



Transformasi Digital sebagai Strategi Keunggulan Kompetitif Rumah Sakit di Era Jaminan Kesehatan Nasional : Tinjauan Literatur

Lydia Gloriani Lethe^{1*}, Tito Santana², Purwadhi³, Yani Restiani Widjaja⁴

¹⁻⁴ Magister Manajemen Rumah sakit, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, Indonesia

*Penulis Korespondensi: lydiagloriani4@gmail.com

Abstract. Digital transformation has become a crucial strategy for hospitals to improve efficiency, service quality, and competitiveness in the era of the National Health Insurance (Jaminan Kesehatan Nasional, JKN). The implementation of the INA-CBGs payment system requires hospitals to manage resources efficiently, making digital technologies a key source of competitive advantage. This study aims to examine the role of digital transformation as a competitive strategy for hospitals within the JKN context through a Systematic Literature Review (SLR). Literature was collected from Scopus, PubMed, Google Scholar, and Sinta databases following the PRISMA 2020 guidelines. Out of 835 identified articles, 38 studies met the inclusion criteria and were analyzed thematically. The findings indicate that digital transformation enhances operational efficiency, service quality, decision-making accuracy, and patient satisfaction. The adoption of hospital information systems, electronic medical records, and telemedicine supports service differentiation and strengthens hospital competitiveness. Successful digital transformation depends on strategic alignment, human resource readiness, leadership commitment, and effective information technology governance. This study concludes that digital transformation is a key managerial strategy for achieving sustainable competitive advantage in hospitals under the JKN system.

Keywords: Competitive Advantage; Digital Transformation; Hospitals; National Health Insurance; Systematic Literature Review.

Abstrak. Transformasi digital menjadi strategi penting bagi rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi, mutu layanan, dan daya saing di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Sistem pembiayaan INA-CBGs menuntut rumah sakit mengelola sumber daya secara efektif, sehingga pemanfaatan teknologi digital dipandang sebagai sumber keunggulan kompetitif. Penelitian ini bertujuan mengkaji peran transformasi digital sebagai strategi keunggulan kompetitif rumah sakit dalam konteks JKN melalui pendekatan Systematic Literature Review (SLR). Pencarian literatur dilakukan pada basis data Scopus, PubMed, Google Scholar, dan Sinta dengan mengacu pada pedoman PRISMA 2020. Dari 835 artikel yang teridentifikasi, sebanyak 38 artikel memenuhi kriteria inklusi dan dianalisis secara tematik. Hasil kajian menunjukkan bahwa transformasi digital berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi operasional, kualitas layanan, akurasi pengambilan keputusan, serta kepuasan pasien. Implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit, rekam medis elektronik, dan telemedicine mendukung diferensiasi layanan dan memperkuat daya saing rumah sakit. Keberhasilan transformasi digital dipengaruhi oleh keselarasan strategi organisasi, kesiapan sumber daya manusia, kepemimpinan, dan tata kelola teknologi informasi. Studi ini menegaskan bahwa transformasi digital merupakan strategi manajerial yang berperan penting dalam menciptakan keunggulan kompetitif rumah sakit yang berkelanjutan di era JKN.

Kata Kunci: Jaminan Kesehatan Nasional; Keunggulan Kompetitif; Rumah Sakit; Systematic Literature Review; Transformasi Digital.

1. LATAR BELAKANG

Transformasi digital menjadi isu strategis dalam pengelolaan organisasi layanan kesehatan di berbagai negara, termasuk Indonesia. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong rumah sakit melakukan perubahan pada proses bisnis, model pelayanan, serta mekanisme pengambilan keputusan agar lebih efektif dan efisien. Transformasi digital dalam sektor kesehatan mencakup penerapan sistem informasi rumah sakit (Hospital Information System/HIS), rekam medis elektronik, telemedicine, big data, dan

kecerdasan buatan yang bertujuan meningkatkan mutu layanan dan keselamatan pasien (Bayhaqi et al., 2025). Digital health juga dipandang sebagai instrumen penting dalam memperkuat sistem kesehatan, meningkatkan akses pelayanan, serta meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kesehatan dalam sistem pembiayaan publik (Rabiei et al., 2025).

Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sejak tahun 2014 membawa perubahan signifikan terhadap sistem pembiayaan dan tata kelola rumah sakit di Indonesia. Skema pembayaran berbasis paket melalui INA-CBGs menuntut rumah sakit untuk meningkatkan efisiensi operasional tanpa menurunkan kualitas pelayanan. Kondisi ini memicu persaingan yang semakin ketat antar rumah sakit, baik milik pemerintah maupun swasta. Porter (1985) menjelaskan bahwa keunggulan kompetitif dapat dicapai melalui strategi biaya rendah dan diferensiasi (Mokhtar & Fadliah, 2026). Dalam konteks organisasi, Barney (1991) menekankan bahwa kapabilitas internal yang bernilai dan sulit ditiru, termasuk kapabilitas digital, merupakan sumber keunggulan kompetitif berkelanjutan (Mokhtar & Fadliah, 2026).

Transformasi digital berperan sebagai faktor pendukung utama dalam peningkatan kinerja rumah sakit di era JKN. Penerapan sistem informasi terintegrasi memungkinkan pengelolaan data klinis dan administratif secara real time sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih akurat. Stoumpos et al., (2023), menyatakan bahwa keberhasilan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang dihasilkan. Sistem informasi manajemen yang efektif juga mampu meningkatkan efisiensi operasional, koordinasi antar unit, serta kualitas pelayanan kepada pasien.

Pemanfaatan teknologi digital tidak hanya berkontribusi pada efisiensi, tetapi juga menciptakan diferensiasi layanan rumah sakit. Inovasi seperti pendaftaran online, telekonsultasi, dan aplikasi kesehatan berbasis mobile memberikan nilai tambah bagi pasien dan meningkatkan pengalaman layanan. Chansanguan et al., (2025), menekankan bahwa strategi digital yang terintegrasi dengan strategi bisnis organisasi dapat menciptakan nilai dan mendukung keunggulan kompetitif. Transformasi digital juga melibatkan perubahan mendasar pada struktur organisasi, proses bisnis, dan model penciptaan nilai rumah sakit (Siti & Diansanto, 2024).

Implementasi transformasi digital di rumah sakit menghadapi berbagai tantangan yang bersifat teknis dan nonteknis. Lesmana et al., (2025), mengidentifikasi bahwa keterbatasan infrastruktur teknologi, kesiapan sumber daya manusia, kebutuhan investasi yang besar, serta isu keamanan dan kerahasiaan data pasien menjadi hambatan utama dalam adopsi teknologi digital. Keberhasilan transformasi digital sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan, budaya organisasi, serta tata kelola teknologi informasi yang kuat (Sakina et al., 2024).

Transformasi digital menjadi strategi yang relevan bagi rumah sakit untuk mencapai dan mempertahankan keunggulan kompetitif di era Jaminan Kesehatan Nasional. Pemanfaatan teknologi digital tidak hanya berfungsi sebagai alat pendukung operasional, tetapi juga sebagai bagian integral dari strategi organisasi dalam meningkatkan efisiensi, mutu pelayanan, dan daya saing. Tinjauan literatur ini bertujuan untuk mengkaji konsep transformasi digital, perannya dalam menciptakan keunggulan kompetitif rumah sakit, serta relevansinya dalam konteks penerapan JKN di Indonesia.

2. KAJIAN TEORITIS

Transformasi Digital Rumah Sakit

Transformasi digital dalam rumah sakit merupakan perubahan mendasar dalam cara organisasi pelayanan kesehatan mengelola proses pelayanan, administrasi, dan pengambilan keputusan melalui pemanfaatan teknologi informasi secara terintegrasi. Transformasi ini tidak hanya berkaitan dengan adopsi teknologi, tetapi juga mencakup penyesuaian proses bisnis, struktur organisasi, serta pola kerja agar rumah sakit mampu merespons tuntutan mutu layanan, efisiensi operasional, dan kebutuhan pasien yang semakin kompleks (Fittrani et al., 2024). Katz dan Kahn (1978) melalui teori sistem terbuka menjelaskan bahwa organisasi yang mampu menerima input dari lingkungan eksternal, mengelola proses internal secara efektif, serta menghasilkan output yang sesuai dengan kebutuhan lingkungan akan memiliki kemampuan adaptasi yang lebih baik dalam menghadapi perubahan. Dalam konteks rumah sakit, transformasi digital menjadi sarana strategis untuk memperkuat kemampuan adaptif organisasi terhadap dinamika teknologi, regulasi, dan sistem pembiayaan kesehatan (Manurung et al., 2025).

Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan bentuk konkret transformasi digital yang berperan penting dalam pengelolaan rumah sakit secara terintegrasi. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 menjelaskan bahwa SIMRS adalah sistem teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk mengelola seluruh proses pelayanan rumah sakit, baik data klinis maupun non-klinis, guna menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu. Keberadaan SIMRS memungkinkan koordinasi antarunit kerja berjalan lebih efektif, mendukung pengambilan keputusan manajerial, serta meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian, transformasi digital melalui SIMRS tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi juga menjadi fondasi strategis dalam meningkatkan kinerja dan daya saing rumah sakit (Manurung et al., 2025).

Strategi Keunggulan Kompetitif Rumah Sakit

Strategi keunggulan kompetitif rumah sakit merujuk pada kemampuan organisasi pelayanan kesehatan dalam menciptakan nilai yang lebih tinggi dibandingkan rumah sakit lain melalui pengelolaan sumber daya dan kapabilitas secara efektif. Porter (1985) menjelaskan bahwa keunggulan kompetitif dapat dibangun melalui strategi diferensiasi, kepemimpinan biaya, dan fokus, yang dalam konteks rumah sakit diterjemahkan ke dalam mutu layanan, efisiensi operasional, serta reputasi institusi. Rumah sakit yang mampu merumuskan strategi secara jelas dan menyesuaikannya dengan kebutuhan pasien serta tuntutan lingkungan eksternal memiliki peluang lebih besar untuk mempertahankan posisi kompetitif di tengah persaingan layanan kesehatan yang semakin ketat (Prasetya, 2025).

Pendekatan *resource-based view* menempatkan sumber daya internal sebagai fondasi utama keunggulan kompetitif berkelanjutan. Barney (1991) menegaskan bahwa sumber daya yang bernilai, langka, sulit ditiru, dan tidak mudah digantikan menjadi penentu keberhasilan strategi organisasi. Dalam rumah sakit, sumber daya tersebut mencakup kompetensi tenaga kesehatan, sistem informasi yang terintegrasi, kepemimpinan manajerial, serta pengetahuan klinis dan organisasi. Pengelolaan sumber daya yang selaras dengan strategi memungkinkan rumah sakit meningkatkan efisiensi, konsistensi layanan, dan kepercayaan pasien secara berkelanjutan (Mokhtar & Fadliah, 2026).

Transformasi digital berperan sebagai pengungkit strategis dalam memperkuat keunggulan kompetitif rumah sakit melalui peningkatan efisiensi proses dan kualitas pengambilan keputusan. Bharadwaj et al. (2013) menjelaskan bahwa strategi digital memungkinkan integrasi teknologi ke dalam proses bisnis inti sehingga menciptakan nilai yang sulit ditiru oleh pesaing. Pemanfaatan sistem informasi kesehatan, layanan digital, dan analitik data mendukung inovasi pelayanan, meningkatkan pengalaman pasien, serta memperkuat daya saing rumah sakit dalam jangka panjang (Sakina et al., 2024).

Jaminan Kesehatan Nasional

Jaminan sosial merupakan tujuan fundamental negara dalam memberikan perlindungan dan kesejahteraan bagi seluruh warga negara. Komitmen internasional terhadap penyelenggaraan jaminan sosial tercermin dalam Konferensi Perburuhan Internasional International Labour Organization (ILO) ke-89 pada Juni 2001, yang menjadikan jaminan sosial sebagai isu utama dalam diskusi global dan melibatkan perwakilan pemerintah, pengusaha, serta pekerja dari berbagai negara. Dalam konteks Indonesia, komitmen tersebut diwujudkan melalui penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagai bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional yang bertujuan menjamin akses pelayanan kesehatan yang

adil, merata, dan berkelanjutan bagi seluruh penduduk, sekaligus mengurangi risiko sosial-ekonomi akibat biaya pelayanan kesehatan(Yuditia et al., 2021).

Sistem pembiayaan Jaminan Kesehatan Nasional bersumber dari beberapa komponen utama, yaitu (1) iuran jaminan sosial yang dibayarkan oleh peserta dan/atau pemberi kerja, (2) pajak yang berasal dari pendapatan umum pemerintah maupun pajak khusus, (3) hasil pengelolaan dana melalui investasi, serta (4) pembiayaan tunai dari pihak swasta atau premi asuransi. JKN secara konseptual berlandaskan teori negara kesejahteraan (*welfare state*) yang menempatkan negara sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat, termasuk pelayanan kesehatan, dengan tujuan mewujudkan persamaan kesempatan, pemerataan distribusi kesejahteraan, serta perlindungan bagi kelompok masyarakat yang tidak mampu memenuhi kebutuhan dasarnya secara mandiri(Lesmana et al., 2025).

3. METODE PENELITIAN

Desain dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR) untuk mengkaji secara komprehensif peran transformasi digital sebagai strategi keunggulan kompetitif rumah sakit di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pendekatan SLR dipilih karena memungkinkan peneliti mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis temuan-temuan ilmiah secara sistematis, transparan, dan terstruktur dari berbagai penelitian terdahulu. Metode ini relevan untuk memahami pola penerapan transformasi digital, faktor pendukung dan penghambat, serta dampaknya terhadap kinerja dan daya saing rumah sakit (Sugiyono, 2023).

Sumber Literatur dan Basis Data

Pencarian literatur dilakukan melalui beberapa basis data nasional dan internasional yang bereputasi, yaitu *Scopus*, *PubMed*, *Google Scholar*, dan *Sinta*. *Scopus* dan *PubMed* digunakan untuk memperoleh artikel internasional yang bereputasi di bidang manajemen kesehatan dan transformasi digital. *Google Scholar* dimanfaatkan untuk menjangkau literatur lintas disiplin dan *grey literature* yang relevan, sedangkan *Sinta* digunakan untuk mengidentifikasi publikasi nasional yang sesuai dengan konteks sistem kesehatan Indonesia dan *Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)*. Kata kunci disusun menggunakan kombinasi logika Boolean untuk memastikan cakupan pencarian yang luas namun tetap relevan, yaitu (1) (“*digital transformation*” OR “*transformasi digital*”) AND (“*hospital*” OR “*rumah sakit*”), (2) (“*digital strategy*” OR “*strategi digital*”) AND (“*competitive advantage*” OR

“*keunggulan kompetitif*”), serta (3) (“*health information system*” OR “*telemedicine*”) AND (“*hospital performance*” OR “*kinerja rumah sakit*”).

Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi : a) artikel yang diterbitkan pada rentang tahun 2015–2025, b) penelitian yang membahas *transformasi digital*, *strategi digital*, atau pemanfaatan *teknologi informasi* di rumah sakit, c) studi yang mengaitkan transformasi digital dengan *kinerja*, *efisiensi*, *kualitas layanan*, atau *keunggulan kompetitif* rumah sakit, d) penelitian yang dilakukan pada rumah sakit umum maupun rumah sakit khusus, baik milik pemerintah maupun swasta, e) artikel dengan teks lengkap (*full-text*) yang tersedia dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris, f) artikel penelitian empiris, baik kuantitatif, kualitatif, *mixed methods*, maupun artikel konseptual yang relevan dengan fokus penelitian.

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini meliputi : 1) artikel yang tidak relevan dengan konteks rumah sakit atau *transformasi digital*, 2) artikel berupa opini, editorial, surat pembaca, serta abstrak konferensi yang tidak menyajikan metode dan hasil penelitian secara jelas, 3) publikasi duplikat, di mana hanya versi artikel yang paling lengkap dan mutakhir yang dipertahankan, serta 4) artikel dengan metodologi penelitian yang tidak dijelaskan secara memadai atau kualitasnya sulit untuk dievaluasi secara ilmiah.

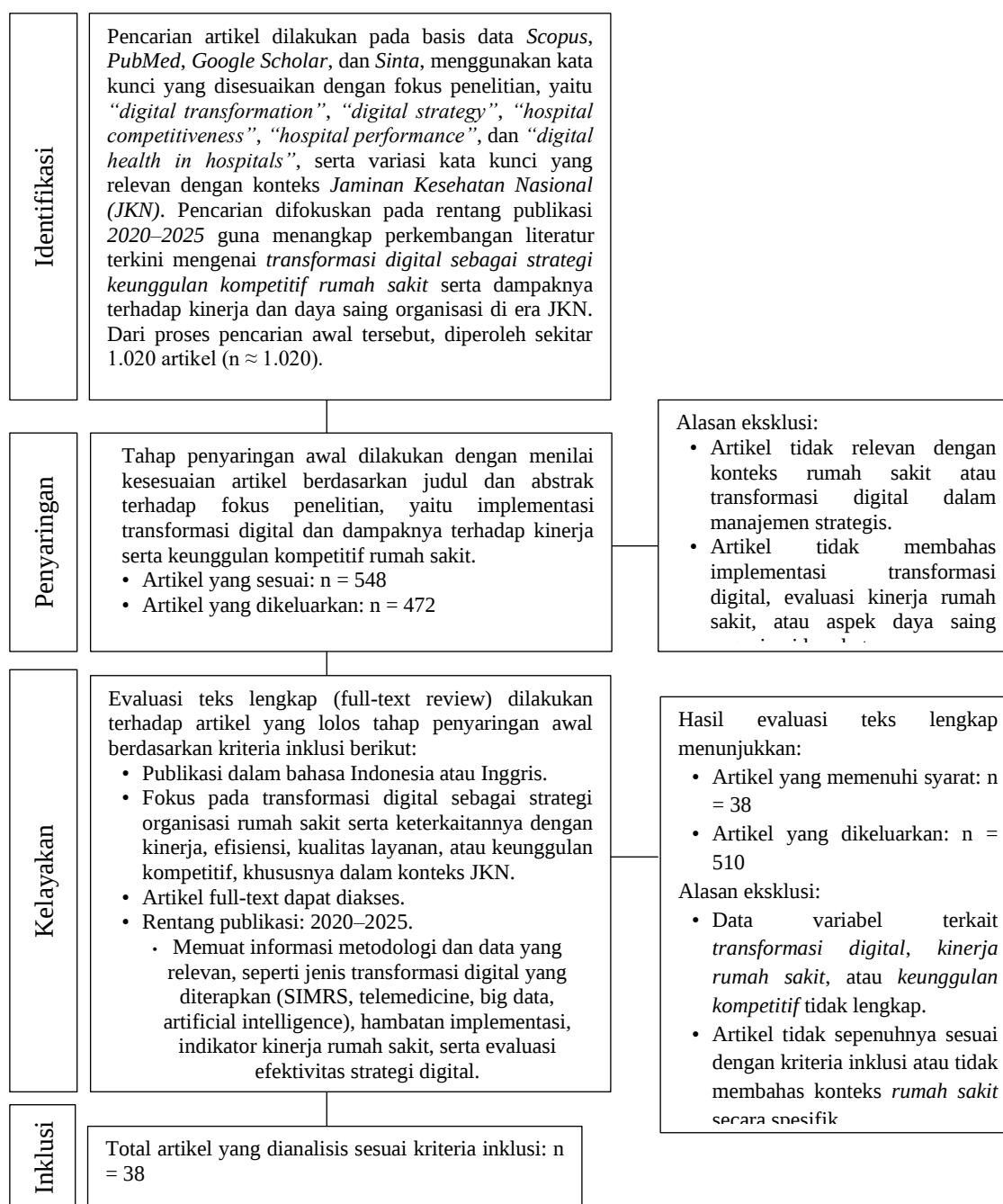
Prosedur Analisis dan Sintesis Data

Proses seleksi dan analisis literatur mengikuti alur *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA) 2020. Tahapan yang dilakukan meliputi identifikasi, penyaringan, kelayakan, dan inklusi artikel. Proses identifikasi menghasilkan 835 publikasi awal dari seluruh basis data. Tahap penyaringan dilakukan dengan menghapus artikel duplikat serta menelaah judul dan abstrak, sehingga diperoleh 612 publikasi yang relevan. Pada tahap kelayakan, peneliti menelaah teks lengkap untuk menilai kesesuaian topik, metodologi, dan konteks penelitian, menghasilkan 174 publikasi yang memenuhi kriteria. Tahap akhir inklusi menghasilkan 102 artikel yang dianalisis secara mendalam dan disintesis secara tematik (Hastuti et al., 2025).

Sintesis data dilakukan dengan pendekatan analisis tematik untuk mengelompokkan temuan penelitian ke dalam beberapa tema utama, yaitu: (1) bentuk dan strategi transformasi digital di rumah sakit, (2) faktor pendukung dan penghambat implementasi transformasi digital, (3) peran transformasi digital dalam menciptakan keunggulan kompetitif, dan (4) dampak transformasi digital terhadap kinerja rumah sakit dalam konteks JKN.

Validitas dan Reliabilitas Penelitian

Validitas penelitian dijaga dengan menetapkan kriteria inklusi dan eksklusi yang jelas serta menggunakan sumber literatur dari basis data bereputasi. Penerapan alur PRISMA secara sistematis membantu meminimalkan bias seleksi dan memastikan bahwa seluruh artikel yang relevan teridentifikasi. Reliabilitas penelitian dijaga dengan mendokumentasikan seluruh proses pencarian, seleksi, dan analisis literatur secara rinci sehingga memungkinkan replikasi penelitian. Proses pengkodean dan pengelompokan tema dilakukan secara konsisten untuk meminimalkan perbedaan interpretasi dalam sintesis hasil penelitian.



Bagan 1. Prosedur Analisis dan Sintesis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Analisis Literatur

Berdasarkan proses identifikasi, penyaringan, penilaian kelayakan, dan inklusi artikel menggunakan pedoman *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) 2020*, sebanyak 38 artikel memenuhi seluruh kriteria untuk dianalisis. Pencarian literatur dilakukan melalui basis data *Scopus*, *PubMed*, *Google Scholar*, dan *Sinta* dengan menggunakan kata kunci yang berkaitan dengan *transformasi digital*, *strategi digital*, *keunggulan kompetitif rumah sakit*, *kinerja rumah sakit*, serta konteks *Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)*. Artikel yang dianalisis merupakan publikasi berbahasa Indonesia dan Inggris dalam rentang tahun 2015–2025. Seluruh artikel tersebut dianalisis secara sistematis dan diklasifikasikan secara tematik untuk memperoleh pemahaman komprehensif mengenai peran transformasi digital sebagai strategi keunggulan kompetitif rumah sakit di era JKN.

Hasil analisis menunjukkan bahwa transformasi digital di rumah sakit tidak hanya diposisikan sebagai inovasi teknologi, tetapi juga sebagai strategi organisasi yang berperan penting dalam meningkatkan efisiensi operasional, mutu layanan, dan daya saing rumah sakit, khususnya dalam menghadapi tekanan pembiayaan dan regulasi pada sistem JKN. Tema-tema utama yang muncul dalam literatur meliputi strategi transformasi digital rumah sakit, implementasi teknologi digital dalam proses layanan dan manajemen, faktor pendukung dan penghambat transformasi digital, serta dampaknya terhadap kinerja dan keunggulan kompetitif rumah sakit. Distribusi artikel berdasarkan fokus penelitian, pendekatan dominan, temuan utama, dan implikasi praktis disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Artikel Berdasarkan Fokus Penelitian, Model Dominan, Temuan Utama, dan Implikasi Praktis.

Fokus Penelitian	Jumlah Studi (n)	Pendekatan & Model Dominan	Temuan Utama	Implikasi Praktis
Strategi Transformasi Digital	11	<i>Digital Strategy, IT Governance, Strategic Alignment</i>	Transformasi digital yang terintegrasi dengan strategi organisasi meningkatkan daya saing rumah sakit	Manajemen rumah sakit perlu memasukkan transformasi digital ke dalam perencanaan strategis jangka panjang
Implementasi Teknologi Digital	9	<i>Health Information System, Telemedicine,</i>	Implementasi teknologi digital meningkatkan	Diperlukan kesiapan infrastruktur dan kompetensi SDM

		<i>Electronic Medical Record</i>	efisiensi layanan dan akses pasien	untuk keberhasilan implementasi
Faktor Pendukung dan Penghambat	8	<i>Change Management, Technology Acceptance Model</i>	Hambatan utama meliputi resistensi SDM, keterbatasan anggaran, dan integrasi sistem	Rumah sakit perlu strategi manajemen perubahan dan dukungan kebijakan
Dampak terhadap Kinerja dan Daya Saing	10	<i>Performance Measurement, Organizational Competitiveness</i>	Transformasi digital berdampak positif pada mutu layanan, efisiensi, dan kepuasan pasien	Transformasi digital dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif berkelanjutan

Analisis distribusi artikel berdasarkan periode publikasi dan lokasi penelitian menunjukkan adanya pergeseran fokus penelitian dari aspek adopsi teknologi menuju pemanfaatan transformasi digital sebagai strategi keunggulan kompetitif, terutama setelah implementasi JKN. Distribusi tersebut disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Artikel Berdasarkan Periode Publikasi, Lokasi, dan Fokus Penelitian.

Periode Publikasi	Jumlah Artikel (n)	Negara/Lokasi Dominan	Fokus Penelitian	Tren Penelitian
2015–2017	6	Amerika Serikat, Inggris	Adopsi teknologi digital rumah sakit	Fokus pada sistem informasi dan rekam medis elektronik
2018–2019	7	Jepang, Korea Selatan, Australia	Implementasi teknologi digital	Integrasi teknologi dengan proses layanan
2020–2021	9	Indonesia, India, Thailand	Transformasi digital dan efisiensi	Penyesuaian layanan digital dalam sistem pembiayaan kesehatan
2022–2023	8	Indonesia, China, Vietnam	Dampak transformasi digital	Fokus pada kinerja, mutu layanan, dan kepuasan pasien
2024–2025	8	Indonesia, Arab Saudi, Filipina	Strategi digital dan daya saing	Transformasi digital sebagai keunggulan kompetitif rumah sakit

Hasil analisis literatur menunjukkan bahwa transformasi digital merupakan faktor strategis yang semakin penting bagi rumah sakit dalam meningkatkan kinerja dan keunggulan kompetitif, terutama dalam konteks JKN yang menuntut efisiensi biaya, transparansi layanan, dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Rumah sakit yang mampu mengintegrasikan

transformasi digital dengan strategi organisasi secara menyeluruh cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik, baik dari sisi operasional, kualitas layanan, maupun kepuasan pasien.

Temuan ini menegaskan bahwa transformasi digital tidak dapat dipandang sebagai inisiatif teknologi semata, melainkan sebagai strategi manajerial yang memerlukan komitmen pimpinan, kesiapan sumber daya manusia, dukungan kebijakan, serta sistem evaluasi kinerja yang berkelanjutan. Dengan demikian, literatur yang dianalisis memberikan dasar konseptual dan empiris yang kuat bagi rumah sakit untuk menjadikan transformasi digital sebagai strategi keunggulan kompetitif yang adaptif dan berkelanjutan di era Jaminan Kesehatan Nasional.

Pembahasan

Berdasarkan analisis 38 artikel yang memenuhi kriteria inklusi, transformasi digital terbukti menjadi strategi kunci dalam membangun keunggulan kompetitif rumah sakit di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Literatur menunjukkan bahwa transformasi digital tidak sekadar berkaitan dengan adopsi teknologi informasi, melainkan mencerminkan perubahan strategis yang memengaruhi proses bisnis, tata kelola organisasi, dan pola pengambilan keputusan manajerial (Purwadhi et al., 2025). Transformasi digital juga dipahami sebagai proses organisasi jangka panjang yang melibatkan integrasi teknologi, strategi, dan budaya kerja secara simultan. Beberapa studi empiris mengonfirmasi bahwa rumah sakit yang mengadopsi transformasi digital secara strategis menunjukkan kinerja yang lebih unggul dibandingkan rumah sakit yang menerapkan teknologi secara terfragmentasi (Sitorus & Jane, 2024).

Transformasi digital di rumah sakit umumnya diwujudkan melalui implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit, rekam medis elektronik, telemedicine, serta platform layanan berbasis digital. Saputra (2025), menemukan bahwa penerapan rekam medis elektronik meningkatkan akurasi dokumentasi klinis dan koordinasi lintas unit. Efisiensi alur kerja dan penurunan kesalahan medis juga dilaporkan dalam berbagai penelitian terkait digitalisasi proses klinis dan administratif. Penerapan teknologi digital tersebut memungkinkan rumah sakit meningkatkan produktivitas tenaga kesehatan serta mempercepat proses pelayanan pasien (Wulandari et al., 2025).

Tekanan pembiayaan dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional menuntut rumah sakit untuk meningkatkan efisiensi operasional dan transparansi layanan. Transformasi digital dipandang sebagai strategi adaptif untuk menghadapi tantangan tersebut, khususnya dalam pengelolaan klaim, pelaporan kinerja, dan pengendalian biaya (Bayhaqi et al., 2025). Digitalisasi administrasi JKN terbukti mampu mempercepat proses klaim dan mengurangi kesalahan pencatatan (Nugroho et al., 2025). Organisasi Kesehatan Dunia juga menegaskan

bahwa pemanfaatan teknologi digital mendukung keberlanjutan sistem kesehatan nasional melalui peningkatan efisiensi dan akuntabilitas layanan (Nugraheni, 2025).

Keunggulan kompetitif rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi digital, tetapi oleh kemampuan organisasi dalam menyelaraskan teknologi dengan strategi bisnis. Păcuraru et al., (2025), menekankan pentingnya *strategic alignment* antara strategi teknologi informasi dan strategi organisasi. Ketidaksesuaian antara strategi digital dan tujuan organisasi dapat menghambat pencapaian kinerja dan menurunkan efektivitas investasi teknologi. Rumah sakit yang berhasil mengintegrasikan transformasi digital ke dalam perencanaan strategis jangka panjang cenderung memiliki daya saing yang lebih kuat dan berkelanjutan (Alvianty et al., 2025).

Sumber daya manusia menjadi faktor penentu dalam keberhasilan transformasi digital rumah sakit. Literatur menunjukkan bahwa resistensi terhadap perubahan, keterbatasan literasi digital, dan beban kerja tenaga kesehatan sering menjadi hambatan utama dalam implementasi strategi digital (Fittrani et al., 2024). Sakina et al., (2024), menegaskan bahwa kesiapan organisasi terhadap transformasi digital sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan sikap SDM. Pelatihan berkelanjutan dan penguatan budaya inovasi terbukti meningkatkan tingkat adopsi teknologi digital di lingkungan rumah sakit.

Kepemimpinan manajerial memainkan peran sentral dalam mendorong transformasi digital rumah sakit. Kepemimpinan digital yang visioner mampu mengarahkan organisasi dalam memanfaatkan teknologi sebagai sumber nilai strategis (Hospodková et al., 2021). Rabbani et al., (2025) menemukan bahwa komitmen pimpinan puncak berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan transformasi digital organisasi. Studi Chang et al., (2025) menunjukkan bahwa kepemimpinan yang adaptif dan inovatif menciptakan lingkungan yang kondusif bagi perubahan dan pemanfaatan teknologi secara optimal.

Transformasi digital juga berkaitan erat dengan peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pasien. Pemanfaatan layanan digital seperti telemedicine, pendaftaran online, dan sistem informasi pasien meningkatkan aksesibilitas dan kontinuitas pelayanan kesehatan (Prasetya, 2025). Kepuasan pasien meningkat ketika layanan menjadi lebih cepat, transparan, dan responsif melalui dukungan teknologi (Chang et al., 2025). Hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien sejalan dengan kerangka evaluasi mutu layanan kesehatan yang menekankan pentingnya perbaikan proses dan hasil layanan (Hospodková et al., 2021). Dari perspektif kinerja organisasi, transformasi digital berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi operasional dan efektivitas manajerial. Sistem informasi kesehatan mendukung pengambilan keputusan berbasis data dan meningkatkan kontrol manajemen terhadap kinerja rumah sakit.

(Alvianty et al., 2025). Integrasi teknologi digital dengan sistem pengukuran kinerja strategis memperkuat pencapaian tujuan organisasi. Rumah sakit yang memanfaatkan teknologi digital secara optimal cenderung menunjukkan kinerja klinis dan finansial yang lebih baik (Fittrani et al., 2024).

Konteks negara berkembang, termasuk Indonesia, menunjukkan bahwa implementasi transformasi digital rumah sakit masih menghadapi tantangan struktural dan regulasi. Keterbatasan infrastruktur teknologi dan kesenjangan kapasitas digital antarwilayah menjadi hambatan utama (Siti & Diansanto, 2024). Isu interoperabilitas sistem dan standar data kesehatan juga masih menjadi tantangan dalam mendukung integrasi layanan digital secara nasional (Masita et al., 2025). Dukungan kebijakan yang konsisten berperan penting dalam mempercepat transformasi digital rumah sakit di era JKN (Yuditia et al., 2021).

Literatur secara keseluruhan menegaskan bahwa transformasi digital memiliki potensi besar sebagai sumber keunggulan kompetitif rumah sakit apabila diimplementasikan secara strategis dan berkelanjutan. Keunggulan kompetitif berbasis digital cenderung bersifat jangka panjang ketika teknologi dikombinasikan dengan kapabilitas organisasi dan inovasi manajerial. Strategi digital yang efektif memungkinkan rumah sakit menciptakan diferensiasi layanan yang bernilai dan sulit ditiru oleh pesaing.. Transformasi digital sebagai strategi keunggulan kompetitif rumah sakit di era Jaminan Kesehatan Nasional pada akhirnya menuntut perubahan paradigma manajemen rumah sakit menuju pendekatan yang lebih adaptif, berbasis data, dan berorientasi pada nilai. Keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi oleh kemampuan rumah sakit dalam mengelola perubahan secara holistik, memperkuat kapasitas organisasi, dan menjaga keseimbangan antara efisiensi, mutu layanan, serta keberlanjutan sistem kesehatan.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, penggunaan pendekatan *Systematic Literature Review (SLR)* menyebabkan hasil penelitian sangat bergantung pada kualitas, ruang lingkup, dan keragaman metodologi artikel yang dianalisis, sehingga sintesis temuan dilakukan pada tingkat konseptual dan generalisasi tertentu. Kedua, dominasi penggunaan data sekunder dari publikasi ilmiah membatasi kemampuan penelitian ini dalam menangkap dinamika implementasi transformasi digital secara langsung di tingkat operasional rumah sakit, termasuk persepsi tenaga kesehatan dan manajemen terhadap tantangan digitalisasi di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Ketiga, keterbatasan akses terhadap beberapa artikel *full-text* berpotensi menimbulkan bias seleksi, meskipun proses pencarian dan pemilihan literatur telah dilakukan secara sistematis dan

transparan sesuai pedoman PRISMA. Keterbatasan ini menunjukkan perlunya penelitian empiris lanjutan yang mampu memvalidasi temuan literatur secara lebih kontekstual.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa transformasi digital berperan strategis dalam menciptakan keunggulan kompetitif rumah sakit di era Jaminan Kesehatan Nasional. Literatur menunjukkan bahwa rumah sakit yang mampu mengintegrasikan transformasi digital ke dalam strategi organisasi secara menyeluruh cenderung memiliki kinerja yang lebih baik, ditandai dengan peningkatan efisiensi operasional, mutu layanan, transparansi administrasi, serta kepuasan pasien. Keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh adopsi teknologi, tetapi juga oleh keselarasan antara strategi digital, kepemimpinan manajerial, kesiapan sumber daya manusia, serta dukungan kebijakan dan regulasi. Dengan demikian, transformasi digital perlu dipandang sebagai strategi manajerial jangka panjang yang berkontribusi langsung terhadap keberlanjutan dan daya saing rumah sakit dalam sistem JKN.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, rumah sakit disarankan untuk memperkuat transformasi digital sebagai bagian integral dari perencanaan strategis organisasi dengan memastikan keselarasan antara teknologi, proses kerja, dan pengembangan sumber daya manusia. Pemanfaatan sistem informasi terintegrasi, layanan digital berbasis pasien, serta teknologi pendukung pengambilan keputusan perlu diimbangi dengan program pelatihan berkelanjutan, manajemen perubahan, dan kepemimpinan digital yang kuat. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif melalui studi lapangan agar mampu menggali pengalaman nyata rumah sakit dalam mengimplementasikan transformasi digital di era JKN, sehingga rekomendasi kebijakan yang dihasilkan lebih aplikatif, kontekstual, dan berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Alvianty, R. A., Rully Arvian, S., & Wasir, R. (2025). Literature review: Analisis transformasi digital layanan kesehatan di Indonesia terhadap peran sektor publik dan swasta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 28(02), 56–60. <https://doi.org/10.22146/jmpk.v28i02.20958>
- Bayhaqi, M., Asri, A., Syahrir, I., & Wiliyanarti, P. F. (2025). The influence of digital transformation and information management on the efficiency of hospital services. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 10(2). <https://doi.org/10.22146/jkesvo.106279>

- Chang, W. H., Chang, M. C., Chang, M. H., Chan, Y. K., & Hsieh, M. Y. (2025). Digital health transformation: An empirical analysis of sustainable healthcare through the various applications of artificial intelligence internet of things technology. *Digital Health*, 11(1), 1–12. <https://doi.org/10.1177/20552076251396987>
- Chansanguan, S., Rittipant, N., Ueki, Y., & Jeenanunta, C. (2025). Sustainable digital transformation in public hospitals: Strategic enablers for smart healthcare systems. *Sustainability (Switzerland)*, 17(19), 1–32. <https://doi.org/10.3390/su17198614>
- Fittrani, A., Rohendi, A., Sukajie, B., & Purwadhi. (2024). Penguatan SDM dalam mendukung transformasi digital di RSUD Dr. Adjidarmo. *Journal of Knowledge Management*, 18(2), 55–74. www.jurnal.uniga.ac.id
- Hastuti, A. D., Puspaningrum, F. E., & Mulyadi, E. (2025). Peran kompensasi dan penilaian kinerja dalam meningkatkan kepuasan dan produktivitas tenaga kesehatan pada era digitalisasi rumah sakit. *Jurnal Teknologi dan Bisnis Cerdas*, 1(2), 113–124. <https://doi.org/10.64476/jtbc.v1i2.10>
- Hospodková, P., Berežná, J., Barták, M., Rogalewicz, V., & Svoboda, R. (2021). Change management and digital innovations in hospitals of five European countries. *Healthcare*, 9(1508).
- Lesmana, I., Tasya Br Ginting, I., Dewi, J., Siahaan, S., Rumapea, R., Khris, Y., & Saragih, C. (2025). Tinjauan literatur tentang program jaminan kesehatan nasional (JKN) sebagai kebijakan publik dalam pelayanan kesehatan di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 3(12), 264–277. <https://ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jiem/article/view/7460>
- Manurung, F., Hasibuan, W. A., Ananda, F., & Nisa, M. (2025). Strategi membangun budaya organisasi yang inovatif dalam menghadapi era digital. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Madani*, 3(1), 1107–1113. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14710137>
- Masita, D. A., Asumta, M. Z., Mawarti, H., & Zakaria, A. (2025). Digital transformation as part of hospital marketing strategy: Literature review. *Indonesian Journal of Global Health Research*, 2(4), 77–86. <https://doi.org/10.37287/ijghr.v2i4.250>
- Mokhtar, N., & Fadliah, N. (2026). Manajemen operasional sebagai kapabilitas strategis dalam meningkatkan daya saing perusahaan. *Center of Economic Student Journal*, 9(1), 2019–2023.
- Nugraheni, R. (2025). Evaluasi dampak transformasi digital terhadap manajemen rumah sakit: Tinjauan sistematis literatur. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit*, 17(2), 175–188.
- Nugroho, J. W., Hendriana, H., & Kusnadi, D. (2025). Strategi manajerial untuk meningkatkan daya saing klinik non-BPJS di Indonesia: Kajian sistematis literatur. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 3341–3348. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.4071>
- Păcuraru, I. M., Năstac, A., Zamfir, A., Busnatu, Ș. S., Andronic, O., & Artamonov, A. R. (2025). Digital transformation of medical services in Romania: Does the healthcare system meet the current needs of patients? *Healthcare (Switzerland)*, 13(20), 1–31. <https://doi.org/10.3390/healthcare13202549>
- Prasetya, Y. H. (2025). Pelayanan inklusif sebagai strategi keunggulan kompetitif rumah sakit: Kajian literatur. *Jurnal Kesehatan Masyarakat ITEKES Cendekia Utama Kudus*, 13(2), 228–240.

- Purwadhi, P., Widjaja, Y. R., Wicaksono, A. D., & Dewi, A. P. (2025). Transformasi digital dan manajemen strategik rumah sakit: Peluang dan tantangan. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 5(4), 470–479. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v5i4.3026>
- Rabbani, M. G., Alam, A., & Prybutok, V. R. (2025). Digital health transformation through telemedicine (2020–2025): Barriers, facilitators, and clinical outcomes—A systematic review and meta-analysis. *Encyclopedia*, 5(4), 1–23. <https://doi.org/10.3390/encyclopedia5040206>
- Rabiei, R., Hsu, W. C., Bastani, P., Almasi, S., Mortezaei, S., & Dehghan, S. (2025). Transition toward smart hospitals: A scoping review of features, technologies, and challenges. *Health Science Reports*, 8(12). <https://doi.org/10.1002/hsr2.71601>
- Sakina, I., Purwadhi, & Mira Veranita. (2024). Penerapan analisis SWOT dalam strategi keunggulan bersaing untuk meningkatkan bed occupancy rate di rumah sakit dr. Hasri Ainun Habibie Parepare. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(1), 581–596.
- Saputra, W. (2025). Dampak digitalisasi manajemen rumah sakit terhadap efisiensi pelayanan: Literature review. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 14(3), 245–254.
- Siti, N., & Diansanto, P. (2024). Transformasi digital sebagai bagian dari strategi pemasaran rumah sakit: Literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 7(2), 265–272.
- Sitorus, R., & Jane, O. (2024). Strategi bersaing yang paling tepat oleh rumah sakit di era digital. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(6), 109–121. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i6.13160>
- Stoumpos, A. I., Kitsios, F., & Talias, M. A. (2023). Digital transformation in healthcare: Technology acceptance and its applications. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(4). <https://doi.org/10.3390/ijerph20043407>
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, interpretif, interaktif dan konstruktif)*. Metode Penelitian Kualitatif, 1–274. <http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>
- Wulandari, M., Novriyanti, T., Purwadhi, P., & Widjaja, Y. R. (2025). Implementasi strategi transformasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit: Studi kualitatif. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 5(1), 1415–1427. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/17847>
- Yuditia, A., Hidayat, Y., & Achmad, S. (2021). Pelaksanaan jaminan kesehatan nasional oleh BPJS berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. *Jurnal Magister Ilmu Hukum*, 6(1), 43–61.