan disitu dijadwal rapat kalau saya ikut rapat. Kemudian pada saat mau masuk rapat saya harus scan, scan barcode sebagai peserta rapat nah disitu nanti akan keluar siapa-siapa yang hadir, siapa-siapa yang tidak hadir kemudian notulennya nanti menyampaikan bahwa ini hasil rapatnya tapi yang hadir sesuai dengan barcode yang di scan itu. Semua sistem diminta untuk dilaporkan ke IT untuk dibuatkan sistem digitalisasi.

(Berdasarkan informan C3)

Begitu dek, intinya itu Smart Hospital itu menuju ke rumah sakit yang lebih baik toh dan di era digital karena kita liat bahwa semakin hari itu semakin mengedepankan era digital, kenapa dengan adanya era digital itu lebih mempermudah dari segala semua sisi yang utamanya disegi pelayanan dirumah sakit toh, misalnya pasien yang seharusnya mengantri lebih lama dengan adanya era digital smart hospital itu meminimalkan pasien mengantri lama, pelayanan yang cepat, dengan cara bisa mendaftar online dari segi pelayanan dokternya juga bisa karena pasien datang sudah tidak menunggu lama langsung ke dokternya, dan dokternya bisa langsung mengecek riwayat penyakit pasien baik itu riwayat penyakit maupun pengobatan pasien melalui aplikasi SIMRS, kemudian apotiknya juga sudah tidak membutuhkan waktu yang lama karena langsung terhubung, jadi dengan adanya smart hospital itu lebih memudahkan dan mempercepat segi pelayanannya.

(Berdasarkan informan C4)

Yah, kalau untuk masalah gambaran visi misi terkait smart hospital dirumah sakit itu kesana, saat ini kita sudah memulai mulai sekarang itu diadakannya pembentukan tim digitalisasi itu yang dibentuk sekarang, nah sekarang ini kita sudah melaksanakan namanya sistem rekam medik elektronik jadi berbasis elektronik sekarang jadi semua kegiatan pelayanan yang melibatkan pasien semua berbasis digital secara bertahap kita sekarang sudah mulai sudah berjalan dan kendalanya paling terjadi yaitu terkadang jaringan biasanya mempengaruhi tentang itu tapi yang biasanya segala sesuatunya yang seperti itu pasti adanya kekurangan dan kelebihannya, kekurangannya itu tadi ketika jaringan bermasalah terkendala pekerjaan, ketika bagus yah artinya memberikan kemudahan-kemudahan akses pada pasien terutama, itu kesana sekarang ada aplikasi namanya MypelamoniaApp jadi mendaftar secara online pasiennya itu saja mungkin.

(Berdasarkan informan C5)

Yah intinya kita mendukung bagaimana visi misi rumah sakit ini bisa berjalan, sehingga bisa terwujud smart hospitalnya.

(Berdasarkan informan C6)

Gambaran umum, yah menurut saya visi misi rumah sakit itu menuju smart hospital itu didasari profesional SDMnya terus pengembangan fasilitas terus disitu ada materi-materi pembekalan untuk memperbanyak pengetahuan, pengalaman dan

study banding yang dimana rumah sakit yang maju yah.

Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat diketahui bahwa pendukung smart hospital mengacu pada fungsi konektivitas berbasis digital, sehingga proses pencatatan data rekam medis, akses data secara digital, serta integrasi data pada seluruh unit pelayanan rumah sakit, tentunya smart hospital ini mempunyai kelebihan dan kekurangan.

(Berdasarkan informan A)

Penting sekali, karena kita tidak bisa smart hospital, smart hospital kan artinya pemanfaatan teknologi toh jadi kita mengaitkan SIMRS (Sistem informasi manajemen rumah sakit) sehingga bisa smart hospital. Jadi sekarang ini bagian pelayanannya kita sudah digitalisasi.

(Berdasarkan informan B)

Kalau masalah kepentingan, semua rumah sakit sekarang tidak ada yang tidak menggunakan SIMRS dalam artian sangat penting, penting sekali kemudian penerapan SIMRS itu untuk mendukung digitalisasi atau orang biasa sebut dengan smart hospital yaitu salah satunya elektronik rekam medik.

(Berdasarkan informan C2)

SIMRS itu kesana sudah berlaku semenjak itu kami itu udah lamaya, sedangkan saat ini itu sudah ditekankan kembali untuk seluruh laporan, seluruh kegiatan itu dimasukkan kedalam SIMRS sehingga siapapun orang yang dirumah sakit itu bisa melihat misalnya itu berapa banyak dalam sebulan pasien dia tinggal buka SIMRS tidak perlu lagi cari-cari kesana kemari kalau misalnya mau lihat Kasi Tuud berapa sekarang posisi personilnya tinggal dilihat dan buka SIMRS karena di SIMRS itu ada sistem ketenagaan jadi di SIMRS itu sebenarnya semua fasilitas yang ada dirumah sakit itu ada didalam SIMRS supaya mempercepat proses laporan, mempercepat proses pengaduan semua ada disitu. Jadi Karumkit strateginya memang semua keunit untuk digitalisasi sehingga semua bisa ngambil disitu tidak boleh terlalu lama dikump ul di SIMRS itu. Tapi kan SIMRS itu hanya bisa dibuka oleh petugas-petugas yang diberikan akses untuk masuk ke SIMRS itu yah, jadi tidak semua orang karena datanya takut di retas sama orang.

(Berdasarkan informan A)

Strateginya kita tetap study banding, melihat rumah sakit sekitar bagaimana dia punya SIMRS nah itulah yang kita tiru, nah kita kemarin sudah studi banding ke Rumah Sakit An-Nisa di Tangerang. Kemudian untuk meningkatkan kemampuan teknologi farmasi timnya kita toh, dilakukan pelatihan itu saja 2 upaya strategi rumah sakit yang sudah kita lakukan.

(Berdasarkan informan B)

Strateginya itu, dia sistemnya menyesuaikan dengan alur rumah sakit dengan regulasi pemerintah, kementerian kesehatan terhadap pelayanan kesehatan itu strateginya mulai dari proses the flopnya penyedia sarana prasarana,

kemudian tahap sosialisasi bimbingan tenis sampai dengan implementasi

Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat diketahui bahwa strategi utama yang digunakan dengan study banding kerumah sakit lain dengan menyesuaikan regulasi pemerintah dan juga kementerian kesehatan.

(Berdasarkan informan C1)

Sebenarnya semua dilibatkan, kebetulan saya operatornya visi misi intinya semua dikalangan yang ada jabatannya dirumah sakit, ada diakan rapat memang untuk visi misi kemarin.

(Berdasarkan informan C4)

Yah jelas segala sesuatu yang dibuat rumah sakit itu di sosialisasikan terlebih dahulu ke anggota setelah itu baru ditetapkan oleh pimpinan.

(Berdasarkan informan C5)

Yah itukan biasa dikumpulkan saran-saran dari bawah juga terus disimpulkan disetiap unit sampai ke pimpinan.

(Berdasarkan informan C6)

Kalau visi misi terlibat langsung tidak, karena itu ada organisasi sendiri toh ada tim yang membidangi smart hospital ini cuma sebagai bagian dirumah sakit itu melibatkan diri iya, artinya dari teknologi, informasi terus materi-materi pembelajaran yang disampaikan oleh manajemen itu saja.

Menurut dari beberapa informan setelah visi misi dibuat disosialisasikan ke semua petugas dan semua saran unit direkap dan disampaikan kepada pimpinan.

Dalam menuju *smart hospital* tentunya akan meninggalkan pekerjaan yang bersifat manual yang akan beralih kepada digital, bagaimana jajaran manajemen untuk mengantisipasi pegawai yang telah nyaman dengan cara kerja manual, karena pastinya sedikit besarnya akan terjadi penolakan?

(Berdasarkan informan A)

Resikonya itu hacker yah kembali lagi bagian keamanan.

(Berdasarkan informan C6)

Awal mula, inikan sudah berjalan sebetulnya toh artinya bukan hal baru sudah dibicarakan, sudah di informasikan terus sudah dilakukan juga cumakan bertahap seperti, kalau disini itu dari pendaftaran dulukan manual sekarang sudah bisa online, terus antrian, terus kalau dibidang saya itukan di SIMRS artinya dari dulu memakai catatan manual sekarang serba online jadi permintaan dari bagian tidak menulis lagi sudah sistem input, untuk pelaporan itu walaupun udah digitalisasi tetapi fisik harus ada yang klasik persediaan kartu stok harus ada, karena itukan bukti fisik untuk administrasinya walaupun katakanlah semua serba digital toh, tapi kalau sistem pelaksanaan pekerjaannya yang membutuhkan data fisik harus dilaksanakan.

Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat diketahui bahwa resikonya adalah hacker yang membantu petugas yang terdigitalisasi.

(Berdasarkan informan A)

Bagaimana yah, pokoknya kita sering sosialisasi kepada mereka bahwa ini bukan kemauan rumah sakit tapi ini sudah regulasi dari atas kan, per 2024 nanti tidak boleh ada kertas, semua harus elektronik. Jadi kami terus edukasi, sosialisasi yah bahwa kita harus menuju ke smart hospital karena ini juga regulasi dari atas toh dan mengikuti perkembangan jaman. Memang harus kita meningkatkan kemampuan kita toh jangan sampai kita juga ketinggalan, Alhamdulillah juga mereka awalnya apalagi dokter-dokter toh awalnya memang mereka retensi nyaman dengan status tapi lama- lama mereka merasakan justru enak langsung kelihatan toh yang berat juga awal-awal makin kesini semakin lancar semuanya.

(Berdasarkan informan B)

Strateginya itu dari regulasi, jadi keputusan-keputusan kepala rumah sakit yang nantinya untuk jadi penerapannya harus dikeluarkan standar standar operasional prosedur dengan surat keputusan kepala rumah sakit nah itu yang dijadikan sebagai patokan untuk menjalankan digitalisasi artinya kalau sudah ada keputusan dari kepala rumah sakit karyawan tidak bisa menolak harus mengikuti tidak bisa sesuai maunya.

(Berdasarkan informan C2)

Resistensi pasti ada, resisten kepada yang perubahan pasti selalu ada tapi kita disini berupaya untuk sosialisasi terus menerus. Jadi kita dari awal seperti rekam medik elektronik yang pertama kita kerjakan dulu rawat jalan sekarang sudah full semua rawat jalan, jadi tidak ada lagi orang kesana kemarin bawa rekam medik kalau rawat jalan, kemudian kalau rawat inap sekarang, ada beberapa yang belum bisa kita kerjakan secara elektronik contohnya tanda tangan keluarga pasien, karena itukan bukti autentik tapi kita sedang berusaha untuk bagaimana caranya tanda tangan itu juga bisa menjadi elektronik, nah ini dipaksa memang petugas itu dipaksa untuk tau tentang digitalisasi. Mau tidak mau harus melaksanakan itu karena apapun juga tujuannya harus smart hospital dengan tujuan visi smart hospital mau tidak mau, suka tidak suka harus kalau tidak suka pasti terjerumus sama orang jadi kalau sekarang ini kepala rumah sakit setiap hari memberikan sosialisasi baik secara online maupun secara offline itu memberikan motivasi bahwa kita tetap harus menuju smart hospital itu yah.

(Berdasarkan informan C6)

Awal mula, inikan sudah berjalan sebetulnya toh artinya bukan hal baru sudah dibicarakan, sudah di informasikan terus sudah dilakukan juga cumakan bertahap seperti, kalau disini itu dari pendaftaran dulukan manual sekarang sudah bisa online, terus antrian, terus kalau dibidang saya itukan di SIMRS artinya dari dulu memakai catatan manual sekarang serba online jadi permintaan dari bagian tidak menulis lagi sudah sistem input, untuk pelaporan itu walaupun udah digitalisasi tetapi fisik harus ada yang klasik persediaan kartu stok harus ada, karena itukan bukti fisik untuk administrasinya

walaupun katakanlah semua serba digital toh,tapi kalau sistem pelaksanaan pekerjaannya yang membutuhkan data fisik harus dilaksanakan.

Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat diketahui bahwa keputusan kepala rumah sakit yang menjadi patokan dan penerapannya harus sesuai dengan standar operasional prosedur.

(Berdasarkan informan C1)

Iya wajib itu, karena perlu memang apalagi kan kita ini rumah sakit BLU (Badan Layanan Umum) ini sebenarnya rumah sakit bisnis karena kalau kita berpatokan yang lalu-lalu kita susah bersaing dengan rumah sakit-rumah sakit yang ada di Makassar kalau masi pakai sistem seperti dulu.

(Berdasarkan informan C4)

Yah, kita itu setiap apel langsung disampaikan seluruh peserta apel di sosialisasikan tentang smart hospital.

(Berdasarkan informan C5)

Yah semua, justru ini dipajang disetiap ruangan karena kita mendukung.

(Berdasarkan informan C6)

Iya hampir setiap apel itu disampaikan atau pertemuan pasti disampaikan.

Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat diketahui bahwa informasi mengenai smart hospital diberitahukan ke semua petugas dan mendukung adanya smart hospital.

(Berdasarkan informan A)

Disosialisasikan dulu sebelum kita launching penggunaan SIMRS, menggunakan rekam medic elektronik, yah kita uji coba dulu toh dibeberapa ruangan misalnya di Unit Teratai kita uji coba dan berhasil baru ke beberapa ruangan lagi begitu terus, begitu juga di poli ndk semua langsung bertahap, kemudian sosialisasi setelahnya itu.

(Berdasarkan informan B)

Itu evaluasinya dari proses penginputan hari harinya artinya proses setelah proses pelatihan dari kita itu dilanjut lagi ke proses bimtek ke ruangan masing-masing jadi setelah proses bimbingan teknis pelatihan secara umum nanti ada memang tim dari sini yang jalan ke masing-masing area tanggung jawabnya untuk memastikan di unit itu sudah berjalan SIMRSnya.

(Berdasarkan informan C2)

Jadi tim IT kan banyak ada 8 orang tim digitalnya jadi semua yang sudah di sosialisasikan itu yang harus dikerjakan jadi kalau misalnya kami punya sendiri grup pengaduan IT jadi kalau misalnya ada kendala dilapangan mereka langsung posting kesini mohon maaf IT saya terkendala dengan ini jadi langsung dijawab dengan tim ITnya semua grup-grup itu jalan semuanya sehingga apa yang mereka tidak tau langsung di approve sama yang memang berkepentingan disitu.

Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat diketahui bahwa SIMRS sebelum launching, tim IT membuat grup pengaduan untuk langsung di sosialisasikan jika ada kendala.

(Berdasarkan informan C1)

Kalau pelatihan pasti ada, karena kalau perkembangan sistem informasi apalagi SIMRS dia itu harus update, update terus karena setiap versi itu beda-beda harus ada pelatihannya itu biasanya, saya kemarin ikut di pelatihan SIMRS keuangan ada yang bagian pelayanan, ada semua pelatihannya itu.

(Berdasarkan informan C5)

Iya diadakan dipelatihan.

(Berdasarkan informan C6)

Kalau smart hospital itu memang ada tim yang ditugaskan dibidang itu, artinya melibatkan beberapa macam bidang dari IT, dari instalidk, dari bidang pelayanan ada unsur yang dilibatkan disitu.

Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat diketahui bahwa diadakannya pelatihan SIMRS dengan memiliki tim khusus yang telah ditugaskan.

Tuju dek, sosialisasi terus dan kita punya progress toh semua progressnya kita sudah sampai dimana, kita sering sosialisasikan ke seluruh perawat dan dokter apalagi kalau mereka punya keinginan yah berusaha kita penuhi. Kemudian kita perlihatkan kita sosialisasikan lagi bimtek lagi toh jadi semua informasi terbuka.

Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat diketahui bahwa dokter dan perawat melakukan bimtek dan informasi secara terbuka.

(Berdasarkan informan A)

Jadi kami melakukan monitoring evaluasi setiap 3 bulan duduk bersama dengan stakeholder dengan perawat,dokter yang memakai serta tim IT dan setiap orang yang memakai ditanyakan apakah ada yang kurangnya jika ada, tim IT mendiskusikan kalau bisa dibuatkan yang sesuai dengan keinginan, pokoknya di penuhi sesuai dengan perawat dan dokter maui dan tentunya dengan standar yang berlaku di rekam medik elektronik pokoknya setiap 3 bulan kita evaluasi, kalau sampai sekarang ini yah adalah beberapa masalah seperti hacker-hacker namanya teknologi beginikan pasti adasaja hacker begitu toh, nah itu sangat berbahaya sekali. Upaya yang dilakukan mungkin dari tim IT yah beli pengaman atau apa sama sering-sering di update supaya tidak termasuk hacker.

Menurut informan kunci rumah sakit melakukan monitoring evaluasi ditiap 3 bulannya, tim IT mengupayakan tidak terjadi hacker dan sering di update.

Akuntabilitas (Accountability)

Suatu bentuk kewajiban pertanggungjawaban yang harus di capai serta mengelola rumah sakit sehingga terlaksana secara efektif Di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia.

Dari hasil wawancara yang dilakukan di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia maka diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

(Berdasarkan informan A)

Iya diakan rapat, ada timnya toh jadi itu timnya yang mewakili dokter, ada yang mewakili perawat nah itumi yang lakukan rapat dengan tim IT.

(Berdasarkan informan C2)

Iya, mulai dari tingkat unit, tingkat kainstal, tingkat kabag kami punya 2 kabag yaitu kabag pelayanan, dan kabag keuangan nanti hasil dari situ dijadikan 1 dirumuskan bersama-sama.

Menurut para informan tim IT telah mengadakan rapat bersama dokter dan perawat.

(Berdasarkan informan A)

Kendalanya itumi tadi yang kayak hacker, pasti kayak keamanan sama retensi toh dari beberapa dokter dan perawat, tapi semua bisa diatasi.

Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat diketahui bahwa hacker adalah kendala utama dari smart hospital.

(Berdasarkan informan C1)

Kalau akuntabilitas itu, meskipun bukan smart hospital wajib apalagi bagian keuangan wajib itu menerapkan akuntabilitas tersebut biar bukan smart hospital.

(Berdasarkan informan C2)

Pertanggungjawaban dalam hal medis itu tetap dikerjakan jadi rekam medik yang begitu banyak tetap masuk ke dalam digital dibuatkan secara digital sehingga itu secara untuk pelayanan yah secara akuntabilitasnya itu dapat di pertanggungjawabkan karena apa yang mereka lakukan apa yang mereka kerjakan tetap dicatat secara digital di komputer gitu yah, jadi dokter sekarang juga secara komputer gitu yah bukan lagi secara manual mereka mengetik dikomputer jadi apapun yang mereka kerjakan mereka sendiri yang mempertanggungjawabkan, kemudian untuk akuntabilitas keuangan ini sekarang sedang di buatkan untuk proses bahwa di dashboardnya pimpinan, dikomputernya pimpinan itu sudah kelihatan berapa pemasukan berapa pengeluaran jadi sekarang dibikin untuk dashboardnya pimpinan untuk akuntabilitasnya keuangan.

(Berdasarkan informan C4)

Akuntabilitas sekarang itukan sudah jalan yah, dengan dibentuknya zona integritas jadi zona integritas itu kita lebih transparan lagi, lebih akuntabel lagi khususnya dalam pelayanan jadi segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan resikonya kita harus lebih cepat dalam pemenuhan kebutuhan pasien.

(Berdasarkan informan C5)

Semua unit bertanggung jawab untuk menuju smart hospital.

Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat diketahui bahwa unit keuangan bertanggungjawab untuk mencapai smart hospital dengan akuntabilitas yang transparan dan akuntabel.

(Berdasarkan informan A)

Eh ndkadami unit yang sudah, eh yang saya maksud unit pelayanan mungkin bagian administrasi personalia yang belum terhubung sama keuangannya tapi untuk pelayanan sudah semua.

Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat diketahui bahwa semua unit bagian pelayanan telah terintegrasi.

(Berdasarkan informan C1)

Banyak dampak positifnya, intinya ketepatan data meskipun kan dulu masi kirim-kirim berkas sekarang sudah tidak dari manual ke digital apalagi dulukan masi via e-mail sekarang kan sudah jarangmi print-print kertas karena itumi sudah adami sistem digitalisasi.

(Berdasarkan informan C4)

Kalau masalah dampaknya itu jelas ada, yang pertama jaringan kemudian yang kedua bisa jadi personil belum banyak memahami tentang IT terutama penggunaan hp android terutama pasien juga terkadang ada pasien datang itukan dia tidak menggunakan hp android dia menggunakan hp biasa yang hanya bisa menelfon, nah untuk mendaftar online agak sulit jadi terkadang mereka itu seperti itu satu dua tiga pasiennya bisanya hpnya petugas dipakai untuk mendaftar, untuk membantu pasien.

(Berdasarkan informan C5)

Yang jelasnya lebih baik yang sekarang.

(Berdasarkan informan C6)

Untuk awal mula masih gptek mungkin hampir sekian persen itu tidak nyaman karenakan semua orang tidak tahu teknologi tapi seiring berjalannya waktu orang belajar, menyesuaikan akhirnya bisa cuma yah inikan sebuah proses artinya selesai juga toh.

Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat diketahui bahwa setelah menerapkan smart hospital ini memiliki dampak positif dan negatif.

(Berdasarkan informan C2)

Kalau pembuatan visi itu memang dari bawah yah, jadi semua unit menyampaikan apasih sebenarnya kemauan daripada tiap-tiap unit, nah dari tiap-tiap unit itulah nanti naik ke pimpinan, kemudian pimpinan merumuskan kemana tujuannya rumah sakit ini nah ternyata hasil daripada rumusan itu bukan hanya Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia saja semua rumah sakit di Indonesia ini memang pada akhirnya punya keinginan untuk Smart Hospital karena jamannya sekarang jaman digitalisasi sehingga rumah sakit juga maunya menjadi smart hospital.

Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat diketahui bahwa semua pegawai serta ditiap unit dilibatkan dalam pembuatan visi misi lalu dirumuskan untuk menjadi *smart hospital*.

Responsibilitas (Responsability)

Kewajiban untuk bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas yang di berikan Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia Kota Makassar. Dari hasil wawancara yang dilakukan di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia maka diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

(Berdasarkan informan A)

Ujung-ujungnya kan kecepatan pelayanan toh, ketepatan sehingga pasien menjadi puas terutama yang bagian antrian poliklinik sama obat tidak perlu menunggu lama.

(Berdasarkan informan B)

Ada beberapa data memang seperti itu, ada peningkatan kepuasan pasien tapi datanya bukan dikami yah datanya di humas masalah kepuasan itu tapi tentunya kalau pakai sistem elektronik digitalisasi ada beberapa proses yang terpankas waktu tunggu di pendaftaran terpankas waktu tunggu dipoli terpankas itu artinya bisa meningkatkan kepuasan pasien.

(Berdasarkan informan C1)

Selama ada SIMRS waktu tunggu sudah agak cepat, dulu kan numpuk sekarang daftarnya biar dari rumah bisa daftar, mau berobat lewat apk MyApp pelamonia bisa di download di play store.

(Berdasarkan informan C2)

Iya, jadi kami punya semester 1-2 kemarin 2022 itu angka indeks kepuasan masyarakat dalam halnya pasiennya itu berada dikisar 86,5% kalau misalnya itu dibandingkan dengan csi diangkanya itu baik, jadi kami itu secara persemester 6 bulan kami sudah melakukan secara digital survey kepuasan pasien.

(Berdasarkan informan C3)

Nah betul salah satunya itu, dengan adanya smart hospital itu tombaknya lebih ke pelayanan meningkatkan kepuasan pasien.

(Berdasarkan informan C6)

Iya artinya lebih akurat, untuk mempermudah pengecekan juga kalau awalnya manual sekarang sudah sistem jaringan toh, artinya siapapun bisa membuka stok disini jadi dulu waktu sistem masi manual orang farmasi saja yang tau tapi begitu sistem digitalisasi SIMRS Kanza sudah dibuka karumkit saja sudah bisa tau stok persediaan, berapa masuk, berapa stok, berapa keluar cuma untuk pelaporan tetap manual jadi tetap di print sebagai bukti fisik, kalau informasi itu semua orang bisa membuka, tidak serta merta semua orang membuka cuma ada orang-orang tertentu diberikan pin.

Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat diketahui bahwa kepuasan pasien dikarenakan kecepatan pelayanan setelah penerapan SIMRS.

(Berdasarkan informan A)

Iya dek disosialisasikan di semua tenaga kesehatan.

(Berdasarkan informan C3)

Iya pastinya karena malah diadakan pelatihan sebelum diadakan SIMRS ini diadakan pelatihan secara internal dulu, semua operator, semua pegawai di lingkup rumah sakit itu diadakan pelatihan dulu sebelum diterbitkan bahwa akan dibuat SIMRS jadi semua pelayanan semua bentuk yang melibatkan kayak kertas begitu toh, kayak rekam mediknya semua itu sudah dalam bentuk digital semua yang berbentuk kertas sudah lewat digitalmi semua jadi tidak perlu lagi cukup buka komputer semua muncul.

(Berdasarkan informan C4)

Iya disampaikan secara umum, adakan namanya jam pimpinan, jam karumkit dan disampaikan pada seluruh peserta yang hadir pada saat itu jadi semua sistemnya transparan.

(Berdasarkan informan C5)

Iya disampaikan di sosialisasikan. Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat diketahui bahwa smart hospital terutama SIMRS disosialisasikan kepada semua petugas kesehatan.

(Berdasarkan informan B)

Keluhan mengenai SIMRS pasti ada, makanya pada saat rekrutmen itu diwajibkan harus bisa komputer salah satu syarat kan kalau kita bekerja dirumah sakit kalau mau masuk kerja harus bisa komputer tapi kalau misalnya sudah terlanjur bekerja disini kemudian belum bisa komputer yah harus melalui tahapan-tahapan komputer nanti diajar secara langsung dilapangan.

(Berdasarkan informan C2)

Keluhannya banyak, jadi karena ini sistemnya baru, baru 2 tahun terakhir kita rilis pasien-pasien yang artinya masih tidak suka mendaftar secara online kan dia merasa repot ya, tapi sedikit-sedikit kita menyampaikan dan edukasi kepada pasien bahwa sebenarnya ini memudahkan pasien bukan menyulitkan pasien malah biar dari rumah mendaftar tinggal kesini liat jam dokternya jam berapa datang baru kesini karekakan dokter kami bukan dokter tentara semua kami punya dokter yang dari luar datang kesini bisa jam 12 siang itu ada semua di dalam SIMRS sehingga pasien tau oh dokter ini datangnya jam 12 ngapaian saya datang pagi-pagi kesitu, yang mendaftar jam 12 kesini supaya mereka tidak terlalu lama mereka menunggu.

(Berdasarkan informan C3)

Iya pasti, kan tidak semua orang itu paham dengan teknologi kan utamanya komputer kan makanya dibuat pelatihan, nah salah satu itu kendalanya karena minimnya pengetahuan kemudian yang kedua itu jaringan lebih ke jaringan sih biasanya.

Independensi (Independency)

Keadaan dimana rumah sakit dikelola secara profesional tanpa adanya pengaruh atau tekanan dari pihak manapun.

Dari hasil wawancara yang dilakukan di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia maka diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

(Berdasarkan informan A)

Iya sesuai, kalau itu kan kita terjemahkan apa yang kita kesehariannya kita terjemahkan ke dalam elektronik sudah sesuai.

(Berdasarkan informan C4)

Intinya begini semua unit-unit diberi penghargaan setelah melaksanakannya dengan baik.

Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat diketahui bahwa Insentif naik dikarenakan jumlah pasien meningkat dan tentunya kepuasan pasien meningkat. Reward dalam bentuk fisik disemua petugas dan pembagian rata asal bekerja sesuai dengan SOP.

(Berdasarkan informan A)

Tidak adaji, aman.

Menurut informan tidak adanya tekanan atau pengaruh dalam mencapai *smart hospital* ini.

Keadilan (Fairness)

Perlakuan yang adil dan merata di dalam Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia Kota Makassar. Dari hasil wawancara yang dilakukan di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia maka diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

(Berdasarkan informan B)

Proses reward dan punishment itu ada, tapi yang menentukan itu dari pihak manajemen.

(Berdasarkan informan C1)

Penghargaan khusus sekarang sih belum ada, mungkin penghargaannya dalam bentuk insentif terhadap karyawan, maksudnya kalau pasiennya banyak bisanya kan dikasih lebih apalagi sekarang kan Karumkit ini memang orangnya kesejahteraan pegawainya.

(Berdasarkan informan C2)

Kalau penghargaan setiap semester juga kami ada pemberian reward terhadap petugas terbaik yang dokter yang terbaik, perawat yang terbaik tetapi dari segi financial semakin banyaknya pasien masuk dana dengannya banyaknya masuk dana itu manajemen bisa meningkatkan insentifnya yah, semakin banyaknya pasien semakin banyaklah kontribusi ke fiacialnya juga makin baik saya kira itu yang utama kalau rumah sakit itu kesejahteraan yang paling utama.

(Berdasarkan informan C6)

Kalau penghargaan, artinya begini dalam bentuk materi atau material ataupun benda tapi penghargaan disini orang yang punya bidang yang menonjol itu lebih bisa disekolahkan atau dikirim untuk perwakilan studi banding atau secara kesejahteraan itu artinya lebih dipermudah untuk perizinan, yah disatu sisi juga mungkin meningkatnya jumlah pasien meningkatnya jumlah

pendapatan rumah sakit juga, jadi itu berimbang secara langsung untuk kesejahteraan itu. Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat diketahui bahwa penghargaan petugas yang diberikan bukan berarti dalam bentuk materi, material dan juga benda.

(Berdasarkan informan A)

Yah pasti intensifnya naik toh kalau kinerjanya tinggi, kalau kinerja bagus yah pasti intensif naik, jumlah pasien naik pasti intensif juga naik.

(Berdasarkan informan B)

Insentif, klo insentif itu ada yang beberapa kalau misalnya elektronik rekam medik, pasti waktu tunggu berkurang, kepuasan pasien naik, jumlah pasien naik artinya pasti dihitung dari perhitungan pasiennya pasti insentifnya akan naik.

(Berdasarkan informan C1)

Maksudnya itu reward begitu, kalau reward itu kedepannya mungkin memang rencana karumkit ini, tapi kalau selama ini Karumkit dia tidak kasih reward per unit tapi ini dia langsung contohnya bagikan topi, belikan baju seragam belikan sepatu sama-sama semua, karumkit dia bentuk penghargaannya satu bagus, bagus semua itu dia karumkit dia tidak membeda-kan mana unit ini yang penting kerja mengikuti sistem yang ada sesuai SOP, sekarang kan kita kerja sesuai SOP jadi ndk kayak dulu asal-asalan sekarang sudah teratur.

(Berdasarkan informan C2)

Iya, kembali ke unit kembali ke orangnya makin banyak pemasukan pasti insentif makin banyak.

(Berdasarkan informan C4)

Ada setiap tahunnya ada namanya money, monitoring evaluasi disetiap bagian.

(Berdasarkan informan C5)

Penghargaan pasti ada, intinya kita membantu saja rumah sakit bagaimana rumah sakit bisa menjadi lebih baik, kita diunit menghindari teguran sekecil apapun dan bagaimana kita berfikir bagaimana kita menjadi yang lebih baik ituji.

(Berdasarkan informan C6)

Yah paling tidak lebih diperhatikan kekurangan respon cepat, begitu ada kendala manajemen lebih tau persis jalan ceritanya toh ada human eror, ada perbedaan itu lebih cepat diselesaikan. Menurut para informan setelah menerapkan smart hospital ini memiliki dampak positive dan negative.

PEMBAHASAN

Tata kelola rumah sakit (*Good Hospital Governance*) sama dengan tata kelola perusahaan (*Good Corporate Governance*) yang baik yang meliputi 5 prinsip diantaranya ada *Transparansi (Transparency)*, *Akuntabilitas (Accountability)*, *Responsibilitas (Responsibility)*, *Independensi (Independency)*, *Keadilan (Fairness)* yang dimana *good corporate governance* juga tidak hanya diterapkan diperusahaan tetapi perlu juga diterapkan dalam rumah sakit untuk menjalankan serta mengembangkan rumah sakit yang terintegrasi yang mengembangkan *smart hospital*

dan mengoptimalkan sistem informasi rumah sakit (SIMRS). Adapun beberapa hasil penelitian tentang tata kelola rumah sakit dalam mewujudkan *smart hospital* di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Makassar:

Transparansi (*Transparency*)

Transparansi merupakan penyampaian informasi dan keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan. Prinsip transparansi pada rumah sakit ini dilihat dari aspek penyampaian visi, misi, kebijakan rumah sakit, serta informasi yang dibagikan kepada petugas kesehatan. Visi dan misi rumah sakit sudah diketahui seluruh petugas dan dilaksanakan dengan baik. Kemudian mengenai informasi laporan keuangan dalam perusahaan hanya boleh diketahui oleh pihak-pihak tertentu seperti kepala rumah sakit, dan bagian keuangan.

Keterbukaan

Keterbukaan dalam melaksanakan suatu proses kegiatan serta keterbukaan informasi pada Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia Kota Makassar baik dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam mengungkapkan informasi yang relevan.

Hasil dari wawancara yang telah dilakukan terkait keterbukaan informasi *smart hospital* dijadikan misi Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia yang berbasis digitalisasi disemua ruangan serta rumah sakit menyediakan aplikasi Mypelamonia.App agar memudahkan pasien dan petugas. *Smart hospital* mengacu pada fungsi konektivitas berbasis digital, sehingga proses pencatatan data rekam medis, akses data secara digital, serta integrasi data pada seluruh unit pelayanan rumah sakit, tentunya *smart hospital* ini mempunyai kelebihan dan kekurangan. Keberadaan SIMRS dirumah sakit sangat penting untuk mewujudkan *smart hospital*, *smart hospital* menggunakan sistem informasi yang otomatis setiap mengakses data dengan mudah. Strategi utama *smart hospital* yang digunakan dengan study banding kerumah sakit lain dengan menyesuaikan regulasi pemerintah dan juga kementerian kesehatan.

Jelas

Penyampaian informasi secara jelas untuk mengkomunikasikan pesan yang disampaikan.

Hasil dari wawancara mengenai penyampaian informasi yang jelas dalam menuju *smart hospital* ini tentunya akan meninggalkan pekerjaan yang bersifat manual yang beralih kepada digital dengan adanya tuntutan akan pelayanan kesehatan semakin tinggi sehingga kepala rumah sakit memutuskan yang menjadi patokan dan penerapannya harus sesuai dengan standar operasional prosedur. SIMRS sebelum launching, tim IT membuat grup pengaduan untuk langsung di sosialisasikan jika ada kendala dan diadakan uji coba secara bertahap di beberapa unit.

Tepat Waktu

Penyampaian informasi tepat waktu yang disampaikan secara terjadwal sehingga informasi yang diberikan komunikasi yang efektif. Rumah sakit mewujudkan prinsip transparan dan tepat waktu dalam proses perencanaan untuk mengoptimalkan SIMRS menuju *smart hospital* semua keinginan dokter dan perawat di sosialisasikan jika mereka mempunyai

keinginan, dan atasan melakukan bimtek dan di informasikan secara terbuka.

Dapat dibandingkan

Informasi ini dapat berasal dari berbagai sumber dan dapat dibandingkan untuk berbagai tujuan, dan pemahaman yang lebih baik.

Hasil dari wawancara terkait informasi yang dapat dibandingkan dalam setiap perencanaan tentunya ada berbagai langkah untuk melihat keberhasilan dari suatu perencanaan, rumah sakit melakukan monitoring evaluasi di tiap 3 bulan dan mendiskusikan setiap kendala yang terjadi, masalah yang paling sering terjadi adalah hacker, tetapi tim IT mengupayakan tidak terjadi hacker dan tim IT berupaya untuk sering mengupdate.

Organisasi rumah sakit disusun dengan tujuan untuk mencapai visi dan misi rumah sakit dengan menjalankan tata kelola yang baik (*good corporate governance*) dan tata kelola rumah sakit yang baik (*good hospital governance*). Agar sumber daya manusia yang tersedia dapat memberikan kontribusi yang maksimal bagi keberhasilan rumah sakit maka program penting bagi pimpinan rumah sakit dan khususnya departemen sumber daya manusia adalah mengidentifikasi atribut atau kualifikasi yang relevan dengan arah visi dan misi organisasi (Rindengan et al., 2022).

Keterbukaan Informasi dalam penelitian ini adalah salah satu prinsip penerapan tata kelola rumah sakit terkait segala bentuk keterbukaan dalam Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Makassar dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi yang relevan mengenai rumah sakit.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara terhadap informan ditarik kesimpulan bahwa keterbukaan informasi mengenai *smart hospital* merupakan sebuah elemen yang paling penting dalam mendukung tata kelola yang efektif. Tata kelola rumah sakit melibatkan pengambilan keputusan dan keterbukaan informasi yang berbasis digital yang efektif untuk mengelola sumber daya dan menyediakan pelayanan kesehatan secara optimal. *Smart hospital* menggabungkan teknologi canggih untuk meningkatkan efisiensi serta kualitas pelayanan kesehatan. *Smart hospital* memerlukan infrastruktur teknologi yang kuat dan terintegrasi, *smart hospital* dijadikan visi Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia telah menyediakan sebuah aplikasi Mypelamonia.App selain memiliki banyak manfaat dapat memudahkan pasien serta petugas. Sistem informasi manajemen rumah sakit yang secara otomatis dapat mengakses data dengan mudah. *Smart hospital* mengacu pada fungsi konektivitas berbasis digital, sehingga proses pencatatan data rekam medis, akses data secara digital, serta integrasi data pada seluruh unit pelayanan rumah sakit.

Tata kelola rumah sakit pelamonia berfokus pada terintegrasinya pelayanan yang berbasis digital yang pemanfaatan teknologi SIMRS (Sistem informasi manajemen rumah sakit) sehingga sangat berperan penting yang menjadi salah satu syarat terwujudnya *smart hospital*. SIMRS (Sistem informasi manajemen rumah sakit) digunakan untuk mengakses data yang tersinkron secara otomatis

setiap saat, sehingga proses pengiriman data pasien jauh lebih cepat dan mudah. Strategi utama digunakan dengan mempelajari study banding rumah sakit lain dengan menyesuaikan regulasi pemerintah dan juga kementerian kesehatan. Tim IT mengupayakan agar tidak terjadinya hacker dan sering di update.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wijoyo et al. 2023) yang berjudul Peran Sistem Informasi Manajemen Organisasi Dalam Pengambilan Keputusan Berbasis Komputer Di Rumah Sakit menggunakan metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif metode deskriptif. Hasil menunjukkan bahwa transparansi informasi pengembangan dan pengelolaan peran sistem informasi manajemen organisasi berbasis digital mampu memicu keputusan yang tidak hanya cepat dan akurat tetapi juga akan sejalan dengan praktik terbaik dalam organisasi secara efektif dan efisien. Informasi telah menjadi sumber penting untuk mengelola rumah sakit di dunia modern dengan adanya *smart hospital*.

Penelitian ini juga sesuai menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no 28 tahun 2013 yang menyatakan bahwa Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan. Selanjutnya fungsi SIMRS ini dapat menunjang kecepatan, akurasi, integrasi, peningkatan pelayanan, kemudahan pelaporan dalam pelaksanaan operasional.

Transparansi menuju *smart hospital* merupakan pendekatan yang mengutamakan keterbukaan dan kejelasan dalam mengintegrasikan teknologi canggih dalam pelayanan kesehatan. *Smart hospital* harus memastikan bahwa data pasien disimpan dengan aman privasi pasien terjaga, serta harus transparan tentang bagaimana data ini digunakan, disimpan dan dibagikan.

Kementerian Kesehatan Indonesia telah menetapkan peta strategi aksi untuk Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan regulasi kebijakan sebagai standar pengembangan. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit untuk mengintegrasikan seluruh alur pelayanan di Rumah Sakit, sehingga mempermudah pengambilan keputusan dan tercapai efisiensi di Rumah Sakit. (Fadilla & Setyonugroho, 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dapat ditarik kesimpulan tentang transparansi dihubungkan dengan *smart hospital*, dalam rangka mewujudkan visi misi rumah sakit yang efektif serta transparansi yang mengupayakan *smart hospital* dilakukan keterbukaan informasi yang jelas di sampaikan kepada semua petugas kesehatan yang bekerja di rumah sakit. Salah satu solusi untuk menciptakan konektivitas tersebut dengan menerapkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Platform aplikasi Mypelamonia.App memungkinkan setiap unit terhubung ke dalam satu sistem informasi terpusat dan mengakses data yang tersinkron secara otomatis setiap saat. Dengan

cara ini, *smart hospital* dapat memberikan perawatan yang lebih aman, efektif, dan responsive terhadap kebutuhan pasien.

Akuntabilitas (Accountability)

Penerapan akuntabilitas di rumah sakit merupakan salah satu bentuk pertanggung jawaban rumah sakit kepada stakeholder agar pengelolaan rumah sakit dilakukan secara benar, terukur dan sesuai dengan kepentingan rumah sakit tanpa mengesampingkan kepentingan rumah sakit juga memastikan bahwa semua bagian dalam rumah sakit dan karyawan memiliki kompetensi yang memadai sesuai dengan tugas, tanggung jawab dan perannya dalam kegiatan usaha rumah sakit. Kompetensi sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi. Organisasi rumah sakit disusun dengan tujuan untuk mencapai visi dan misi Rumah Sakit dengan menjalankan tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*) dan tata kelola klinis yang baik (*good clinical governance*) (Rindengan et al. 2022).

Akuntabilitas bermakna pertanggungjawaban dengan menciptakan kondisi saling mengawasi antara seluruh stakeholder. Akuntabilitas merupakan sebagai perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan atas pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran-sasaran yang ditetapkan, melalui suatu media pertanggungjawaban secara periodic. (Sri et al., 2020).

Hasil wawancara dari pertanggungjawaban yang harus dicapai sehingga terlaksana dengan efektif dalam rangka tujuan rumah sakit menjadi *smart hospital* tim IT mengadakan rapat pembuatan visi dan misi rs pelamonia dapat melibatkan aspirasi pihak internal (seluruh pegawai) maupun pihak eksternal. Pembuatan visi misi melibatkan semua pegawai, unit menyampaikan lalu dirumuskan kemudian diberitahukan kepada pimpinan bahwa semua rumah sakit telah digitalisasi sehingga menjadi smart hospital. Tim IT mengadakan rapat beserta dokter dan perawat untuk menyampaikan suatu pendapat atau sarannya. Kendala utama yang sering dihadapi rumah sakit dalam mengupayakan misi untuk mewujudkan smart hospital adalah hacker, rumah sakit melaksanakan prinsip akuntabilitas dalam mempertanggungjawabkan menjadi smart hospital salah satunya unit keuangan bertanggungjawab untuk mencapai smart hospital dengan cara akuntabilitas, transparan serta akuntabel. Dampak setelah rumah sakit menerapkan smart hospital memiliki dampak positive dan negative salah satunya dampak positive setelah ada smart hospital berkas yang dulunya dikirim manual sekarang sudah sistem digital, dampak negative dari smart hospital adalah jaringan dan masi banyak pasien yang belum memahami IT terutama penggunaan hp android.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam unit IT selalu mengadakan rapat bersama dokter dan perawat, rapat dilakukan tiap tingkatan unit, dan hasil dari rapat dijadikan satu dan dirumuskan bersama. Pertanggungjawaban dalam

hal medis untuk mewujudkan *smart hospital* itu dilakukan secara digital, sehingga apapun yang dikerjakan akan di input langsung ke dalam komputer bukan lagi secara manual.

Pertanggungjawaban terhadap pelayanan dan keuangan wajib dilaksanakan untuk mencapai *smart hospital* bentuk pertanggungjawabannya sedang dalam proses pembuatan di dashboard pimpinan, sehingga terlihat pemasukan dan pengeluaran rumah sakit. Rumah sakit membentuk zona integritas dengan akuntabilitas yang lebih transparan dan akuntabel yang berhubungan dengan pelayanan, adanya dampak negative dan positive setelah rumah sakit menerapkan *smart hospital* salah satu risikonya adalah hacker dan jaringan yang kurang stabil.

Salah satu tujuan utama penerapan konsep *smart hospital* adalah terciptanya sistem yang terintegrasi. Dalam mencapai sistem yang terintegrasi dibutuhkan peran dari berbagai pihak. Sebagai contoh, saat ini dibutuhkan peran kementerian kesehatan dalam hal membuat regulasi/kebijakan yang mengatur penggunaan rekam medik elektronik. Selain keterlibatan dari lembaga di luar rumah sakit, membangun konsep *smart hospital* sangat tergantung pula pada peran pemimpin rumah sakit yang memiliki kepemimpinan dan kemampuan manajerial yang baik agar mampu mengidentifikasi masalah dan kebutuhan yang sesuai dengan kondisi rumah sakit yang dapat di pertanggungjawabkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nainggolan et.al 2023) yang berjudul Pengaruh Pengendalian Intern Dan Penerapan Anggaran Berbasis Kinerja Terhadap Akuntabilitas Pada RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai menunjukkan bahwa akuntabilitas Pada RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai sudah cukup baik secara pengendalian intern dan penerapan *smart hospital* berbasis digital berpengaruh secara signifikan terhadap akuntabilitas pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M Djoelham Binjai.

Berdasarkan hasil wawancara dapat ditarik kesimpulan tentang akuntabilitas dihubungkan dengan *smart hospital*, peran yang mempertanggungjawabkan *smart hospital* selain petugas kesehatan sangat bergantung pada pimpinan rumah sakit yang baik agar mampu mengidentifikasi masalah dan kebutuhan yang sesuai dengan kondisi rumah sakit, serta menyusun prioritas sesuai dengan kemampuan anggaran rumah sakit.

Responsibilitas (Responsibility)

Responsibilitas yang jelas dalam konteks *smart hospital* mengacu pada kewajiban dan tanggung jawab yang dimiliki oleh *smart hospital* dalam bentuk aspek, termasuk pengelolaan perawatan pasien, keamanan data, dan penerapan teknologi kesehatan.

Hasil wawancara mengenai kejelasan dalam konteks *smart hospital* mengacu pada kewajiban dan tanggung jawab rumah sakit untuk menyampaikan informasi dan disosialisasikan ke semua kesehatan untuk mencapai *smart hospital*. Pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan responsibilitas dalam *smart hospital* dapat diwujudkan melalui sejumlah langkah dapat diwujudkan melalui sejumlah praktik yang terintegrasi dengan teknologi kesehatan.

Hasil wawancara mengenai pencapaian tujuan dalam konteks *smart hospital* mengacu pada kewajiban dan tanggung jawab yang dimiliki oleh *smart hospital* setelah rumah sakit memberikan informasi yang jelas ke semua tenaga kesehatan yang dimana sebelumnya disosialisasikan terlebih dahulu ke semua petugas dan diadakan pelatihan sebelum SIMRS diterbitkan disemua unit dan terjadi peningkatan kepuasan pasien setelah Rumah Sakit 14.05.01 Pelamonia menerapkan pelayanan dengan memaksimalkan peran SIMRS, pada pelayanan yang terjadi peningkatan signifikan dikarenakan kecepatan pelayanan setelah adanya penerapan SIMRS ini. Setelah rumah sakit mengalami peningkatan kepuasan pasien tentunya rumah sakit menanggapi keluhan-keluhan tenaga medis mengenai SIMRS untuk mencapai *smart hospital* ini.

Prinsip responsibilitas merupakan prinsip tanggung jawab, rumah sakit harus mematuhi peraturan perundang-undangan serta melaksanakan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan sehingga dapat menjalankan rumah sakit dalam jangka panjang. Responsibilitas diharapkan akan meningkatkan rasa tanggung jawab dan kesadaran petugas agar dapat lebih profesional dan dapat lebih beretika dilingkungan kerja sehingga diharapkan akan terhindar dari penyalahgunaan kekuasaan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara terhadap informan dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan adanya *smart hospital* terjadi peningkatan kepuasan pasien. Kecepatan pelayanan membuat kepuasan pasien menjelaskan secara signifikan dikarenakan banyak waktu yang terpankas karena adanya sistem elektronik, dengan memaksimalkan SIMRS.

Survey kepuasan pasien meningkat sekitar 86,5% berada pada kategori baik. Rumah sakit memberikan informasi ke semua tenaga kesehatan untuk mencapai *smart hospital* dan tanggung jawab untuk mendukung adanya *smart hospital*.

Kesimpulan yang dapat diambil tentang responsibilitas dalam mencapai *smart hospital*, yaitu bahwa rumah sakit harus mampu menanamkan rasa tanggungjawab dalam mempertahankan pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Imani dan Lina, 2022) yang berjudul Responsibilitas Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menggunakan metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif metode deskriptif. Hasil menunjukkan bahwa pelaksanaan SIMRS berjalan lancar hal ini dari aspek manusia di mana banyak petugas yang memahami dan mengerti dalam menggunakan SIMRS yang disandingkan dengan prinsip responsibilitas merupakan prinsip tanggung jawab, rumah sakit harus mematuhi peraturan perundang-undangan serta melaksanakan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan sehingga dapat menjalankan rumah

sakit dalam jangka panjang. Responsibilitas diharapkan akan meningkatkan rasa tanggung jawab dan kesadaran petugas agar dapat lebih profesional dan dapat lebih beretika di lingkungan kerja sehingga diharapkan akan terhindar dari penyalahgunaan kekuasaan.

Independensi (*Independency*)

Dilandasi oleh peraturan

Mengacu pada prinsip entitas atau individu memiliki otonomi dan kebebasan untuk bertindak atau membuat keputusan tanpa campur tangan atau pengaruh yang tidak boleh berasal dari pihak lain.

Hasil wawancara mengenai yang dilandasi oleh peraturan rumah sakit pegawai melaksanakan tugas pokok dengan baik yang sesuai peraturan, dilakukan dengan baik dan sesuai dengan tujuan rumah sakit yang dicapai.

Tidak terpengaruh oleh kepentingan tertentu dan tidak ada tekanan, hasil dari wawancara yang telah dilakukan tidak terdapat adanya tekanan atau pengaruh dalam mencapai *smart hospital* ini.

Hasil penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh (Utami & Sumiaty, 2022) yang berjudul Indikator *Good Hospital Governance* Pada Rumah Sakit Rujukan Covid-19 di Makassar hasil penelitian ini diperoleh bahwa terdapat tiga indikator yang membentuk dimensi transparansi yaitu kejelasan informasi layanan, pada dimensi independensi terdapat dua indikator yaitu tidak terpengaruh oleh kepentingan tertentu tidak ada tekanan kepada pasien dan kepatuhan terhadap SOP. *Independency* atau kemandirian adalah suatu keadaan dimana organisasi dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat. Independensi penting sekali dalam proses pengambilan keputusan yang dikelola secara independen sehingga masing-masing organ organisasi tidak saling mendominasi dan tidak dapat diintervensi oleh pihak lain.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara terhadap informan ditarik kesimpulan bahwa tugas pokok petugas dilakukan secara baik dan sesuai dengan tujuan, dan tidak adanya tekanan atau pengaruh dalam mencapai *smart hospital*.

Kesimpulan yang dapat diambil tentang *independency* dalam mencapai *smart hospital*, yaitu bahwa rumah sakit telah melaksanakan tugas pokok secara baik sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dan tidak adanya tekanan atau pengaruh dalam mencapai *smart hospital*.

Keadilan (*Fairness*)

Perilaku adil

Perilaku adil dalam menuju *smart hospital* sangat penting untuk memastikan bahwa semua pasien menerima perawatan yang sama, tanpa diskriminasi, dan dengan adanya keadilan yang ditegakkan.

Hasil dari wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa rumah sakit berperilaku adil terhadap semua pegawai.

Terdapat feedback

Umpan balik (*feedback*) merupakan alat penting dalam perbaikan dan pengembangan layanan kesehatan yang telah disediakan oleh *smart hospital*. *Smart hospital* membuka saluran komunikasi yang mudah diakses oleh pasien, keluarga pasien, dan staf/pegawai untuk memberikan masukan, ini bisa melalui penyampaian umpan balik online, keluhan tertulis, pertemuan kelompok, atau bahkan layanan pelanggan.

Hasil dari wawancara yang telah dilakukan bahwa akan terdapat umpan balik (*feedback*) apabila kinerja pegawai rumah sakit itu baik maka insentif akan naik.

Keadilan (*fairness*) dalam prinsip *fairness* disebutkan bahwa rumah sakit harus memberikan kesempatan kepada pemangku kepentingan untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan organisasi. Secara sederhana, *fairness* (kesetaraan/keadilan) didefinisikan sebagai perlakuan yang adil dan setara dalam memenuhi hak-hak stakeholder. Dalam hal ini rumah sakit sudah menerapkannya dengan baik. *Fairness* juga diartikan sebagai perlakuan yang adil dan setara dalam memenuhi hak-hak pemangku kepentingan yang timbul berdasarkan perjanjian hukum yang berlaku dan regulasi (Nur Ainy et al., 2013 dalam Chandra, 2016).

Berdasarkan hasil pengamatan wawancara terhadap informan ditarik kesimpulan bahwa reward yang diberikan pada petugas dengan kinerja yang bagus yaitu pada peningkatan premi/insentifnya dikarenakan jumlah pasien meningkat dan tentunya kepuasan pasien meningkat. Feedback yang diterima petugas berupa reward dalam bentuk fisik disemua petugas dan pembagian secara adil dan merata jika bekerja sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur).

Hasil penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh (Olifiosa, 2018) yang berjudul Analisis Penerapan *Good Corporate Governance* Pada Rumah Sakit Umum Delia Stabat *fairness* disebutkan bahwa perusahaan harus memberikan kesempatan kepada pemangku kepentingan untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan perusahaan (KNKG, 2006). Dalam hal ini rumah sakit sudah menerapkannya dengan baik. Rumah sakit memberikan kesempatan kepada seluruh karyawan untuk menyampaikan pendapat dan memberi saran. Perlakuan terhadap petugas secara adil dan tidak adanya saling menjahui satu sama lain. *Fairness* juga diartikan sebagai perlakuan yang adil dan setara dalam memenuhi hak-hak pemangku kepentingan yang timbul berdasarkan perjanjian hukum yang berlaku dan regulasi.

Kesimpulan yang dapat diambil tentang *fairness* dalam mencapai *smart hospital*, yaitu bahwa rumah sakit telah memberikan perlakuan secara adil dan merata kepada semua petugas di rumah sakit.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia Kota Makassar, maka hasil penelitian ini dapat

disimpulkan bahwa Transparansi (*Transparency*) yang sudah dijalankan di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia Kota Makassar telah sesuai karena subjek penelitian sudah menyampaikan visi dan misi secara lisan maupun tertulis dengan jelas. Penyampaian mengenai informasi kebijakan telah disampaikan secara terbuka melalui rapat-rapat serta sosialisasi dilakukan setiap pagi secara lisan maupun tertulis, penyampaian informasi tentang *smart hospital* dilakukan secara terbuka dan ketepatan waktu penyampaian informasinya yang sesuai waktu yang telah diberikan. Akuntabilitas (*Accountability*) di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia Kota Makassar sesuai kejelasan fungsi para pegawainya karena dibedakan masing-masing setiap tanggung jawab pengelolaannya. Responsibilitas (*Responsibility*) di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia Kota Makassar sesuai dengan kebijakan yang diterapkan di rumah sakit sehingga pengelola terlaksana secara efektif dan rumah sakit juga memberikan kesempatan pegawainya untuk menyampaikan setiap masukan ataupun pendapat tentang rumah sakit. Independensi (*Independency*) di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia Kota Makassar sesuai dengan menerapkan setiap kegiatan yang dilakukan dilandasi dengan peraturan sehingga tidak terdapat adanya tekanan dari pihak luar. Keadilan (*Fairness*) di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia Kota Makassar sesuai karena memperlakukan secara adil para pegawainya dengan tidak membedakan ras, suku dan agamanya serta adanya pemberian remunerasi atas kinerjanya.

Saran dari penelitian ini adalah untuk mencapai *smart hospital* yang baik perlu ditingkatkan lagi SDM nya di Rumah Sakit Tk. II 14.05.01 Pelamonia. Untuk menghasilkan akuntabilitas yang efektif dan optimal sebaiknya Rumah Sakit Tk. II 14.05.01 Pelamonia tetap mempertahankan prinsip transparansi. Prinsip Akuntabilitas sebaiknya rumah sakit mempertahankan dan meningkatkan pertanggungjawaban prinsip transparansi. Untuk penyampaian informasi harus lebih jelas baik itu penyampaian secara lisan maupun tertulis agar pegawai rumah sakit lebih mudah memahami informasi yang diberikan. Setiap pegawai sebaiknya memberikan saran-saran positif untuk meningkatkan kualitas rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Batara, Andi Surahman, Arni Rizqiani Rusydi, And Hadijah Rahmah. 2023. Kinerja Staff Non Medis RSUD Andi Djemma Masamba 4 (4): 12939.
- Chandra, Christian. 2016. Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* Pada Rumah Sakit 4 (2): 86974.
- Fadilla & Setyonugroho, 2021. 2021. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Efisiensi: *Mini Literature Review* 8 (1).
- Gladys, A B. 2022. Gambaran Tata Kelola Rumah Sakit Berdasarkan Standar Akreditasi Snars Edisi 1 Di Rumah Sakit Elim Rantepao.
- Gunawan, Erik Aditya. 2022. Evaluasi Tata Kelola IT Menggunakan *Framework Cobit* Terhadap Pengaruh Kinerja Di Rumah Sakit Restu Kasih, 7085.
- Hidayati, Ahid Nur, Bagus Aprianto, Novita Dwi Istanti, Fakultas Ilmu Kesehatan, Kesehatan Masyarakat, Universitas Pembangunan, And Nasional Veteran. 2022. Organisasi Berdasarkan Peraturan Internal 6 (April): 309.
- Imani Dan Lina, 2022. 2022. "*Literature Review Evaluation Of Hospital Management Information System (SIMRS) Implementation Using Hot-Fit Method*" 10 (April).
- Kementerian Kesehatan. 2022. Standar Akreditasi Rumah Sakit Berdasarkan Kmk 1128. Keputusan Menteri Kesehatan , 1342.
- Mambo, Adjie Irham Pawah Johnny H. Posumah Rully. 2023. Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula Ix (127).
- Nainggolan Et.Al. 2023. Pengaruh Pengendalian Intern Dan Penerapan Anggaran Berbasis Kinerja Terhadap Akuntabilitas Pada RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai Agnes 1 (1): 110.
- Olifiosa, Hamira Aldi. 2018. Analisis Penerapan *Good Corporate Governance* Pada Rumah Sakit Umum Delia Stabat.
- Ramadhanti, Asyifa Dinda, And Epi Fitriah. 2022. Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* Terhadap Kinerja Karyawan. Bandung *Conference Series: Accountancy* 2 (1): 7377.
- Rindengan, Lydia Elvina, Billy Johnson, Starry Homenta Rampengan, And Aaltje Ellen Manampiring. 2022. Pengaruh Kompetensi Dan Kinerja Sumber Daya Manusia Dalam Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* Pada Pegawai Di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Utara 13 (2): 38186.
- Sri Et, .Al. 2020. Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah 1.
- Visconti, Roberto Moro, And Donato Morea. 2020. *Healthcare Digitalization And Pay-For-Performance Incentives In Smart Hospital Project Financing. International Journal Of Environmental Research And Public Health* 17 (7).
- Wijoyo, Agung, Muhammad Yusuf, Dwi Putra, Espy Bendanu, Muhammad Adam Febrian, Dafit Apriansyah, And Muhammad Ilham. 2023. Peran Sistem Informasi Manajemen Organisasi Dalam Pengambilan Keputusan Berbasis Komputer Di Rumah Sakit 1 (1): 10815.
- Yesmin. 2022. *Smart Hospital Applications. Journal Internasional*, No. 8.5.2017: 20035