



ABSTRAK

DIGITALISASI HOSPITAL INFORMATION SYSTEM (HI-SYS) DI RUMAH SAKIT METROPOLITAN MEDICAL CENTER

SHANTY ARRIANY
19/452809/PEK/25761

Dalam menghadapi tantangan zaman, seluruh dunia sedang menghadapi era *society 5.0*, segala proses internal bisnis terintegrasi satu dengan lainnya yang selanjutnya dikembangkan menjadi *artificial intelligence* dengan menggunakan teknologi robotik yang dapat langsung melakukan pelayanan terhadap *customer*. Perkembangan ini juga memberi dampak terhadap industri perumaha-sakitan, salah satunya RS Metropolitan Medical Center (RS MMC). Digitalisasi merupakan salah satu cara untuk menjawab tantangan zaman ini. Namun dalam menjalani proses transformasi ini tentunya RS MMC menghadapi banyak tantangan yang harus dilalui. Harmonisasi antara kemampuan adaptasi SDM, strategi manajemen dan kemutakhiran teknologi itu sendiri yang menjadi faktor keberhasilan transformasi ini. SDM salah satunya yang memegang peranan kunci digitalisasi sehingga *change management* yang tepat adalah yang melibatkan dimensi perubahan yang sesuai dengan perkembangan individu. Penelitian ini akan mengulas tuntas strategi transformasi yang tepat di industri perumaha-sakitan dengan menggunakan ADKAR *change management*. Bagaimana menghadapi tingkat resistensi yang tinggi dari para praktisi kesehatan, sehingga dengan penelitian ini diharapkan RS MMC dapat melalui hambatan pada transformasi ini dengan baik.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan tesis ini adalah metode kualitatif deskriptif. Data primer diperoleh dari kuesioner semantik diferensial yang kemudian dilanjutkan kepada wawancara triangulasi terhadap lima kelompok yang dibedakan berdasarkan fungsinya yaitu kelompok: Kepala Unit, Dokter Spesialis, Medis Lain, Penunjang Medis dan Lain-lain. Wawancara yang kedua secara semi terstruktur dilakukan kepada Direktur Keuangan & SIRS dan Direktur Pelayanan Medis, untuk mengetahui strategi *roadmap* digitalisasi *HI-SYS* di RS MMC, sekaligus sebagai sumber informasi bagi penelitian ini untuk menyusun saran strategi *roadmap* dari penulis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat gap pada elemen *Desire* sehingga berdampak terhadap elemen *Knowledge*, *Ability*, dan *Reinforcement*. Permasalahan ini kemudian dibahas bersama direksi, sehingga didapatkan kesimpulan bahwa prinsip transformasi digital di RS MMC adalah mengutamakan bagian yang krusial terlebih dahulu yang berdampak terhadap profitabilitas RS MMC yang menjadi prioritas, namun hal ini tidak diketahui jajaran staf di level operasional. Penanganan terhadap elemen-elemen ADKAR lainnya akan dibahas secara tuntas berikut pemakaian *management tools* dan peran-peran yang



dibutuhkan dalam proses transformasi ini. Di bagian akhir penelitian disusun saran strategi *roadmap* digital transformasi, dengan harapan penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap RS MMC yang sedang bertransformasi digital.

Keywords: Digitalisasi, HI-SYS, ADKAR change management, Strategi roadmap digitalisasi.



ABSTRACT

HOSPITAL INFORMATION SYSTEM (HI-SYS) DIGITALIZATION IN METROPOLITAN MEDICAL CENTER HOSPITAL

SHANTY ARRIANY
19/452809/PEK/25761

Facing the challenges of society 5.0, where all internal processes are integrated with each other, which is then developed into artificial intelligence using robotic technology that can directly provide services to customers. This development also has an impact on the hospital industry, one of which is the Metropolitan Medical Center Hospital. Digital transformation is one way to answer the challenges of today's era. However, in undergoing the transformation process, MMC Hospital faces many challenges that must be passed. Harmonization between the adaptability of human resources, management strategies and the latest technology itself is a factor in the success of this transformation. Human resources, one of which plays a key role in digital transformation, so that appropriate change management involves the dimensions of change that are in accordance with individual development is the most suitable strategy. This study will review the appropriate transformation strategy in the hospital industry using ADKAR change management. How to deal with the high level of resistance from health practitioners, with this research it is hoped that MMC Hospital can go through the obstacles of this transformation successfully.

The research method used in writing this thesis is a qualitative descriptive method. Primary data was obtained from a semantic differential questionnaire which was then followed by triangulation interviews of five groups which were distinguished by function: Head of Unit, Specialist Doctor, Other Medical, Medical Support and Miscellaneous. The second semi-structured interview was conducted with the Director of Finance & SIRS and Director of Medical Services, to find out the roadmap for the HI-SYS digitalization at MMC Hospital, as well as the source of information for this research to develop roadmap strategy suggestions from the author.

The results show that there is a gap in the Desire element so that it has an impact on the Knowledge, Ability and Reinforcement elements. This issue was then discussed with the board of directors, so it was concluded that the principle of digital transformation at MMC Hospital is to prioritize the crucial part first which has an impact on the profitability of MMC Hospital, but this is not known by the staff at the operational level. The handling of other ADKAR elements will be discussed in detail along with the use of management tools and the roles needed in this transformation process. At the end of the research, roadmap strategy of digitalization is prepared, with the hope that this research can contribute to MMC Hospital which is undergoing digitalization

Keywords : Digitalization, HI-SYS, ADKAR change management, roadmap strategy of digitalization.