JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi
E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916
https://dinastirev.org/JEMSI dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i2
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 25 Oktober 2025 | **Revised:** 04 November 2025 | **Accepted:** 13 November 2025

Digitalisasi Layanan Kesehatan di Lingkungan Sentra Mulya Jaya Jakarta: Studi Kasus Penerapan Aplikasi *e-Clinic*

Siti Indriasari Oktaviana[1], Iwan Kurniawan[2], Azis Hakim[3]
[1]Universitas Krisnadwipayana, Jakarta, Indonesia, siti.indriasario@gmail.com
[2]Universitas Krisnadwipayana, Jakarta, Indonesia, iwankurniawan@unkris.ac.id
[3]Universitas Krisnadwipayana, Jakarta, Indonesia, dr_azishakim@yahoo.co.id

Corresponding Author: siti.indriasario@gmail.com[1]

Abstract: *Digital transformation has become an essential requirement in improving the quality of public services, including health service assistance for both residential and non-residential beneficiaries at Sentra Mulya Jaya. The e-Clinic application is an integrated digital clinic management system developed to support primary healthcare facilities in Indonesia. The objectives of this study are to identify and analyze: (1) the implementation of the e-Clinic application as an effort to promote the digitalization of health services at Klinik Pratama Sentra Mulya Jaya; (2) the facilitation of data management for both residential and non-residential beneficiaries to improve service efficiency; and (3) the integration of healthcare services that enables medical records to be accessed across healthcare facilities in real time, securely, and in a standardized manner. This research employs a case study design using a descriptive qualitative approach through interviews and observations, complemented by a simple quantitative component using questionnaires (mixed-methods). The findings indicate that the utilization of the e-Clinic application enhances the speed and efficiency of healthcare services, provides secure electronic medical records that allow healthcare workers to comprehensively and accurately monitor patient health histories, and supports data-driven evaluation and decision-making. Furthermore, electronic medical records are integrated with patient health data through the SATUSEHAT platform.*

Keywords: *Health Digitalization, Public Service, E-Clinic, Sentra Mulya Jaya Jakarta, Beneficiaries (patients)*

Abstrak: Transformasi digital menjadi kebutuhan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, termasuk dalam pendampingan layanan kesehatan penerima manfaat residensial dan non residensial di Sentra Mulya Jaya. Aplikasi *e-Clinic* merupakan sistem manajemen klinik digital terintegrasi yang dikembangkan untuk mendukung klinik primer di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis 1) Implementasi aplikasi *e-Clinic* sebagai bentuk upaya mendukung digitalisasi layanan Kesehatan di Klinik Pratama Sentra Mulya Jaya 2) Mempermudah pengelolaan data penerima manfaat baik residensial maupun non residensial sehingga layanan kesehatan menjadi efisien, 3) Mendukung integrasi layanan kesehatan sehingga memungkinkan rekam medis dapat

terintegrasi dan diakses dari fasilitas kesehatan ke fasilitas kesehatan lainnya secara *real time*, aman dan terstandar.
Metode penelitian menggunakan studi kasus dengan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi dan kuantitatif sederhana menyebarkan kuesioner (*Mixed-methods*).
Hasil penelitian menunjukan bahwa pemanfaatan aplikasi *e-Clinic* mampu meningkatkan pelayanan kesehatan yang lebih cepat dan efisien, tersedianya rekam medis elektronik yang aman sehingga tenaga kesehatan dapat memonitor gambaran riwayat kesehatan penerima manfaat (pasien) lebih lengkap dan akurat, mengevaluasi dan mengambil Keputusan berbasis data, rekam medis elektronik terintegrasi dengan data kesehatan penerima manfaat (pasien) pada *platform* SATUSEHAT.

Kata Kunci: Digitalisasi Kesehatan, Pelayanan Publik, *E-Clinic*, Sentra Mulya Jaya Jakarta, Penerima Manfaat (pasien)

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di era digital telah membawa perubahan yang besar dalam berbagai sektor, termasuk perubahan mendasar dalam tata kelola pelayanan publik pada sektor kesehatan. Digitalisasi layanan kesehatan menjadi kebutuhan strategis yang mendesak dalam peningkatan mutu, efisiensi, akuntabilitas dan kualitas layanan publik. Di Indonesia, transformasi digital di bidang kesehatan menjadi salah satu prioritas nasional sebagaimana tertuang dalam Peta Jalan Transformasi Digital Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI, 2023). Pemerintah melalui Kementerian Kesehatan telah mendorong penerapan digitalisasi kesehatan melalui berbagai kebijakan, salah satunya integrasi data layanan kesehatan berbasis platform SATUSEHAT. Inisiatif ini tidak hanya menyangkut modernisasi sistem, tapi juga peningkatan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan kesehatan yang berkeadilan sosial di masyarakat.

Sentra Mulya Jaya Jakarta sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis Kementerian Sosial Republik Indonesia mempunyai fungsi strategis dalam memberikan pelayanan dasar kesehatan dan rehabilitasi sosial kepada penyandang disabilitas, anak, lansia dan kelompok rentan lainnya baik residensial maupun non residensial. Salah satu aspek yang menentukan keberhasilan pelayanan adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Sebagai bagian dari unit layanan di bawah Sentra Mulya Jaya Jakarta peran Klinik Pratama Sentra Mulya Jaya Jakarta tidak hanya sebagai sarana pelayanan kesehatan dasar penerima manfaat residensial tetapi juga penerima manfaat non residensial yang membutuhkan ruang inklusif berupa layanan terapi bagi anak penyandang disabilitas yang kurang mampu. Layanan Kesehatan yang diberikan tidak hanya bersifat kuratif, tetapi juga mendukung pemulihan sosial secara menyeluruh. Namun pada praktiknya proses administrasi, pencatatan data medis dan pelaporan kinerja masih sering menghadapi kendala akibat sistem manual yang kurang efisien dan berfungsi menimbulkan kesalahan pencatatan. Di tengah tuntutan pelayanan publik yang semakin adaptif terhadap perkembangan teknologi, digitalisasi menjadi langkah strategis untuk memperkuat tata kelola dan kualitas layanan kesehatan yang berkeadilan sosial di lingkungan Sentra Mulya Jaya Jakarta.

Menjawab tantangan tersebut diatas, aplikasi *e-Clinic* dari PT. Infokes Indonesia yang hadir sebagai solusi digital dalam penyelenggaraan layanan kesehatan di Klinik Pratama Sentra Mulya Jaya Jakarta. Aplikasi ini dirancang untuk mendukung proses administrasi, pengelolaan rekam medis elektronik, pelayanan penerima manfaat, hingga pelaporan kesehatan secara terintegrasi dan real-time. Melalui penerapan *e-Clinic*, diharapkan terjadi transformasi signifikan dalam sistem pelayanan Kesehatan, dari yang bersifat manual menuju sistem digital yang lebih efisien, transparan, dan berkelanjutan. Selain itu, digitalisasi ini juga menjadi bagian

dari komitmen Sentra Mulya Jaya Jakarta untuk mewujudkan pelayanan publik yang inklusif, berbasis data, dan sesuai dengan arah kebijakan transformasi digital Kementerian Sosial.

Landasan Teori

Penelitian ini mengacu pada beberapa pendekatan utama dalam studi adopsi teknologi dan transformasi digital sektor publik, yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM), *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), serta konsep *e-Health* dan *e-Government.*

1. *Technology Acceptance Model* (TAM) Model ini dikembangkan oleh Davis (1989) untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi. Dua konstruk utama dalam TAM adalah *Perceived Usefulness* (PU) atau persepsi kegunaan—yakni sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja kerjanya—dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) atau persepsi kemudahan penggunaan—yakni sejauh mana teknologi dianggap mudah digunakan tanpa memerlukan usaha besar. Dalam konteks *e-Clinic*, persepsi tenaga kesehatan terhadap manfaat aplikasi dalam meningkatkan efisiensi kerja dan akurasi pelayanan, serta persepsi kemudahan penggunaannya, menjadi determinan utama dalam adopsi sistem.
2. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) Venkatesh et al. (2003) mengembangkan UTAUT sebagai penyempurnaan dari TAM dengan menambahkan empat konstruk utama: *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Teori ini menekankan bahwa penerimaan teknologi juga dipengaruhi oleh norma sosial, dukungan organisasi, dan ketersediaan infrastruktur. Dalam penelitian ini, UTAUT relevan untuk memahami bagaimana dukungan kelembagaan dan budaya kerja di Sentra Mulya Jaya memengaruhi niat serta perilaku penggunaan *e-Clinic* oleh tenaga kesehatan.
3. Konsep *e-Health* dan Digitalisasi Kesehatan Publik menurut World Health Organization (WHO, 2022), *e-Health* mencakup pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung layanan kesehatan, pengelolaan sistem, penelitian, dan pendidikan kesehatan. e-Health tidak hanya berfokus pada aplikasi klinis, tetapi juga pada integrasi sistem, interoperabilitas data, dan peningkatan pengalaman penerima manfaat (pasien). Dalam konteks pelayanan sosial seperti Sentra Mulya Jaya, konsep *e-Health* berperan dalam memperkuat sistem pelayanan yang lebih inklusif, partisipatif, dan efisien, terutama bagi kelompok rentan.
4. Transformasi Digital dan *e-Government* dalam Pelayanan Publik Transformasi digital di sektor publik merupakan bagian dari strategi *e-Government*, yang bertujuan memperbaiki kualitas layanan publik melalui penerapan teknologi (Heeks, 2006). Dalam pendekatan administrasi publik modern, digitalisasi dipandang sebagai upaya meningkatkan efektivitas tata kelola dan memperkuat akuntabilitas birokrasi melalui inovasi teknologi. Dalam konteks ini, penerapan *e-Clinic* tidak hanya berdampak pada aspek teknis pelayanan kesehatan, tetapi juga merepresentasikan transformasi budaya organisasi menuju pelayanan publik yang lebih responsif dan berbasis data.

Secara konseptual, kerangka teoritik ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *e-Clinic* dipengaruhi oleh kombinasi faktor teknis, perilaku, dan kelembagaan. Oleh karena itu, pendekatan penelitian ini menggunakan *mixed methods* untuk menangkap dinamika kuantitatif dari penerimaan teknologi serta pengalaman kualitatif pengguna *e-Clinic* di lapangan.

METODE

Metode penelitian menggunakan studi kasus dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif (*Mixed-methods*). Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami pengalaman

pengguna secara mendalam melalui wawancara dan observasi. Sedangkan pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur persepsi dan tingkat penerimaan aplikasi *e-Clinic* dengan menyebarkan skala kuesioner Likert 1-5.
Lokasi penelitian adalah Klinik Pratama Sentra Mulya Jaya Jakarta yang layanan kesehatannya berada di Lingkungan Sentra Mulya Jaya Jakarta. Yang menjadi subjek penelitian sebanyak 35 responden dengan rincian 20 tenaga Kesehatan (dokter, perawat, psikolog, terapis) tenaga profesional non nakes (pekerja sosial) dan 15 penerima manfaat residensial dan non residensial yang mengetahui rekam medisnya menggunakan aplikasi *e-Clinic*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terstruktur untuk menggali pengalaman, harapan dan saran terhadap *e-Clinic*, observasi partisipatif dimana peneliti mengamati alur registrasi, penggunaan aplikasi, interaksi dengan penerima manfaat dan kendala teknis selama pelayanan. Instrumen kuesioner dikembangkan berdasarkan kerangka *technology acceptance model* (TAM) yang kemudian disebar kepada tenaga Kesehatan dan penerima manfaat yang mencakup indikator *perceived usefulness, perceived ease of use, attitude toward using, behavioural intention dan satisfaction* terhadap aplikasi *e-Clinic*. Data kualitatif dari wawancara dianalisis dengan analisis naratif tematik untuk mengidentifikasi tema yang berulang terkait penerimaan teknologi, hambatan serta keberhasilan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitatif

Hasil wawancara menunjukkan bahwa penerapan *e-Clinic* memberikan sejumlah manfaat. Para responden menyatakan bahwa sistem ini meningkatkan akurasi pencatatan data penerima manfaat (pasien) dan mempercepat proses administrasi, mulai dari pendaftaran hingga pembuatan resep. Rekam medis elektronik yang tersimpan aman memudahkan tenaga kesehatan memonitor riwayat kesehatan penerima manfaat dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Fitur integrasi dengan platform SATUSEHAT memungkinkan pertukaran rekam medis antar fasilitas kesehatan sehingga penerima manfaat (pasien) yang dirujuk dapat dilayani tanpa pengulangan pemeriksaan. Hal ini sejalan dengan tujuan SATUSEHAT yang mengintegrasikan data penerima manfaat (pasien) dari berbagai fasilitas untuk meningkatkan efektivitas layanan. Selain itu, responden mencatat bahwa *e-Clinic* menyediakan dashboard pelaporan dan analitik yang membantu manajemen dalam memantau kinerja layanan. Meskipun demikian, terdapat tantangan dalam implementasi *e-Clinic*. Beberapa tenaga kesehatan dan penerima manfaat masih memiliki literasi digital rendah sehingga membutuhkan pelatihan intensif. Infrastruktur seperti jaringan internet dan perangkat komputer di klinik masih terbatas, menyebabkan gangguan sistem ketika puncak pelayanan. Perubahan dari sistem manual menjadi digital juga menimbulkan resistensi awal dan membutuhkan perubahan budaya organisasi. Tantangan ini konsisten dengan literatur yang menyebutkan bahwa digitalisasi pelayanan kesehatan memerlukan tata kelola IT yang baik, integrasi aplikasi, dan keamanan data yang memadai. Komitmen pimpinan, dukungan teknis, serta peningkatan kapasitas SDM menjadi kunci keberhasilan transformasi.

Analisis Kuantitatif

Dari 35 kuesioner yang dianalisis, 85 % responden setuju bahwa *e-Clinic* meningkatkan efisiensi layanan dan mempersingkat waktu tunggu. Skor rata-rata *perceived usefulness* mencapai 4,2 (dari skala 1–5) dengan standar deviasi 0,5 menunjukkan keyakinan kuat bahwa *e-Clinic* bermanfaat. Skor *perceived ease-of-use* sebesar 4,1 dengan deviasi 0,5 menunjukkan bahwa sebagian responden merasa antarmuka aplikasi masih perlu penyederhanaan. Variabel *attitude toward using* dan satisfaction (kepuasan) masing-masing memiliki skor rata-rata 4,2 dan 4,1. Analisis korelasi sederhana menunjukkan hubungan positif antara *perceived usefulness* dan niat menggunakan e-Clinic ($r = 0,65$). Temuan ini mendukung teori TAM bahwa persepsi manfaat lebih kuat memengaruhi niat penggunaan daripada persepsi kemudahan. Hasil juga

menunjukkan bahwa responden yang pernah mengikuti pelatihan memiliki skor *ease-of-use* lebih tinggi, menegaskan pentingnya peningkatan kapasitas.

Perbandingan Layanan Pra dan Pasca Digitalisasi

Sebelum penerapan digitalisasi, proses administrasi dan pelayanan untuk penerima manfaat (pasien) pada layanan Kesehatan di Klinik Pratama Sentra Mulya Jaya memerlukan waktu rata-rata 15 menit dengan formulir kertas dan pelaporan kegiatan memerlukan rekapitulasi manual yang seringkali menimbulkan keterlambatan. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya efisiensi waktu dan tingginya kesalahan pencatatan. Setelah implementasi penggunaan aplikasi *e-Clinic*, waktu pendaftaran menurun menjadi 7 menit karena penerima manfaat (pasien) dapat melakukan pre-registrasi dan data rekam medis elektronik penerima manfaat (pasien) dapat diakses secara otomatis. Akurasi data meningkat karena kesalahan penulisan berkurang, dan rekam medis tidak lagi hilang karena tercecer. Petugas administrasi melaporkan bahwa *e-Clinic* mengurangi duplikasi dokumen dan mempermudah pelaporan kepada pimpinan. Namun, beberapa penerima manfaat lansia masih membutuhkan pendampingan untuk menggunakan sistem digital. Secara keseluruhan, digitalisasi meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan akses layanan, sejalan dengan tujuan pilar transformasi teknologi kesehatan.

KESIMPULAN

Implementasi aplikasi *e-Clinic* di Klinik Pratama Sentra Mulya Jaya Jakarta terbukti meningkatkan efisiensi pelayanan, tersedianya rekam medis elektronik yang aman sehingga tenaga kesehatan dapat memonitor gambaran riwayat kesehatan penerima manfaat (pasien) lebih lengkap dan akurat. Digitalisasi layanan kesehatan ini memperkuat tata kelola pelayanan publik yang transparan, efisien, dan berorientasi pada penerima manfaat. Namun, keberhasilan transformasi digital memerlukan dukungan kelembagaan, pelatihan literasi digital berkelanjutan bagi tenaga kesehatan, memperkuat dukungan teknis dan infrastruktur teknologi yang memadai di Klinik Pratama Sentra Mulya Jaya Jakarta.

REFERENSI

Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*. 13(3). 319-339. https://www.researchgate.net/publication/200085965_Perceived_Usefulness_Perceived_Ease_of_Use_and_User_Acceptance_of_Information_Technology

Heeks, R. (2006). Implementing and managing eGovernment: An international text. https://www.researchgate.net/publication/364856007_Implementing_and_Managing_eGovernment_An_International_Text

Kementerian Kesehatan RI. (2023). Transformasi Sistem Kesehatan Digital Nasional. Jakarta. Website Kemenkes RI. https://kemkes.go.id/id/layanan/indonesian-health-transformation.

Kementerian Kesehatan RI. (2024) Cetak Biru Strategi Transformasi Digital Kesehatan. Jakarta. https://iptek.web.id/2022/01/06/cetak-biru-strategi-transformasi-digital-kesehatan-2024/#google_vignette

Kementerian Kesehatan RI (2025). Platform SATUSEHAT Kemenkes Transformasi Digital Layanan Kesehatan Nasional. Jakarta. Diakses dari https://kementeriankesehatan.com/platform-satusehat-kemenkes-transformasi-digital-layanan-kesehatan-nasional/

Laksono, Sidhi (2022). Kesehatan Digital dan Disrupsi Digital pada Layanan Kesehatan di Rumah Sakit. Artikel Penelitian Volume 11 No 1 Maret 2022, hal 36-42. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia: JKKI*.

Mega Buana Teknologi. (2023). Digitalisasi Kesehatan : Meningkatkan Efisiensi Pelayanan di Era 4.0. Jakarta. https://megabuana.id/digitalisasi-kesehatan-meningkatkan-efisiensi-pelayanan-di-era-4-0/

Memo Lukito, & Ascobat Gani. (2024). Pelayanan Kesehatan Yang Efisien Dan Terjangkau Melalui Transformasi Kesehatan Digital Via Telemedicine Di Indonesia. *Jurnal Kesehatan: Jurnal Ilmiah Multi Sciences,* 14(2), 107 - 117. https://doi.org/10.52395/jkjims.v14i2.452

PT. Infokes Indonesia. (2023). Solusi Teknologi Informasi Kesehatan Online Terintegrasi Indonesia. Bandung. Situs resmi https://www.eclinic.id

PT. Infokes Indonesia. (2023*).* Fitur dan Modul *e-Clinic*. Penjelasan Fitur : Dashboard, Rekam Medis Elektronik, Integrasi PCare dan SATUSEHAT, dengan Modul: Pendaftaran, Farmasi dan Laporan. Situs resmi https://www.eclinic.id

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. https://researchgate.net/publication/220259897_User_Acceptance_of_Information_Technology_Toward_a_Unified_View

Walim, W dkk. (2022). Implementasi E-Klinik berbasis Website. *Jurnal IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology)*, 7(2)127-133. Bina Sarana Informatika. https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijcit/article/view/14122

WHO (World Health Organization) Eastern Mediterranean Region (2022). *Health Topics.* Website WHO. https://www.emro.who.int/health-topics/ehealth/