

**PENGARUH MODERASI PENGALAMAN
PENGGUNA DALAM MEMPERKUAT PENGARUH
TRANSFORMASI DIGITAL TERHADAP
KINERJA RUMAH SAKIT
(Studi Empiris di RSI Sultan Agung Semarang)**

Tesis

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat Sarjana S2

Program Magister Akuntansi



Disusun Oleh:

Yan Ardianto

21402300049

**PROGRAM MASGISTER AKUNTANSI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
TAHUN 2025**

TESIS

**PENGARUH MODERASI PENGALAMAN
PENGGUNA DALAM MEMPERKUAT PENGARUH
TRANSFORMASI DIGITAL TERHADAP
KINERJA RUMAH SAKIT**

(Studi Empiris di RSI Sultan Agung Semarang)

Disusun Oleh :

Yan Ardianto

21402300049

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
Dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian usulan penelitian

Tesis

Program Magister Akuntansi Universitas

Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 28 November 2025

Pembimbing,



Prof. Dr. Edy Suprianto, S.E., M.Si., Akt

NIK. 211406018

**PENGARUH MODERASI PENGALAMAN
PENGGUNA DALAM MEMPERKUAT PENGARUH
TRANSFORMASI DIGITAL TERHADAP
KINERJA RUMAH SAKIT
(Studi Empiris di RSI Sultan Agung Semarang)**

Disusun Oleh :
Yan Ardianto
21402300049

Telah Dipertahankan Di Depan
Penguji Pada Tanggal 01 Desember 2025

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing,

Prof. Dr. Edy Suprianto, S.E., M.Si., Akt

Penguji 1

Penguji 2

Dr. M. Jafar Shodiq., SE, S.Si, M.Si,
Ak, CA, CSRA, ACPA

Provita Wijayanti, SE, M.Si, Ph.D,
Ak, CA, UFP, AWP

Tesis Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu
Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Magister
Akuntansi Tanggal 01 Desember 2025

Prof. Dr. Edy Suprianto, S.E., M.Si., Akt
Ketua Program Studi Magister Akuntansi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Grand Theory	7
2.1.1. Teori Resource-Based View (RBV).....	7
2.1.2. Transformasi Digital	8
2.1.3. Pengalaman Pengguna (UX).....	9
2.1.4. Kinerja Rumah Sakit	9
2.2 Literature Review Penelitian terdahulu.....	10
2.3 Pengembangan Hipotesis	21
2.3.1. Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Kinerja Rumah Sakit	22
2.3.2. Pengaruh Pengalaman Pengguna terhadap kinerja rumah sakit.....	23
2.3.3. Pengaruh Pengalaman pengguna mempengaruhi transformasi digital terhadap kinerja rumah sakit	25

2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Jenis Penelitian	27
3.2. Populasi dan Sampel	28
3.3. Sumber dan Jenis Data	29
3.4. Metode Pengumpulan Data	31
3.5. Variabel dan Pengukuran/Indikator Variabel.....	33
3.6. Teknik Analisis	41
3.6.1. Pengujian Persyaratan Instrumen	42
3.6.2. Uji Asumsi Klasik	43
3.6.2.1. Uji Normalitas.....	44
3.6.2.2. Uji Multikolinieritas	45
3.6.2.3. Uji Heteroskedastisitas	46
3.6.3. Analisis Regresi	46
3.6.4. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)	48
3.6.5. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)	48
3.6.6. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R ²).....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Deskripsi Sampel.....	50
4.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	52
4.2.1. Variabel Transformasi Digital (Total_DT)	52
4.2.2. Variabel Pengalaman Pengguna.....	56
4.2.3. Variabel Kinerja Rumah Sakit	60
4.3 Analisis Data	65
4.3.1. Pengujian Persyaratan Instrumen.....	65

4.3.2. Uji Asumsi Klasik	69
4.3.2.1. Uji Normalitas.....	70
4.3.2.2. Uji Multikolinieritas	72
4.3.2.3. Uji Heteroskedastisitas	73
4.3.3. Analisis Regresi	74
4.3.3.1. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)	74
4.3.3.2. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R ²)	75
4.3.3.3. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)	76
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	79
4.4.1. Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Kinerja Rumah Sakit	79
4.4.2. Pengaruh Pengalaman Pengguna terhadap kinerja rumah sakit.....	81
4.4.3. Pengaruh Pengalaman pengguna mempengaruhi transformasi digital terhadap kinerja rumah sakit	84
BAB V PENUTUP	86
5.1. Simpulan.....	86
5.2. Implikasi Teoritis	87
5.3. Implikasi Kebijakan	89
5.4. Keterbatasan Penelitian	90
5.5. Agenda Penelitian	91
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Literature Review Penelitian terdahulu.....	10
Tabel 4. 1 Deskripsi Sampel	51
Tabel 4. 2 Deskripsi Statistik	52
Tabel 4. 3 Deskripsi Variabel Transformasi Digital	52
Tabel 4. 4 Tabel Variabel Pengalaman Pengguna	56
Tabel 4. 5 Tabel Variabel Kinerja Rumah Sakit.....	60
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Item-item Variabel	65
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Item-item Variabel	69
Tabel 4. 8 Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S).....	71
Tabel 4. 9 Uji Multikolinieritas.....	72
Tabel 4. 10 Uji Heterokedastisitas	73
Tabel 4. 11 Tabel Uji F.....	74
Tabel 4. 12 Uji Koefisien Determinasi	75
Tabel 4. 15 Uji t Pengaruh pengalaman pengguna terhadap transformasi digital	76
Tabel 4. 16 Uji t Pengaruh Pengalaman Pengguna Mempengaruhi Transformasi Digital Terhadap Kinerja Rumah Sakit.....	77



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Teori Resource-Based View (RBV).....	8
Gambar 2. 2. Kerangka pemikiran Teoritis.....	26
Gambar 4. 1. Grafik P-P Plot	70



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah membawa dunia memasuki era digital. Era digital ditandai dengan penggunaan teknologi digital secara meluas dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia bisnis. Pada era digitalisasi, semua perusahaan berusaha untuk beradaptasi dan berinovasi dengan pendekatan digital.

Kemampuan organisasi untuk terus survive ditentukan oleh kemampuan mereka dalam beradaptasi dengan kemajuan teknologi dalam industri 4.0. Pergeseran organisasi ke platform Big Data, analitik, cloud, seluler, dan media sosial, telah menjadi kebutuhan dan keharusan bagi perusahaan dalam menjaga keberlangsungan usaha dan memenangkan persaingan. Pergeseran ini disebut dengan transformasi digital.

Transformasi digital sebagai proses di mana teknologi digital menciptakan gangguan yang memicu respons strategis dari organisasi yang berusaha mengubah jalur penciptaan nilai mereka sambil mengelola perubahan struktural dan hambatan organisasi yang memengaruhi hasil positif dan negatif dari proses ini.

Perkembangan teknologi digital yang pesat dan penerapannya di seluruh organisasi bisnis menjadikan transformasi digital sebagai sumber dinamika bisnis yang berkelanjutan. Perusahaan yang tidak melakukan

transformasi digital akan tertinggal dan berisiko gulung tikar. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya perusahaan yang bangkrut dalam beberapa tahun terakhir karena tidak mampu beradaptasi dengan perubahan zaman.

Transformasi digital dapat memberikan banyak manfaat bagi perusahaan, antara lain: meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan produktivitas, meningkatkan customer satisfaction, membuka peluang bisnis baru, meningkatkan daya saing.

Di sisi lain, transformasi digital juga dapat menimbulkan beberapa tantangan bagi perusahaan, antara lain: Biaya yang tinggi, Kurangnya sumber daya manusia yang kompeten, risiko keamanan siber, meskipun terdapat beberapa tantangan, transformasi digital secara keseluruhan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk melakukan transformasi digital agar dapat tetap bersaing di era digital.

Pada penelitian-penelitian sebelumnya banyak yang menyelidiki peluang yang dihadirkan dengan peran transformasi digital, namun masih terdapat hambatan dan tantangan yang dihadapi dalam penerapan transformasi digital ini (Panjaitan & Lupiana, 2023).

Penelitian sebelumnya juga telah menyelidiki beberapa faktor yang mempengaruhi transformasi digital, namun masih sedikit penelitian mengenai pengaruh tersebut terhadap transformasi digital sehingga berdampak pada Kinerja Rumah Sakit. Lantip menemukan bahwa

Transformasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan (Lantip, 2023).

Pengalaman pengguna (UX) memainkan peran penting dalam mendorong transformasi digital di berbagai industri, termasuk kereta api berkecepatan tinggi, perbankan, dan katering. Dengan memusatkan strategi digital di sekitar kebutuhan pengguna, organisasi dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, pada akhirnya menumbuhkan loyalitas dan menarik pengguna baru (Wei, 2023).

Pengalaman pengguna (UX) mungkin gagal memberikan hasil yang diinginkan karena beberapa faktor yang saling terkait. Pertama, kurangnya pemahaman tentang konteks di mana suatu produk akan digunakan dapat menyebabkan keputusan desain yang buruk, yang pada akhirnya menghasilkan UX di bawah standar. Selain itu, jika strategi transformasi digital tidak memprioritaskan pengalaman pengguna, efektivitas strategi ini dapat berkurang, yang menyebabkan penurunan kepuasan dan loyalitas pengguna (Wei, 2023).

Penelitian tentang transformasi digital rumah sakit masih relatif langka, meskipun teknologi semakin penting dalam penyediaan layanan kesehatan. Meskipun penelitian telah mengeksplorasi berbagai teknologi kesehatan digital, seperti telemedicine dan rekam kesehatan elektronik, ada kebutuhan untuk analisis yang lebih komprehensif yang membahas tantangan dan peluang khusus untuk pengaturan rumah sakit (Alviani et al., 2023).

Rumah Sakit Islam Sultan Agung saat ini sedang melakukan transformasi digital untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan kebutuhan yang dinamis. Penggunaan teknologi seperti big data, kecerdasan buatan, dan blockchain diharapkan dapat meningkatkan kinerja rumah sakit, khususnya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, menghemat biaya, dan meningkatkan efisiensi alur kerja.

Untuk mengisi kesenjangan ini, penelitian bertujuan untuk menyelidiki bagaimana pengalaman pengguna mempengaruhi transformasi digital bisa berdampak terhadap Kinerja Rumah Sakit dengan judul “Pengaruh Moderasi Pengalaman Pengguna Dalam Memperkuat Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Kinerja Rumah Sakit (Studi Empiris di RSI Sultan Agung Semarang)”.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka penulis menemukan tiga rumusan masalah dari penelitian ini, antara lain:

1. Apakah transformasi digital berpengaruh terhadap kinerja rumah sakit?
2. Apakah pengalaman pengguna berpengaruh terhadap kinerja rumah sakit?
3. Apakah pengalaman pengguna mempengaruhi dampak transformasi digital terhadap kinerja rumah sakit?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah

1. Menganalisis pengaruh transformasi digital terhadap kinerja rumah sakit.
2. Mengidentifikasi pengaruh pengalaman pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja rumah sakit.
3. Menganalisis dampak pengalaman pengguna dalam mempengaruhi hubungan transformasi digital terhadap kinerja rumah sakit.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk penelitian berikutnya dan menambah teori-teori baru untuk penelitian yang sejenis terutama mengenai Akuntansi Digital.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat digunakan oleh program studi pendidikan Magister Akuntansi Digital untuk senantiasa meningkatkan kualitas promosi dan meningkatkan citra positif program studi pendidikan akuntansi.

- b. Penelitian ini juga diharapkan bisa digunakan manajemen RSI Sultan Agung sebagai referensi dalam menetapkan kebijakan.



BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Grand Theory

2.1.1. Teori Resource-Based View (RBV)

Teori Resource-Based View (RBV) adalah sebuah pendekatan dalam manajemen strategis yang menekankan pentingnya sumber daya dan kapabilitas internal perusahaan sebagai kunci untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. RBV muncul dari karya para ekonom pada 1980-an, terutama diartikulasikan oleh para sarjana seperti Wernerfelt dan Penrose. Wernerfelt (1984) dan Penrose (1985) menekankan pentingnya sumber daya internal dan kemampuan dalam mencapai keunggulan kompetitif. Barney (1991) dan Fahy (2000) mengungkapkan RBV berpendapat bahwa struktur sumber daya unik perusahaan, yang mencakup aset berwujud dan tidak berwujud, sangat penting untuk keberhasilan dan keberlanjutannya di pasar. Kozlenkova et al. (2014) menemukan selama bertahun-tahun, penerapan RBV telah berkembang secara signifikan, terutama dalam riset pemasaran, di mana relevansinya telah meningkat lebih dari 500% dalam dekade terakhir, menyoroti perannya dalam menjelaskan keunggulan kompetitif dan hasil kinerja (Thuan et al., 2022), (Wajdi & Arsjah, 2019), (Lantip, 2023).



Gambar 2. 1. Kerangka Teori Resource-Based View (RBV)

2.1.2. Transformasi Digital

Transformasi digital (DT) dicirikan sebagai pergeseran organisasi yang signifikan yang didorong oleh adopsi teknologi digital, yang secara fundamental mengubah proses, model, dan struktur bisnis untuk meningkatkan kinerja dan memenuhi permintaan pasar yang terus berkembang (Kraus et al., 2022). Hal ini melibatkan pengintegrasian teknologi digital ke dalam semua aspek organisasi, yang mengarah pada perubahan pengalaman pelanggan, operasi internal, dan strategi bisnis secara keseluruhan (Zhang et al., 2022).

Para ahli menekankan bahwa DT tidak hanya tentang teknologi tetapi juga mencakup perubahan budaya dan struktural dalam organisasi, yang membutuhkan pendefinisian ulang peran dan hubungan di antara para

pemangku kepentingan (Korachi & Bounabat, 2019). Proses yang sedang berlangsung ini bertujuan untuk menciptakan nilai baru dan meningkatkan daya saing dalam lanskap digital yang berubah dengan cepat (Ruitao, 2023).

2.1.3. Pengalaman Pengguna (UX)

Pengalaman pengguna (UX) didefinisikan sebagai keseluruhan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan produk atau layanan, yang mencakup persepsi, emosi, dan tanggapan mereka selama proses interaksi. Hal ini berkaitan erat dengan pengalaman pelanggan (CX) dan pengalaman karyawan (EX), yang menyoroti pentingnya interaksi antara pengguna dan organisasi. UX dibentuk oleh berbagai faktor, termasuk kegunaan produk, respons emosional yang ditimbulkannya, dan konteks penggunaannya, yang pada akhirnya memengaruhi kepuasan dan keterlibatan pengguna (M. Lee & Kim, 2023). Pengalaman pengguna yang positif sangat penting untuk menumbuhkan loyalitas dan mendorong penggunaan produk atau layanan secara terus-menerus, karena mencerminkan kualitas interaksi dan nilai yang dirasakan oleh pengguna (Purnomowati et al., 2022).

2.1.4. Kinerja Rumah Sakit

Kinerja Rumah Sakit dapat dipahami melalui berbagai dimensi, termasuk kesehatan keuangan dan kepuasan pelanggan. Kinerja keuangan dinilai melalui evaluasi komprehensif yang mengukur kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban jangka panjang, yang sering kali menggunakan

sistem informasi akuntansi (SIA) untuk pelaporan yang tepat waktu dan akurat (LIN et al., 2024). Selain itu, kepuasan pelanggan memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja organisasi, karena terkait dengan loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan secara keseluruhan (Khan et al., 2022). Interaksi antara faktor-faktor ini menunjukkan bahwa manajemen yang efektif dari kedua metrik keuangan dan hubungan pelanggan sangat penting untuk mencapai Kinerja Rumah Sakit yang unggul (Pradana et al., 2022). Dengan demikian, Kinerja Rumah Sakit mencakup perpaduan antara metrik keuangan dan persepsi pemangku kepentingan, yang mencerminkan efektivitas perusahaan secara keseluruhan di pasar.

2.2 Literature Review Penelitian terdahulu

Tabel 2. 1 Literature Review Penelitian terdahulu

Nama	Variabel	Hasil
(Do et al., 2022) “The Impact of Digital Transformation on Performance: Evidence from Vietnamese Commercial Banks”	1. Tranforamasi digital 2. Kinerja Rumah Sakit	Transformasi digital secara signifikan berdampak pada Kinerja Rumah Sakit dengan membentuk kembali proses bisnis dan meningkatkan efisiensi operasional
(Kraus et al., 2021)	1. transformasi bisnis digital	Transformasi digital (DT) secara signifikan

Nama	Variabel	Hasil
<p>“Digital Transformation: An Overview of the Current State of the Art of Research”</p>	<p>2. teknologi sebagai pendorong 3. implikasi sosial</p>	<p>meningkatkan Kinerja Rumah Sakit melalui berbagai faktor pendorong, termasuk kemajuan teknologi, penyelarasan strategis, dan kelincahan organisasi. Pendorong utama mencakup integrasi teknologi informasi baru (NIT), yang memfasilitasi efisiensi dan inovasi operasional, serta adaptasi praktik bisnis untuk meningkatkan kemampuan digital secara efektif</p>
<p>(Mahboub & Sadok, 2022) “Towards a Better Digital Transformation: Learning from the Experience of a Digital Transformation Project”</p>	<p>1. implementasi strategi transformasi digital 2. tantangan dan manfaat transformasi digital dalam lingkungan bisnis</p>	<p>strategi transformasi digital (DTS) yang terdefinisi dengan baik sangat penting untuk mengoordinasikan upaya dan memprioritaskan inisiatif yang selaras dengan tujuan organisasi, yang pada akhirnya mendorong penciptaan nilai dan keunggulan kompetitif</p>

Nama	Variabel	Hasil
(Kim & Kim, 2022) Decision-Making Model for Reinforcing Digital Transformation Strategies Based on Artificial Intelligence Technology	1. Strategi transformasi digital berdasarkan faktor teknologi AI. 2. Peran CEO sebagai kunci manajemen lingkungan internal untuk transformasi digital	Peran kepemimpinan juga sangat penting, karena para eksekutif harus mengembangkan budaya yang merangkul perubahan dan mendorong kolaborasi lintas fungsi untuk keberhasilan proses transformasi digital
(Wei, 2023) “User Experience-driven Digital Transformation Strategy for High-speed Railway”	1. Pengalaman pengguna 2. Kinerja Rumah Sakit	Pengalaman pengguna (UX) secara signifikan berdampak pada Kinerja Rumah Sakit dengan memengaruhi kepuasan pelanggan, loyalitas, dan efisiensi operasional. UX yang positif meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan, yang mengarah pada pengurangan biaya dan peningkatan kepuasan pengguna, yang sangat penting untuk strategi transformasi digital di industri seperti kereta api berkecepatan tinggi
(M. Lee & Kim, 2023)	1. Pengalaman karyawan	manajemen pengalaman karyawan yang efektif juga memainkan peran

Nama	Variabel	Hasil
Effect of Employee Experience on Organizational Commitment: Case of South Korea	<ol style="list-style-type: none"> 2. komitmen organisasi 3. kepuasan kerja 4. kesejahteraan psikologis 5. Pengalaman budaya 6. Pengalaman teknologi 7. Ketangguhan mental 	penting, karena karyawan yang puas akan lebih produktif dan terlibat, sehingga berkontribusi pada peningkatan kinerja organisasi
(Thuan et al., 2022) The determinants of the usage of accounting information systems toward operational efficiency in industrial revolution 4.0: Evidence from an emerging economy	<ol style="list-style-type: none"> 1. penggunaan SIA 2. efektivitas kinerja 3. kinerja bisnis. 	Terdapat hubungan positif antara penggunaan SIA, efektivitas, kinerja, dan kinerja bisnis.
(Y. Liu, 2020) “A scientometric analysis of user experience research related to green and	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengalaman pengguna 2. Transformasi Digital 	Pengalaman pengguna (UX) memainkan peran penting dalam mendorong transformasi digital di berbagai industri, termasuk kereta api berkecepatan tinggi,

Nama	Variabel	Hasil
digital transformation”		energi, dan perumahan. Pendekatan yang berpusat pada pengguna memastikan bahwa strategi transformasi digital memprioritaskan kebutuhan pelanggan, meningkatkan kepuasan dan loyalitas melalui layanan yang dipersonalisasi dan interaksi multi-saluran yang mulus
(Huy & Phuc, 2020) The impact of public sector scorecard adoption on the effectiveness of accounting information systems towards the sustainable performance in public sector	1. Efektivitas SIA 2. Sustainable Performance 3. Public Sector Scorecard Adoption	1. Adopsi PSS secara signifikan berdampak pada efektivitas SIA dan kinerja yang berkelanjutan 2. Efektivitas SIA mempengaruhi kinerja berkelanjutan, dengan tingkat dampak yang berbeda-beda
(Alabdullah, 2019) Management accounting and service companies'	1. Strategic Management Accounting	1. SMA mempengaruhi kinerja sektor jasa secara positif.

Nama	Variabel	Hasil
<p>performance: Research in emerging economies</p>	<p>2. Kinerja Rumah Sakit 3. Kinerja Keuangan 4. Strategi Pasarr</p>	<p>2. SMA secara positif terkait dengan kinerja keuangan di perusahaan jasa Yordania. 3. SMA memberikan informasi strategis untuk strategi pasar dan peningkatan kinerja. 4. Kinerja berbasis pelanggan di perusahaan jasa Yordania memiliki korelasi yang rendah dengan SMA. 5. Informasi SMA berdampak positif terhadap kinerja keuangan dan non-keuangan di perusahaan jasa.</p>
<p>(Lu, 2024) Examining Green Innovation and Digital Transformation as Essential Factors of</p>	<p>1. Tranformasi Digital 2. Inovasi Ramah Lingkungan 3. Sustainable Performance 4. Ditigal Experience 5. Kinerja Keuangan</p>	<p>1. Transformasi digital meningkatkan kinerja yang berkelanjutan melalui inovasi ramah lingkungan. 2. DX secara signifikan meningkatkan kinerja</p>

Nama	Variabel	Hasil
Sustainable Performance	6. Economic Sustainable	keuangan dan lingkungan untuk pembangunan berkelanjutan. 3. Inovasi hijau mendorong keberlanjutan ekonomi dengan mengurangi biaya dan kehilangan energi.
(Ruitao, 2023) Study on Countermeasures and Suggestions for Human Resource Management of Enterprises in the Context of Digital Transformation	1. Transformasi Digital 2. Strategi Inovatif 3. Otomasi AI dan Blockchain 4. Strategi Inovatif 5. Manajemen Sumber Daya Manusia	1. Langkah-langkah penanggulangan yang diusulkan untuk HRM dalam konteks transformasi digital termasuk strategi inovatif. 2. Otomasi, AI, dan blockchain meningkatkan rekrutmen, kinerja, pelatihan, dan manajemen kompensasi. 3. Transformasi digital mengarah pada penghitungan gaji secara real-time dan

Nama	Variabel	Hasil
		praktik SDM yang efisien.
(Ringson & Matshabaphala, 2023) Leadership, Service Delivery and Managing Human Capital in the Digital Age in the Public Sector	1. Tata Kelola Digital 2. Lingkungan Demokratis 3. Lingkungan Otokratis	1. Tata kelola digital bekerja lebih baik di lingkungan yang demokratis daripada lingkungan yang otokratis. 2. Mendorong inovasi dan menumbuhkan kepemimpinan transformasional dalam organisasi pelayanan publik Kepemimpinan didefinisikan ulang dengan penekanan pada sumber daya manusia sebagai mitra strategis.
(Zhang et al., 2022) The impact of digital transformation on corporate sustainability- new evidence from Chinese listed companies	1. Transformasi Digital 2. ESG 3. Teknologi Ramah Lingkungan 4. Transparansi 5. Karakteristik Perusahaan 6. Investasi Bidang IT	1. Transformasi digital meningkatkan kinerja ESG melalui teknologi ramah lingkungan dan transparansi. 2. Perusahaan yang lebih besar, lebih muda, dan non-BUMN lebih

Nama	Variabel	Hasil
	7. Kinerja LST	<p>diuntungkan dari transformasi digital.</p> <p>3. Investasi di bidang TI tidak berdampak signifikan terhadap kinerja LST.</p> <p>4. Transformasi digital memoderasi kinerja LST berdasarkan karakteristik perusahaan.</p>
(Nowicka, 2020) Customer Experience as the Driving Force for Supply Chains Digital Transformation	<p>1. Inovasi Digital</p> <p>2. Teknologi Digital</p> <p>3. Daya Saing Rantai Pasokan</p> <p>4. Transformasi Digital</p>	<p>1. Kualitas adalah titik terlemah dalam inovasi digital untuk daya saing rantai pasokan.</p> <p>2. Teknologi digital berdampak pada daya saing rantai pasokan dalam hal biaya, waktu, dan kualitas.</p> <p>3. Rantai pasokan menjadi lebih terdigitalisasi dan mengalami transformasi digital.</p>
(Bo, 2024) Research on Walmart 's	1. Transformasi e-commerce Walmart	4. Transformasi e-commerce Walmart meningkatkan kinerja

Nama	Variabel	Hasil
E-commerce Transformation Strategy under the Impact of the Epidemic	<ol style="list-style-type: none"> 2. Kinerja Keuangan 3. Dampak Kritis 	<p>keuangan dan mengurangi dampak krisis.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Strategi e-commerce yang sukses menjadi referensi bagi perusahaan serupa untuk meningkatkan daya saing.
(Jipa, 2019) IT Employee Satisfaction in a Bank	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trust/ Kepercayaan 2. Pengalaman Pengguna (UX) 3. Dukungan dari Helpdesk 4. Kepuasan Pengguna (US) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepercayaan terhadap organisasi secara positif mempengaruhi pengalaman pengguna TI. 2. Dukungan dari helpdesk meningkatkan kepuasan pengguna TI. 3. Berbagai masalah aplikasi berdampak negatif terhadap kepuasan pengguna TI.
(Dorairajan, 2024) Cybersecurity and Organisational Performance – the Interplay	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan Siber 2. Kinerja Rumah Sakit 3. Kinerja Keuangan 4. Keamanan Siber 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan siber memengaruhi metrik kinerja seperti manajemen risiko,

Nama	Variabel	Hasil
	5. Transformasi Digital 6. Nilai Perusahaan 7. Kepercayaan	kepatuhan, dan kinerja keuangan. 2. Praktik keamanan siber yang efektif meningkatkan operasi bisnis, reputasi, dan kesuksesan transformasi digital. 3. Keamanan siber dipandang sebagai pendorong bisnis, mendorong penciptaan nilai dan kepercayaan.
(Hanif, 2019) Menentukan Loyalitas Pengguna ShopeePay Berdasarkan User Experience Dan Kepercayaan Pelanggan	1. Pengalaman Pengguna 2. Loyalitas	Pengalaman pengguna mempengaruhi loyalitas melalui kepercayaan konsumen, tidak secara langsung.
(Budiarti et al., 2022) Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Pada	1. Pengalaman Pengguna (UX) 2. Kepuasan Pengguna (US)	1. Pengalaman pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gojek. 2. Pengalaman pengguna memiliki dampak

Nama	Variabel	Hasil
Aplikasi Gojek Menggunakan UX Honeycomb		<p>yang tinggi terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>3. Keluhan pengguna mempengaruhi tingkat kepuasan di aplikasi Gojek.</p> <p>4. Analisis regresi menunjukkan pengaruh signifikan antara pengalaman pengguna terhadap kepuasan.</p>

2.3 Pengembangan Hipotesis

Teori Resource-Based View (RBV) menekankan pentingnya sumber daya internal dan kemampuan dalam mencapai keunggulan kompetitif, yang sangat penting dalam konteks transformasi digital (DT) dan dampaknya terhadap Kinerja Rumah Sakit. Ketika organisasi menjalani DT, mereka harus secara efektif mengelola sumber daya internal mereka, termasuk teknologi dan sumber daya manusia, untuk meningkatkan efisiensi operasional dan tujuan strategis, sehingga meningkatkan hasil kinerja[3]. Integrasi teknologi digital tidak hanya merampingkan proses tetapi juga memerlukan inovasi dan pembelajaran organisasi, yang merupakan komponen kunci dari RBV (Wajdi & Arsjah, 2019). Selain itu, keberhasilan penerapan strategi digital terkait dengan kemampuan perusahaan untuk memanfaatkan sumber daya unik mereka, yang pada akhirnya mengarah

pada peningkatan kinerja keuangan dan posisi kompetitif di pasar (Z. Liu, 2022), (Lantip, 2023). Dengan demikian, RBV menyediakan kerangka kerja untuk memahami bagaimana transformasi digital dapat meningkatkan Kinerja Rumah Sakit melalui pemanfaatan kemampuan internal yang efektif.

Pengalaman pengguna (UX) dapat dilihat sebagai sumber daya tak berwujud penting yang berkontribusi pada kemampuan organisasi seperti inovasi dan orientasi pasar, yang penting untuk kinerja unggul (Schallmo et al., 2019). Selain itu, kerangka kerja kemampuan dinamis memperluas RBV dengan menyoroti bagaimana perusahaan dapat menyesuaikan sumber daya mereka, termasuk pengalaman pengguna, untuk memenuhi permintaan pasar yang berubah, sehingga mempertahankan keunggulan kompetitif dalam lingkungan bisnis yang berkembang pesat (Schallmo et al., 2019). Dengan demikian, interaksi antara pengalaman pengguna dan Kinerja Rumah Sakit dapat dipahami melalui lensa RBV, di mana manajemen sumber daya terkait pengguna yang efektif sangat penting untuk mencapai hasil yang diinginkan.

2.3.1. Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Kinerja Rumah Sakit

Berdasarkan BRV dan hubungan transformasi digital terhadap Kinerja Rumah Sakit. Transformasi digital secara signifikan meningkatkan Kinerja Rumah Sakit dengan mengintegrasikan teknologi digital ke dalam proses bisnis, yang mengarah pada peningkatan efisiensi operasional dan hasil keuangan. Studi menunjukkan bahwa transformasi digital berdampak

positif pada kinerja keuangan dan lingkungan, yang berkontribusi pada pembangunan berkelanjutan dalam organisasi (Lu, 2024). Selain itu, kemampuan organisasi yang dinamis, seperti kemampuan TI dan inovasi, memfasilitasi transformasi ini, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja karyawan dan efektivitas organisasi (Chatterjee et al., 2023). Selain itu, hubungan antara transformasi digital dan kinerja dimoderasi oleh faktor-faktor seperti dukungan kepemimpinan dan ukuran perusahaan, yang dapat memperkuat manfaat yang diperoleh dari inisiatif digital (Schiuma et al., 2021). Secara keseluruhan, merangkul transformasi digital sangat penting bagi perusahaan untuk tetap kompetitif dan responsif terhadap perubahan pasar, sehingga mendorong kinerja yang unggul (Nowicka, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Dohan et al. (2020), Kraus et al. (2021), dan Lantip (2023) menunjukkan hasil bahwa transformasi digital telah terbukti memiliki dampak positif terhadap Kinerja Rumah Sakit. Maka dari uraian diatas tersebut hipotesis penelitiannya adalah :Sesuai gambar diatas, maka hipotesis untuk penelitian ini adalah:

H1 : Transformasi digital berpengaruh positif terhadap kinerja rumah Sakit

2.3.2. Pengaruh Pengalaman Pengguna terhadap kinerja rumah sakit

Hubungan antara pengalaman pengguna (UX) dan Kinerja Rumah Sakit semakin diakui, terutama dalam konteks pengalaman karyawan, yang sejajar dengan UX. Pengalaman karyawan yang positif, yang ditandai

dengan pekerjaan yang bermakna dan interaksi yang mendukung, secara signifikan meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi, yang pada akhirnya mempengaruhi Kinerja Rumah Sakit secara keseluruhan (M. Lee & Kim, 2023). Selain itu, transformasi digital di tempat kerja, yang meningkatkan keseimbangan dan kenikmatan kehidupan kerja karyawan, terkait dengan peningkatan produktivitas dan kinerja organisasi (Chatterjee et al., 2023). Hal ini menunjukkan bahwa ketika karyawan memiliki pengalaman yang menyenangkan - sama halnya dengan UX yang positif - mereka lebih cenderung berkontribusi secara efektif kepada organisasi mereka, sehingga meningkatkan hasil perusahaan (M. Lee & Kim, 2023). Dengan demikian, efek kumulatif dari pengalaman karyawan, termasuk elemen UX, memainkan peran penting dalam mendorong kesuksesan organisasi (M. Lee & Kim, 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Wei (2023), Lee & Kim (2023), dan Thuan et al. (2022) menunjukkan hasil bahwa Pengalaman Pengguna telah terbukti memiliki dampak positif terhadap Kinerja Rumah Sakit. Maka dari uraian diatas tersebut hipotesnya adalah:

H2 : Pengalaman Pengguna berpengaruh positif terhadap Kinerja Rumah Sakit

2.3.3. Pengaruh Pengalaman pengguna mempengaruhi transformasi digital terhadap kinerja rumah sakit

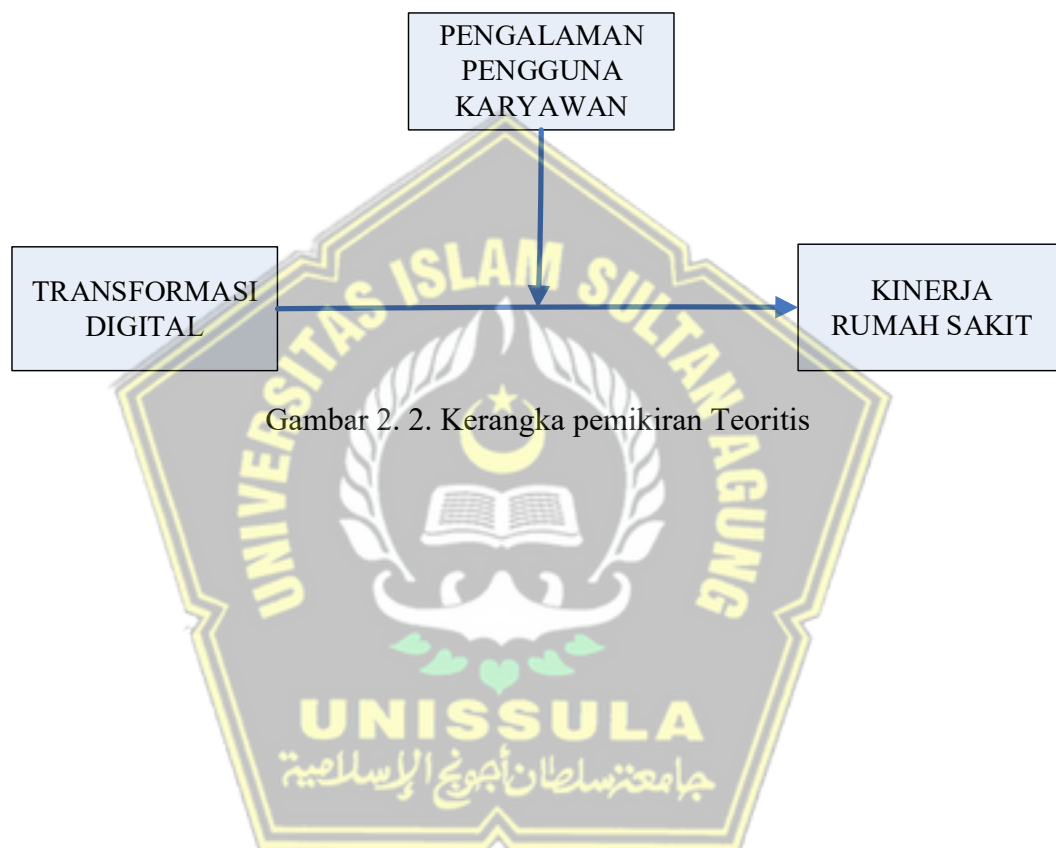
Transformasi digital secara signifikan memengaruhi Kinerja Rumah Sakit dengan meningkatkan pengalaman pengguna, yang pada gilirannya mengoptimalkan proses bisnis dan meningkatkan efisiensi operasional. Integrasi teknologi informasi yang canggih melalui transformasi digital memungkinkan perusahaan untuk terlibat lebih baik dengan konsumen di seluruh saluran multimedia, sehingga mengubah perilaku dan ekspektasi konsumen (Lu, 2024). Selain itu, hubungan antara digitalisasi dan tanggung jawab sosial perusahaan (CS) menunjukkan bahwa pengalaman pengguna yang positif dapat mengurangi asimetri informasi, meningkatkan kepercayaan dan reputasi, yang sangat penting untuk kinerja (Forcadell et al., 2020). Ketika organisasi mengadaptasi model bisnis mereka untuk menggabungkan strategi digital, mereka tidak hanya meningkatkan kinerja ekonomi mereka tetapi juga menangani tanggung jawab sosial dan lingkungan, yang pada akhirnya mengarah pada pertumbuhan yang berkelanjutan (Zhang et al., 2022). Dengan demikian, pengalaman pengguna merupakan faktor penting dalam memanfaatkan transformasi digital untuk meningkatkan Kinerja Rumah Sakit.

Maka dari uraian diatas tersebut hipotesnya adalah:

H3 : Pengalaman Pengguna mempengaruhi dampak positif Transformasi Digital terhadap Kinerja Rumah Sakit

2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis

Dari pembahasan grand theory, penelitian-penelitian terdahulu serta hipotesis diatas, maka untuk penelitian ini akan menggunakan kerangka pemikiran teoritis sebagai berikut:



Gambar 2. 2. Kerangka pemikiran Teoritis

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan pendekatan sistematis untuk menyelidiki fenomena dengan mengumpulkan data numerik dan menerapkan teknik statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Menurut (Creswell, 2014), penelitian kuantitatif "*is an approach for testing objective theories by examining the relationship among variables*" yang artinya merupakan pendekatan untuk menguji teori-teori objektif dengan memeriksa hubungan antar variabel.

Pendekatan kuantitatif ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengukur dan menganalisis data secara objektif, serta menghasilkan temuan yang dapat digeneralisasikan. Melalui penggunaan instrumen seperti kuesioner atau survei, data dapat dikumpulkan dari sampel yang representatif, dan analisis statistik dapat diterapkan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Penelitian kuantitatif ini akan memfokuskan pada pengaruh Pengalaman Pengguna terhadap Transformasi Digital, serta dampaknya terhadap Kinerja Rumah Sakit.

3.2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dan manajer dari perusahaan-perusahaan yang telah mengimplementasikan transformasi digital. Populasi diartikan sebagai kelompok atau kumpulan individu, objek, atau kejadian yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi fokus penelitian (Sugiyono, 2019). Dalam konteks ini, populasi mencakup semua individu yang bekerja di RSI Sultan Agung, yaitu sejumlah 1009 orang

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih menggunakan metode tertentu untuk menjadi subjek penelitian (Sekaran & Bougie, 2016). Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan (Neuman, 2014b). Kriteria yang digunakan untuk memilih sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Karyawan yang telah menggunakan sistem yang terintegrasi dengan akuntansi digital selama minimal 2 tahun.
2. Karyawan yang memiliki akses dan penggunaan teknologi digital dalam operasional sistem Rencana Kerja Anggaran.
3. Pejabat struktural RSI Sultan Agung yang telah menjabat minimal 2 tahun.

Jumlah karyawan yang memenuhi persyaratan diatas adalah sebesar 107 orang.

Dalam penelitian ini, besarnya sampel ditetapkan dengan menggunakan rumus Slovin. Adapun rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = Ukuran sampel

N = ukuran populasi

E = Standar error (5%)

Berdasarkan rumus Slovin tersebut, maka diperoleh besarnya sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{107}{1 + 107(0,05)^2}$$

$$n = \frac{107}{1,2675} = 84,4182$$

Dengan menggunakan rumus Slovin di dapat jumlah sampel yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini sebanyak 85 responden.

3.3. Sumber dan Jenis Data

Sumber dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Data yang dikumpulkan akan membantu dalam mengkaji pengaruh Transformasi Digital, Pengalaman pengguna, dan Kinerja Rumah Sakit.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya melalui pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti. Data ini mencerminkan informasi yang didapatkan dari responden yang terlibat langsung dalam penelitian.

Data Primer dalam penelitian ini adalah:

a. Kuesioner

Kuesioner disebarakan kepada responden yang merupakan Pejabat Struktural RSI Sultan Agung Semarang. Kuesioner ini berisi pertanyaan yang dirancang untuk mengukur variabel-variabel penelitian, seperti Transformasi Digital dan Pengalaman Pengguna terhadap Kinerja Rumah Sakit (Sugiyono, 2019).

b. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data kualitatif yang lebih mendalam dari para responden terkait pengalaman dan pandangan mereka mengenai Transformasi Digital dan faktor-faktor yang mempengaruhinya (Creswell & Creswell, 2014).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain dan tersedia bagi peneliti untuk digunakan dalam analisis. Data ini biasanya berasal dari sumber-sumber yang sudah ada seperti dokumen, laporan, dan publikasi lainnya.

Data Sekunder dalam penelitian ini adalah:

a. Dokumen Perusahaan

Laporan tahunan, laporan transformasi digital, dan data kinerja yang dipublikasikan oleh RSI Sultan Agung digunakan sebagai data sekunder untuk memberikan konteks tambahan terhadap temuan dari data primer (Yin, 2018).

b. Literatur Terkait

Artikel jurnal, buku, dan sumber akademis lainnya yang relevan dengan topik penelitian digunakan untuk memperkuat temuan dan memberikan landasan teoritis yang kuat (Neuman, 2014a).

3.4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menguji hipotesis. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan meliputi kuesioner, wawancara, dan studi dokumen.

a. Kuesioner

Kuesioner adalah instrumen utama yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden mengenai variabel-variabel yang diteliti. Kuesioner ini dirancang untuk mengukur persepsi karyawan dan manajer terhadap variabel-variabel Transformasi Digital, Pengalaman pengguna, dan Kinerja Rumah Sakit.

Cara Pengumpulan Kuesioner, Kuesioner dikembangkan berdasarkan indikator-indikator yang telah ditentukan untuk setiap variabel. Setiap item dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert 1-5, yang memungkinkan responden untuk memberikan penilaian mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju terhadap pernyataan yang diberikan.

Kuesioner akan didistribusikan kepada karyawan dan manajer yang termasuk dalam sampel penelitian. Distribusi dapat dilakukan secara langsung (paper-based) atau melalui platform daring (online) untuk memudahkan responden dalam mengisi kuesioner.

Data dari kuesioner akan dikumpulkan secara elektronik atau fisik tergantung pada metode distribusi yang digunakan. Kuesioner yang diterima akan diperiksa untuk memastikan kelengkapan dan validitas sebelum dilakukan analisis.

b. Wawancara

Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mendalam dari responden mengenai pengalaman, persepsi, dan opini mereka terkait transformasi digital dan variabel-variabel yang diteliti. Wawancara ini memberikan kesempatan untuk eksplorasi yang lebih detail dan memperoleh data kualitatif.

c. Studi Dokumen

Studi dokumen dilakukan untuk mengumpulkan informasi sekunder yang dapat memberikan konteks tambahan atau mendukung data yang diperoleh dari kuesioner dan wawancara. Dokumen yang relevan dapat mencakup

laporan tahunan perusahaan, data kinerja, dan materi-materi terkait transformasi digital.

3.5. Variabel dan Pengukuran/Indikator Variabel

Definisi operasional variabel adalah penjelasan tentang bagaimana setiap variabel dalam penelitian ini akan diukur dan dianalisis. Berikut adalah definisi operasional untuk variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini beserta indikator dan cara mengukurnya

Variabel Bebas Independen

1. Transformasi Digital (X1)

Definisi Operasional: Transformasi digital adalah proses integrasi teknologi digital dalam semua aspek operasional organisasi untuk meningkatkan efisiensi dan nilai tambah. Diukur dengan Dimensi:

a. Adopsi teknologi digital (Vial, 2021)

Dimensi ini mengukur tingkat penerapan teknologi digital terkini di lingkungan organisasi. Indikatornya meliputi:

- 1) Organisasi telah mengadopsi teknologi digital terbaru untuk menunjang operasional
- 2) Upaya aktif organisasi dalam mencari serta menerapkan solusi teknologi untuk meningkatkan efisiensi kerja.
- 3) Peningkatan penggunaan teknologi digital dalam tiga tahun terakhir yang menunjukkan adanya tren transformasi.

- 4) Dukungan kuat dari manajemen terhadap penerapan teknologi digital di seluruh level organisasi.

b. Perubahan proses bisnis (Hammer & Champy, 1993)

Dimensi ini menggambarkan sejauh mana proses bisnis telah ditata ulang atau dioptimalkan melalui pemanfaatan teknologi digital.

Indikatornya mencakup:

- 1) Optimalisasi proses bisnis melalui aplikasi teknologi digital.
- 2) Perubahan dan penyesuaian alur kerja agar lebih efektif berkat digitalisasi.
- 3) Adanya perubahan signifikan dalam pelaksanaan operasi bisnis sebagai hasil transformasi digital.
- 4) Pengurangan redundansi serta peningkatan akurasi setelah proses bisnis didigitalkan.

c. Inovasi produk dan layanan (Yoo et al., 2010)

Dimensi ini mengukur kemampuan organisasi dalam memanfaatkan teknologi digital untuk menghasilkan inovasi. Indikatornya meliputi:

- 1) Kemampuan organisasi menciptakan produk atau layanan baru berbasis teknologi digital.
- 2) Pembaruan dan pengembangan berkelanjutan pada produk/layanan melalui pemanfaatan teknologi digital.
- 3) Frekuensi inovasi yang dipicu oleh perkembangan digital.
- 4) Peningkatan daya saing produk atau layanan sebagai dampak penggunaan teknologi digital.

d. Peningkatan efisiensi operasional (Dedrick et al., 2003)

Dimensi ini menilai dampak transformasi digital terhadap efisiensi dan kinerja operasional organisasi. Indikatornya mencakup:

- 1) Peningkatan efisiensi operasional secara keseluruhan melalui penerapan teknologi digital.
- 2) Pengurangan waktu penyelesaian tugas berkat digitalisasi proses.
- 3) Penurunan biaya operasional akibat penggunaan sistem dan teknologi digital.
- 4) Peningkatan produktivitas melalui otomatisasi yang didukung teknologi digital.

Cara Mengukur:

- a. Kuesioner yang mengukur tingkat adopsi teknologi, perubahan proses bisnis, inovasi produk/layanan, dan peningkatan efisiensi operasional.
- b. Skala Likert 1-5 untuk menilai tingkat kesetujuan terhadap pernyataan terkait transformasi digital.

2. Pengalaman Pengguna (User Experience) (X2)

Definisi Operasional: persepsi dan respons pengguna terhadap penggunaan suatu produk, sistem, atau layanan digital. UX mencakup aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, kepuasan, kenyamanan, dan persepsi keseluruhan pengguna terhadap interaksi mereka dengan produk atau

layanan tersebut. Fokus UX adalah pada pengalaman subjektif pengguna yang dihasilkan dari penggunaan dan interaksi dengan produk. Diukur dengan Indikator:

a. Kemudahan Penggunaan (User Friendly) (Norman, 2013)

Dimensi ini mengevaluasi sejauh mana aplikasi dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna, baik dalam hal navigasi, fitur, maupun pemahaman antarmuka. Indikatornya meliputi:

- 1) Kemudahan penggunaan aplikasi tanpa membutuhkan panduan khusus.
- 2) Antarmuka aplikasi yang mudah dipahami oleh pengguna.
- 3) Minimnya kesulitan dalam mengoperasikan fitur-fitur aplikasi.
- 4) Navigasi yang sederhana dan mudah diikuti dalam aplikasi.

b. Kepuasan pengguna (User Satisfaction) (Chin et al., 1988)

Dimensi ini mengukur tingkat kepuasan pengguna selama menggunakan aplikasi, baik secara fungsional maupun emosional. Indikatornya mencakup:

- 1) Kepuasan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi untuk kebutuhan pekerjaan.
- 2) Tingkat kesesuaian aplikasi dengan harapan pengguna.
- 3) Keinginan pengguna untuk merekomendasikan aplikasi kepada pihak lain.
- 4) Kepuasan keseluruhan pengguna terhadap aplikasi yang digunakan.

c. Keindahan dan Desain Visual (Aesthetics) (Lavie & Tractinsky, 2004)

Dimensi ini menilai kualitas tampilan visual aplikasi, termasuk desain, tata letak, dan estetika secara keseluruhan. Indikatornya terdiri dari:

- 1) Desain visual aplikasi yang menarik dan menyenangkan.
- 2) Peran estetika aplikasi dalam meningkatkan pengalaman pengguna.
- 3) Tampilan aplikasi yang modern dan sesuai perkembangan desain digital.
- 4) Kesesuaian warna dan tata letak aplikasi dengan preferensi pengguna.

d. Efektivitas (Effectiveness) (Bevan et al., 2015)

Dimensi ini mengukur sejauh mana aplikasi membantu pengguna mencapai tujuan pekerjaan secara cepat dan tepat. Indikatornya meliputi:

- 1) Kemampuan aplikasi dalam membantu pengguna mencapai tujuan dengan efisiensi tinggi.
- 2) Kecepatan pengguna dalam menyelesaikan tugas menggunakan aplikasi.
- 3) Efektivitas aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna.
- 4) Kinerja fitur aplikasi yang baik dan sesuai harapan pengguna.

e. Kepercayaan Pengguna (User Trust) (Corritore et al., 2003)

Dimensi ini mengevaluasi tingkat rasa aman dan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi, terutama terkait perlindungan data dan keandalan sistem. Indikatornya mencakup:

- 1) Perasaan aman ketika menggunakan aplikasi.
 - 2) Kepercayaan bahwa aplikasi mampu melindungi data pribadi pengguna.
 - 3) Keyakinan bahwa sistem aplikasi berjalan dengan baik dan aman.
 - 4) Persepsi bahwa aplikasi dikelola oleh pihak yang dapat dipercaya.
- f. Interaksi Pengguna (User Interaction) (Shneiderman & Plaisant, 2004)
- Dimensi ini menilai kualitas interaksi langsung antara pengguna dan aplikasi, termasuk respons sistem dan umpan balik yang diterima. Indikatornya meliputi:
- 1) Kelancaran interaksi pengguna dengan aplikasi tanpa hambatan.
 - 2) Respons aplikasi yang cepat terhadap input pengguna.
 - 3) Kenyamanan pengguna dalam menerima respons dari sistem.
 - 4) Umpan balik yang berguna selama pengguna berinteraksi dengan aplikasi.

Cara Mengukur:

- a. Indikator-indikator ini diukur melalui survei kuesioner yang disebarluaskan kepada pengguna yang telah berinteraksi dengan produk atau layanan.

- b. Skala Likert 1-5 untuk menilai tingkat kesetujuan terhadap pernyataan terkait gambaran umum tentang pengalaman pengguna dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

3. Kinerja Rumah Sakit (Y)

Definisi Operasional: Kinerja Rumah Sakit adalah hasil akhir yang dicapai oleh organisasi rumah sakit dalam mencapai tujuan bisnisnya, yang mencakup aspek finansial dan non-finansial. Diukur dengan dimensi:

- a. Pertumbuhan pendapatan (Gapenski & Reiter, 2012)

Dimensi ini mengukur sejauh mana transformasi digital dan kebijakan strategis rumah sakit mendukung peningkatan kinerja finansial, terutama melalui inovasi layanan dan strategi pemasaran. Indikatornya mencakup:

- 1) Peningkatan pendapatan rumah sakit yang konsisten dalam beberapa tahun terakhir.
 - 2) Kontribusi strategi pemasaran dan layanan baru terhadap pertumbuhan pendapatan.
 - 3) Kinerja pendapatan yang kompetitif dibandingkan rumah sakit lain di wilayah sekitarnya.
 - 4) Dampak positif dari diversifikasi sumber pendapatan terhadap kondisi keuangan rumah sakit.
- b. Pertumbuhan kunjungan pasien (Sherman et al., 2016)

Dimensi ini menilai keberhasilan rumah sakit dalam menarik pasien melalui inovasi layanan, digitalisasi proses, dan peningkatan kualitas pelayanan. Indikatornya meliputi:

- 1) Peningkatan signifikan jumlah kunjungan pasien dalam tiga tahun terakhir.
- 2) Keberhasilan strategi layanan baru dalam menarik lebih banyak pasien.
- 3) Tren peningkatan kunjungan pasien rawat jalan secara berkelanjutan.
- 4) Pertumbuhan kasus rawat inap yang menunjukkan kemampuan rumah sakit menangani kasus lebih kompleks.

c. Peningkatan efisiensi (P. M. Lee & Porter, 2013)

Dimensi ini mengevaluasi dampak transformasi digital terhadap efisiensi proses kerja, percepatan layanan, dan optimasi biaya di rumah sakit. Indikatornya mencakup:

- 1) Peningkatan efisiensi operasional melalui pemanfaatan teknologi dan proses yang lebih terstruktur.
- 2) Pengurangan waktu tunggu pasien secara signifikan akibat efisiensi yang meningkat.
- 3) Kemampuan mengurangi biaya operasional tanpa menurunkan mutu layanan kesehatan.
- 4) Percepatan proses pengambilan keputusan yang membuat operasional lebih efektif.

d. Kepuasan karyawan (West & Dawson, 2012)

Dimensi ini mengukur dampak lingkungan kerja digital terhadap kenyamanan, kesejahteraan, dan motivasi karyawan sebagai bagian dari transformasi internal organisasi. Indikatornya meliputi:

- 1) Tingkat kepuasan karyawan terhadap kondisi kerja saat ini.
- 2) Dukungan fasilitas dan lingkungan kerja terhadap kesejahteraan karyawan.
- 3) Peningkatan tren kepuasan karyawan dalam beberapa tahun terakhir.
- 4) Keberadaan program pengembangan karyawan yang memberikan dampak positif terhadap kepuasan pekerja.

Cara Mengukur:

- a. Kuesioner yang mengukur pertumbuhan pendapatan, profitabilitas, produktivitas, dan kepuasan karyawan.
- b. Data keuangan perusahaan dan laporan kinerja.
- c. Skala Likert 1-5 untuk menilai tingkat kesetujuan terhadap pernyataan terkait Kinerja Rumah Sakit.

3.6. Teknik Analisis

Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan teknik analisis statistik dengan bantuan software SPSS. Analisis statistik digunakan untuk menguji hubungan antar variabel dan untuk mengidentifikasi pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel independen dan dependen (Ringle et al., 2014).

3.6.1. Pengujian Persyaratan Instrumen

Dalam penelitian ini yang di ukur adalah variabel (X1) Transformasi Digital, (X2) Pengalaman Pengguna dan variabel (Y) yaitu Kinerja Rumah Sakti. Uji persyaratan instrumen penelitian digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono, (2022) instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur. Meteran yang valid dapat digunakan untuk mengukur panjang dengan teliti, karena meteran memang alat untuk mengukur panjang. Meteran tersebut menjadi tidak valid jika digunakan untuk mengukur berat. Dalam uji ini sampel yang dipakai karyawan. Uji validitas dalam penelitian ini, menggunakan Product Moment Pearsons.

Kriteria pengujian:

1. Jika $\text{sig (2-tailed)} < \alpha (0,05)$, maka kuesioner dinyatakan valid.
2. Jika $\text{sig (2-tailed)} > \alpha (0,05)$, maka kuesioner dinyatakan tidak valid

b. Uji Realibilitas

Menurut Sugiyono (2022), uji reliabilitas adalah pengukuran yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang

sama. Reliabilitas mengacu pada stabilitas dan ketepatan alat ukur. Suatu alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi jika hasil pengukuran yang diperoleh tetap konsisten jika dilakukan berulang kali. Uji reliabilitas sering dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha, di mana nilai alpha yang lebih besar dari 0,60 menunjukkan bahwa instrumen tersebut dapat dianggap reliabel.

3.6.2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik harus dilakukan dalam analisis regresi untuk memastikan bahwa model yang digunakan memenuhi syarat-syarat yang diperlukan agar estimasi yang dihasilkan valid dan dapat diandalkan. Berikut adalah beberapa alasan penting mengapa uji asumsi klasik diperlukan, berdasarkan referensi dari Ghozali, (2021):

1. **Validitas Model:** Uji asumsi klasik membantu memastikan bahwa model regresi yang dibangun adalah valid. Model yang valid akan memberikan estimasi yang tepat dan mendekati nilai sebenarnya. Jika asumsi klasik tidak terpenuhi, maka hasil analisis regresi bisa menjadi bias dan tidak dapat diandalkan.
2. **Kondisi BLUE:** Dalam konteks Ordinary Least Square (OLS), model regresi yang memenuhi asumsi klasik akan menghasilkan estimasi yang disebut BLUE (Best Linear Unbiased Estimator). Ini berarti estimasi tersebut adalah yang terbaik dalam hal tidak bias dan

efisiensi. Pelanggaran terhadap asumsi klasik dapat mengakibatkan estimasi yang tidak efisien dan bias.

3. Menghindari Kesalahan dalam Interpretasi: Dengan melakukan uji asumsi klasik, peneliti dapat mengidentifikasi potensi masalah dalam model sebelum melakukan analisis lebih lanjut. Ini membantu dalam menghindari kesalahan dalam interpretasi hasil yang dapat mempengaruhi kesimpulan penelitian.
4. Meningkatkan Kualitas Analisis: Uji asumsi klasik, seperti uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi, berfungsi untuk meningkatkan kualitas analisis regresi. Jika semua asumsi dipenuhi, model regresi akan lebih robust dan hasilnya lebih dapat diandalkan.

3.6.2.1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2021), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

1. Analisis grafik:

Melihat histogram yang membandingkan data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal.

Melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji statistik:

Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S). Jika nilai Kolmogorov-Smirnov Z tidak signifikan secara statistik, maka residual terdistribusi normal.

- a. Apabila nilai signifikansi $> 5\%$ (0.05), maka data memiliki distribusi normal
- b. Apabila nilai signifikansi $< 5\%$ (0.05), maka data tidak memiliki distribusi normal

3.6.2.2. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghazali (2021) Uji multikolinieritas digunakan untuk melihat apakah model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas atau variabel terikat. Hasil dari uji multikolinieritas ini menghasilkan tingginya nilai variabel pada sampel, yang berarti standar errornya besar, akibatnya saat nilai koefisien diuji, t-hitung akan bernilai kecil dari t-tabel. Model regresi yang baik adalah dengan tidak terjadinya korelasi atau bebas dari gejala multikolinier. Variance inflation factor (VIF) dan tolerance, digunakan

untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas pada model regresi, dengan ketentuan:

- a. Apabila nilai $VIF > 10$ atau $tolerance < 0,10$, maka dapat dinyatakan terjadi gejala multikolinearitas.
- b. Apabila nilai $VIF < 10$ atau $tolerance > 0,10$ maka dapat dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

3.6.2.3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2021) Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah di dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu penelitian ke penelitian yang lainnya. Uji Glejser digunakan untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Apabila nilai signifikansi $> \alpha=0,05$ dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas.
- b. Apabila nilai signifikansi $< \alpha=0,05$, dapat disimpulkan bahwa terdapat heteroskedastisitas

3.6.3. Analisis Regresi

Untuk mengetahui seberapa jauh pengalaman pengguna mempengaruhi hubungan transformasi digital terhadap kinerja rumah sakit menggunakan analisis regresi berganda. Menurut Ghozali (2021), regresi berganda adalah metode analisis yang digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen.

Model regresi berganda bertujuan untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan kombinasi dari beberapa variabel independen. Regresi berganda memungkinkan peneliti untuk memahami pengaruh simultan dari beberapa variabel independen terhadap variabel dependen, serta untuk mengidentifikasi variabel mana yang paling berkontribusi terhadap perubahan dalam variabel dependen.

Regresi berganda digunakan untuk mengukur hipotesis:

- H1 : Transformasi digital (X) berpengaruh positif terhadap kinerja rumah Sakit (Y)
- H2 : Pengalaman Pengguna (X) berpengaruh positif terhadap Kinerja Rumah Sakit (Y)
- H3 : Pengalaman Pengguna mempengaruhi dampak positif Transformasi Digital terhadap Kinerja Rumah Sakit

Persamaan matematis untuk regresi sederhana dan berganda dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$KP = a + b_1.DT + b_2.PP + b_3(DT \times PP) + e$$

Dimana:

- KP : Kinerja Rumah Sakit
 a : intercept (nilai KP saat DT dan PP=0)
 b : Koefisien regresi
 DT : Transformasi Digital
 PP : Pengalaman Pengguna
 e : Error

3.6.4. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Menurut Ghozali (2021), “ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari Goodness of fit nya. Secara statistik, setidaknya ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F.

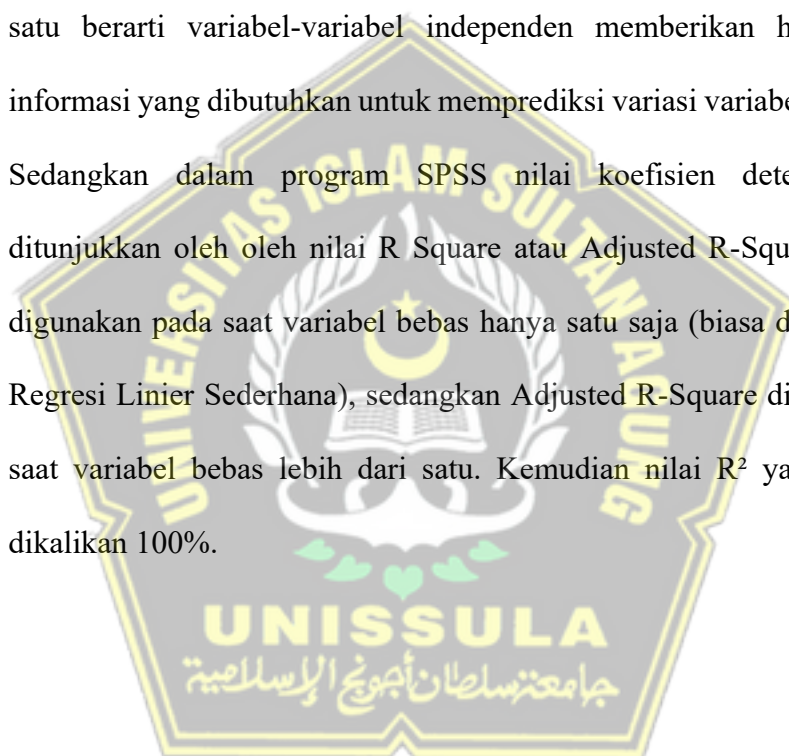
Dalam penelitian ini, uji F dilakukan dengan Analisis of Varians (ANOVA) yang juga menggunakan program SPSS. Ketentuan yang digunakan adalah apabila nilai prob. F hitung (ouput SPSS ditunjukkan pada kolom sig.) lebih kecil dari tingkat kesalahan atau error (α) 0,05 (yang telah ditentukan) maka H_0 ditolak atau dapat dikatakan bahwa model regresi yang diestimasi layak, sedangkan apabila nilai prob. F hitung lebih besar dari tingkat kesalahan 0,05 maka H_0 atau dapat dikatakan bahwa model regresi yang diestimasi tidak layak.

3.6.5. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2021). Dalam penelitian ini, uji t dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Ketentuan yang digunakan adalah apabila nilai probabilitas lebih kecil dari pada 0,05 maka H_0 ditolak atau koefisien regresi signifikan, dan apabila nilai probabilitas lebih besar dari pada 0,05 maka H_0 diteirma atau koefisien regresi tidak signifikan.

3.6.6. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Menurut Ghozali (2021) koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independent. Sedangkan dalam program SPSS nilai koefisien determinasi (R²) ditunjukkan oleh nilai R Square atau Adjusted R-Square. R-Square digunakan pada saat variabel bebas hanya satu saja (biasa disebut dengan Regresi Linier Sederhana), sedangkan Adjusted R-Square digunakan pada saat variabel bebas lebih dari satu. Kemudian nilai R² yang dihasilkan dikalikan 100%.



BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Sampel

Penelitian ini memanfaatkan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner Google Form yang dikirimkan secara personal melalui aplikasi WhatsApp kepada para pejabat struktural RSI Sultan Agung Semarang, yakni manajer, kepala bagian, kepala ruang/penanggung jawab, serta staf pelaksana yang mengelola unit-unit kunci rumah sakit. Sebelum pengumpulan data dimulai, proposal telah disetujui oleh Komite Etik Penelitian RSI Sultan Agung (Ethical Clearance No. 114/KEPKRSISA/IV/2025) dan memperoleh izin penelitian dari pimpinan rumah sakit (Izin Penelitian No. 2827/B/RSI-SA/VI/2025).

Sampel dipilih dengan purposive sampling (Neuman, 2014b), yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria tersebut meliputi:

1. Karyawan yang telah menggunakan sistem yang terintegrasi dengan akuntansi digital selama minimal 2 tahun.
2. Karyawan yang memiliki akses dan penggunaan teknologi digital dalam operasional sistem Rencana Kerja Anggaran.
3. Pejabat struktural RSI Sultan Agung yang telah menjabat minimal 2 tahun.

Kriteria ini memastikan bahwa setiap responden sungguh-sungguh terlibat dalam proses transformasi digital dan memiliki wawasan nyata tentang dampaknya terhadap kinerja rumah sakit.

Kuesioner disebarikan kepada 107 calon responden selama periode 15–27 Juni 2025. Sebanyak 51 kuesioner kembali terisi (tingkat respons 47,66%). Respons yang belum masuk umumnya disebabkan oleh padatny jadwal kerja responden dan keterbatasan waktu pengisian. Walau ukuran sampel lebih kecil dari rencana awal, komposisi responden tetap mencerminkan unit-unit fungsional inti rumah sakit sehingga tetap relevan untuk analisis empiris.

Tabel 4. 1 Deskripsi Sampel

Karakteristik	Ringkasan Temuan	Implikasi bagi Penelitian
Jenis kelamin	31 perempuan (60,8 %) dan 20 laki-laki (39,2 %).	Variasi gender membantu menangkap persepsi lintas peran klinis maupun administratif.
Rentang usia	Mayoritas berusia 35–44 tahun (54,9 %); usia 25–34 tahun (23,5 %), 45–54 tahun (19,6 %), dan > 55 tahun (2 %).	Dominasi kelompok usia produktif menandakan responden berada pada fase karier strategis dan relevan untuk menilai adopsi teknologi.
Bidang kerja	Pelayanan medis 43,1 %, penunjang medis 21,6 %, non-medis 35,3 %.	Distribusi ini memadukan perspektif klinis dan manajerial, penting untuk menganalisis dampak transformasi digital secara holistik.
Jabatan	Kepala ruang/PJ 39,2 %, kepala bagian 33,3 %, staf 19,6 %, manajer 7,8 %.	Sebagian besar pemangku kebijakan lini tengah, sehingga penilaian mereka tentang pengalaman pengguna dan kinerja organisasi lebih komprehensif.
Masa kerja	98 % telah bekerja > 5 tahun; 2 % antara 2–5 tahun.	Tingginya masa kerja menambah kedalaman pengalaman terhadap perubahan sistem digital selama beberapa siklus anggaran.

Keterlibatan aktif para responden dalam penggunaan aplikasi digital RKA dan sistem informasi rumah sakit memberikan peluang untuk menilai secara langsung pengalaman mereka sebagai pengguna (user experience). Keragaman

jabatan dan bidang kerja responden mencerminkan beragam sudut pandang, yang penting untuk mengetahui apakah pengalaman pengguna berpengaruh dalam memperkuat dampak transformasi digital terhadap berbagai aspek kinerja rumah sakit. Selain itu, lamanya masa kerja responden turut mengurangi kemungkinan bias dari pengalaman awal penggunaan sistem, serta meningkatkan keandalan hasil penelitian secara keseluruhan.

4.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Tabel 4. 2 Deskripsi Statistik

	N Statistic	Range Statistic	Minimum Statistic	Maximum Statistic	Mean		Std. Deviation Statistic	Variance Statistic	Skewness		Kurtosis	
					Statistic	Std. Error			Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Total_DT	51	32	48	80	63.76	1.118	7.986	63.784	.220	.333	-.160	.656
Total_PP	51	53	67	120	91.35	1.754	12.523	156.833	.316	.333	.052	.656
Total_KP	51	49	31	80	55.86	1.604	11.453	131.161	-.045	.333	-.387	.656
Valid N (listwise)	51											

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Penelitian ini melibatkan 51 responden untuk menilai tiga aspek utama, yaitu Transformasi Digital (Total_DT), Pengalaman Pengguna (Total_PP), dan Kinerja Rumah Sakit (Total_KP). Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, diperoleh gambaran umum sebagai berikut:

4.2.1. Variabel Transformasi Digital (Total_DT)

Tabel 4. 3 Deskripsi Variabel Transformasi Digital

No	Pertanyaan	Mean	Median	Std. Deviation	Skewness	Kurtosis	Range
1	Organisasi kami telah mengadopsi teknologi digital terbaru untuk mendukung	3.67	4	0.99	-0.80	0.59	4

No	Pertanyaan	Mean	Median	Std. Deviation	Skewness	Kurtosis	Range
	operasional sehari-hari.						
2	Kami secara aktif mencari dan menerapkan solusi teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi.	3.86	4	0.92	-0.85	0.92	4
3	Penggunaan teknologi digital dalam organisasi kami telah meningkat secara signifikan dalam tiga tahun terakhir.	3.78	4	0.86	-0.36	-0.36	3
4	Tim manajemen kami mendukung penggunaan teknologi digital di semua level organisasi.	4.16	4	0.73	-0.57	0.18	3
5	Proses bisnis di organisasi kami telah dioptimalkan menggunakan teknologi digital.	3.96	4	0.63	-0.47	1.20	3
6	Kami telah mengubah alur kerja kami untuk memanfaatkan teknologi digital secara lebih efektif.	4.02	4	0.65	-0.48	1.09	3
7	Transformasi digital telah menyebabkan perubahan besar dalam cara kami menjalankan operasi bisnis.	3.98	4	0.79	-0.48	-0.01	3
8	Proses bisnis yang didigitalkan telah mengurangi redundansi dan meningkatkan akurasi.	4.18	4	0.68	-0.63	0.86	3
9	Teknologi digital telah memungkinkan kami untuk menciptakan produk dan	4.24	4	0.62	-0.19	-0.50	2

No	Pertanyaan	Mean	Median	Std. Deviation	Skewness	Kurtosis	Range
	layanan baru yang inovatif.						
10	Kami terus memperbarui dan meningkatkan produk/layanan kami dengan memanfaatkan teknologi digital.	3.78	4	0.81	-0.29	-0.25	3
11	Inovasi produk/layanan di organisasi kami sering kali didorong oleh perkembangan teknologi digital.	3.76	4	0.86	-0.68	0.06	3
12	Penggunaan teknologi digital telah meningkatkan daya saing produk/layanan kami di pasar.	3.76	4	0.84	-0.16	-0.55	3
13	Teknologi digital telah membantu kami meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan.	4.08	4	0.63	-0.56	1.66	3
14	Dengan transformasi digital, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas rutin telah berkurang.	4.20	4	0.57	0.02	-0.10	2
15	Penggunaan teknologi digital telah mengurangi biaya operasional dalam organisasi kami.	4.18	4	0.65	-0.64	1.37	3
16	Proses otomatisasi yang didukung teknologi digital telah meningkatkan produktivitas tim kami.	4.16	4	0.50	0.29	0.61	2
Total		63.76	63	7.99	0.22	-0.16	32
Rata-Rata		3.99	4.00	0.73	-0.43	0.42	2.94

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Rata-rata skor persepsi responden terhadap transformasi digital di rumah sakit adalah 63,76 dari rentang nilai 48 hingga 80. Nilai standar deviasi sebesar 7,99 menunjukkan bahwa jawaban responden relatif seragam, dengan penyimpangan yang tidak terlalu besar dari rata-rata. Distribusi data bersifat simetris (skewness = 0,22) dan tidak mengandung banyak nilai ekstrem (kurtosis = -0,16). Hal ini mengindikasikan bahwa responden secara umum memberikan penilaian yang cukup positif dan konsisten terhadap implementasi transformasi digital.

Pada dimensi Adopsi Teknologi Digital, nilai rata-rata 3,87 menunjukkan bahwa RSI Sultan Agung telah menerapkan teknologi digital terbaru dan secara aktif berupaya mencari solusi digital untuk meningkatkan efisiensi operasional. Peningkatan penggunaan teknologi dalam tiga tahun terakhir juga dinilai signifikan, dan responden melihat adanya dukungan kuat dari manajemen.

Dimensi Perubahan Proses Bisnis memperoleh nilai rata-rata 4,03, yang menunjukkan bahwa digitalisasi telah mengubah cara kerja organisasi, mulai dari penyederhanaan alur kerja, pengurangan pekerjaan berulang, hingga peningkatan akurasi proses. Temuan ini memperlihatkan bahwa proses integrasi teknologi digital ke dalam sistem kerja sudah berjalan pada tahap yang lebih matang.

Pada dimensi Inovasi Produk dan Layanan, nilai rata-rata 3,89 mengindikasikan bahwa teknologi digital telah berperan dalam mendorong penciptaan produk dan layanan baru. Meskipun demikian, variasi nilai antar-item menunjukkan bahwa pemanfaatan digital untuk inovasi masih dapat diperluas agar memberikan dampak yang lebih merata.

Sementara itu, dimensi Peningkatan Efisiensi Operasional menjadi dimensi dengan nilai rata-rata tertinggi, yaitu 4,15. Hal ini memperlihatkan bahwa responden merasakan manfaat langsung dari teknologi digital, seperti pengurangan waktu penyelesaian tugas rutin, penurunan biaya operasional, dan meningkatnya produktivitas tim melalui otomatisasi.

Secara keseluruhan, hasil deskriptif ini menunjukkan bahwa transformasi digital di organisasi telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif pada berbagai aspek operasional. Teknologi tidak hanya diadopsi sebagai alat, tetapi juga mulai digunakan sebagai penggerak perubahan proses bisnis, inovasi layanan, dan peningkatan efisiensi. Dengan capaian ini, organisasi memiliki landasan yang kuat untuk melanjutkan transformasi digital ke tahap yang lebih strategis dan berkelanjutan.

4.2.2. Variabel Pengalaman Pengguna

Tabel 4. 4 Tabel Variabel Pengalaman Pengguna

No	Pertanyaan	Mean	Median	Std. Deviation	Skewness	Kurtosis	Range
	Kemudahan Penggunaan (User Friendly)						
1	Aplikasi Sistem RSI Sultan Agung saat ini mudah digunakan bahkan tanpa panduan khusus.	3.80	4	0.85	- 1.44	3.42	4
2	Antarmuka Aplikasi Sistem RSI Sultan Agung saat ini mudah dipahami.	3.96	4	0.75	- 0.83	1.23	3
3	Saya tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan fitur-fitur yang ada pada Aplikasi Sistem RSI Sultan Agung.	3.98	4	0.62	- 0.52	1.58	3

No	Pertanyaan	Mean	Median	Std. Deviation	Skewness	Kurtosis	Range
4	Navigasi dalam Aplikasi Sistem RSI Sultan Agung saat ini sangat sederhana dan mudah diikuti.	4.06	4	0.51	0.12	1.12	2
	Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)						
5	Saya merasa puas dengan pengalaman saya menggunakan aplikasi sistem RSI Sultan Agung saat ini.	3.86	4	0.72	- 0.12	- 0.29	3
6	Aplikasi sistem RSI Sultan Agung saat ini memenuhi harapan saya.	3.69	4	0.84	- 0.20	- 0.43	3
7	Saya akan merekomendasikan aplikasi RSI Sultan Agung ini kepada orang lain berdasarkan pengalaman saya.	3.69	4	0.76	- 0.24	- 0.11	3
8	Penggunaan aplikasi RSI Sultan Agung saat ini membuat saya merasa puas secara keseluruhan.	3.78	4	0.76	- 1.06	2.86	4
	Keindahan dan Desain Visual (Aesthetics)						
9	Desain visual aplikasi sistem RSI Sultan Agung saat ini menarik dan menyenangkan untuk dilihat.	3.82	4	0.56	- 0.07	0.06	2
10	Estetika Aplikasi Sistem Rumah Sakit saat ini memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.	3.80	4	0.66	- 0.19	0.15	3
11	Aplikasi Sistem Rumah Sakit saat ini memiliki tampilan yang modern dan menarik.	3.73	4	0.57	0.04	- 0.42	2
12	Warna dan tata letak Aplikasi Sistem Rumah Sakit saat ini sesuai dengan selera saya.	3.69	4	0.65	- 0.05	- 0.08	3
	Efektivitas (Effectiveness)						
13	Aplikasi Sistem Rumah Sakit saat ini membantu saya mencapai tujuan saya dengan efisien.	3.84	4	0.64	- 0.78	1.61	3

No	Pertanyaan	Mean	Median	Std. Deviation	Skewness	Kurtosis	Range
14	Saya dapat menyelesaikan tugas saya dengan cepat menggunakan Aplikasi Sistem Rumah Sakit saat ini.	3.78	4	0.67	- 0.54	0.75	3
15	Aplikasi Sistem Rumah Sakit saat ini sangat efektif dalam memenuhi kebutuhan saya.	3.76	4	0.74	- 1.15	3.22	4
16	Fitur-fitur dalam Aplikasi Sistem Rumah Sakit saat ini bekerja dengan baik dan sesuai harapan.	3.71	4	0.70	- 0.24	0.09	3
	Kepercayaan Pengguna (User Trust)						
17	Saya merasa aman menggunakan Aplikasi Sistem Rumah Sakit saat ini.	3.90	4	0.57	- 0.67	2.12	3
18	Aplikasi Sistem Rumah Sakit saat ini dapat dipercaya untuk melindungi data pribadi saya.	3.84	4	0.64	0.15	- 0.55	2
19	Saya yakin bahwa Aplikasi Sistem Rumah Sakit saat ini berfungsi dengan baik dan aman.	3.71	4	0.67	- 0.40	0.36	3
20	Saya merasa Aplikasi Sistem Rumah Sakit saat ini dikelola oleh pihak yang dapat dipercaya.	3.96	4	0.56	- 0.01	0.33	2
	Interaksi Pengguna (User Interaction)						
21	Interaksi saya dengan Aplikasi Sistem Rumah Sakit saat ini sangat lancar dan tanpa hambatan.	3.69	4	0.93	- 0.89	0.58	4
22	Aplikasi Sistem Rumah Sakit saat ini merespons input saya dengan cepat.	3.75	4	0.80	- 1.23	2.42	4
23	Saya menikmati cara Aplikasi Sistem Rumah Sakit saat ini dalam merespons tindakan saya.	3.78	4	0.78	- 1.42	3.07	4

No	Pertanyaan	Mean	Median	Std. Deviation	Skewness	Kurtosis	Range
24	Aplikasi Sistem Rumah Sakit saat ini memberikan umpan balik yang berguna selama saya berinteraksi dengannya.	3.76	4	0.79	- 1.07	2.36	4
	Total	91.35	92	12.52	0.32	0.05	53
	Rata-rata	3.81	4.00	0.70	- 0.53	1.06	3.08

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Aspek pengalaman pengguna memperoleh rata-rata skor tertinggi yaitu 91,35, dengan rentang nilai antara 67 hingga 120. Meskipun demikian, standar deviasi sebesar 12,52 menunjukkan bahwa persepsi responden lebih bervariasi dibandingkan variabel lainnya. Distribusi data cenderung sedikit miring ke kanan (skewness = 0,316), namun tetap dalam batas wajar, serta memiliki bentuk distribusi mendekati normal (kurtosis = 0,05). Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa pengalaman digital yang mereka alami sudah baik, namun terdapat perbedaan persepsi antar kelompok responden.

Pada dimensi Kemudahan Penggunaan, nilai rata-rata 3,95 menunjukkan bahwa aplikasi dinilai mudah digunakan, navigasi jelas, dan fitur dapat dioperasikan tanpa hambatan berarti. Dimensi Kepuasan Pengguna memiliki rata-rata 3,76, yang berarti pengguna merasa cukup puas dan aplikasi telah memenuhi sebagian besar ekspektasi mereka.

Dimensi Keindahan dan Desain Visual memperoleh nilai rata-rata 3,76, menandakan desain visual aplikasi cukup menarik dan mendukung pengalaman penggunaan. Dimensi Efektivitas menunjukkan nilai 3,77, yang berarti aplikasi dianggap membantu pengguna menyelesaikan tugas secara efisien dan bekerja sesuai kebutuhan.

Aspek Kepercayaan Pengguna memiliki rata-rata 3,85, menggambarkan bahwa pengguna merasa aman dan percaya aplikasi mampu melindungi data pribadi. Sementara itu, dimensi Interaksi Pengguna dengan rata-rata 3,75 menunjukkan bahwa aplikasi merespons cukup cepat dan memberikan umpan balik yang memadai selama digunakan.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna terhadap aplikasi berada pada tingkat baik, meskipun masih terdapat ruang peningkatan terutama terkait respons sistem dan penguatan kepuasan pengguna.

4.2.3. Variabel Kinerja Rumah Sakit

Tabel 4. 5 Tabel Variabel Kinerja Rumah Sakit

No	Pertanyaan	Mean	Median	Std. Deviation	Skewness	Kurtosis	Range
1	Pertumbuhan Pendapatan						
1	RSI Sultan Agung mengalami peningkatan pendapatan yang konsisten dalam beberapa tahun terakhir.	2.92	3	0.93	- 0.15	0.14	4
2	Strategi pemasaran dan layanan baru telah berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan RSI Sultan Agung.	3.59	4	0.90	- 0.10	- 0.68	3
3	Pendapatan RSI Sultan Agung mencerminkan pertumbuhan yang sehat dibandingkan dengan Rumah Sakit lain di sekitarnya.	3.31	3	0.81	0.05	- 0.48	3
4	Diversifikasi sumber	3.51	4	1.03	- 0.72	0.39	4

No	Pertanyaan	Mean	Median	Std. Deviation	Skewness	Kurtosis	Range
	pendapatan RSI Sultan Agung telah memberikan dampak positif terhadap kinerja keuangan.						
	Pertumbuhan Kunjungan Pasien						
5	Jumlah kunjungan pasien ke RSI Sultan Agung ini meningkat secara signifikan dalam tiga tahun terakhir.	3.22	3	0.99	- 0.33	- 0.56	4
6	RSI Sultan Agung ini berhasil menarik lebih banyak pasien melalui program atau layanan baru.	3.59	4	0.78	0.09	- 0.37	3
7	Tingkat kunjungan pasien rawat jalan telah menunjukkan tren peningkatan yang berkelanjutan.	3.27	4	1.08	- 0.28	- 0.89	4
8	Pertumbuhan kunjungan pasien rawat inap menunjukkan keberhasilan dalam menangani kasus yang lebih kompleks.	3.53	4	0.92	- 0.64	0.05	4
	Peningkatan Efisiensi						
9	RSI Sultan Agung ini telah meningkatkan efisiensi operasionalnya melalui penggunaan teknologi dan proses yang lebih baik.	3.76	4	0.74	- 0.22	- 0.07	3
10	Kami dapat mengurangi waktu tunggu pasien secara signifikan sebagai hasil dari peningkatan efisiensi.	3.57	4	0.88	- 0.31	- 0.53	3

No	Pertanyaan	Mean	Median	Std. Deviation	Skewness	Kurtosis	Range
11	RSI Sultan Agung mampu mengurangi biaya operasional tanpa mengorbankan kualitas layanan.	3.61	4	0.92	- 0.57	0.25	4
12	Proses pengambilan keputusan di RSI Sultan Agung ini telah menjadi lebih cepat dan lebih efektif.	3.57	4	0.90	- 0.56	0.29	4
	Kepuasan Karyawan						
13	Saya merasa puas dengan kondisi kerja saat ini.	3.55	4	0.97	- 0.63	0.46	4
14	RSI Sultan Agung menyediakan fasilitas dan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan Kami.	3.82	4	0.82	- 0.34	- 0.24	3
15	Tingkat kepuasan karyawan terhadap RSI Sultan Agung menunjukkan peningkatan dalam beberapa tahun terakhir.	3.43	3	0.96	- 0.42	0.20	4
16	RSI Sultan Agung memiliki program pengembangan karyawan yang memadai, yang berdampak positif pada kepuasan mereka.	3.61	4	0.90	- 0.86	1.40	4
	Total	55.86	56	11.45	- 0.04	- 0.39	49
	Rata-rata	6.57	6.823529	1.53	- 0.35	- 0.06	6.294118

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Variabel kinerja rumah sakit mendapatkan nilai rata-rata 55,86, dengan rentang nilai antara 31 hingga 80. Nilai standar deviasi sebesar 11,45 menunjukkan bahwa variasi jawaban cukup besar, menandakan adanya perbedaan persepsi terhadap

kinerja rumah sakit. Distribusi data sangat simetris ($skewness = -0,045$) dan sedikit datar ($kurtosis = -0,387$), yang menandakan bahwa mayoritas jawaban tidak terlalu menyimpang namun tetap menyebar luas.

Pada dimensi Pertumbuhan Pendapatan, rata-rata sebesar 3,33 mengindikasikan bahwa responden menilai peningkatan pendapatan RSI Sultan Agung terjadi namun belum sepenuhnya konsisten. Beberapa indikator seperti keberhasilan strategi pemasaran dan diversifikasi pendapatan memperoleh nilai relatif lebih tinggi dibanding penilaian terhadap “pertumbuhan pendapatan yang konsisten”.

Dimensi Pertumbuhan Kunjungan Pasien memiliki rata-rata 3,40, menunjukkan persepsi bahwa jumlah kunjungan pasien meningkat, baik pada layanan rawat jalan maupun rawat inap. Responden juga menilai bahwa layanan baru berperan dalam menarik lebih banyak pasien, meskipun peningkatan kunjungan tidak dinilai sangat signifikan oleh semua responden.

Pada dimensi Peningkatan Efisiensi, nilai rata-rata 3,63 menggambarkan bahwa responden melihat adanya peningkatan efisiensi layanan, seperti berkurangnya waktu tunggu pasien, proses pengambilan keputusan yang lebih cepat, dan perbaikan operasional melalui teknologi. Dimensi ini merupakan salah satu aspek dengan penilaian lebih tinggi dalam kinerja rumah sakit.

Sementara itu, dimensi Kepuasan Karyawan memperoleh rata-rata 3,60, menandakan bahwa kondisi kerja, fasilitas, serta program pengembangan karyawan

dinilai cukup memadai. Responden juga menilai bahwa tingkat kepuasan karyawan menunjukkan tren peningkatan, meskipun variasi jawaban masih cukup lebar.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa kinerja RSI Sultan Agung berada pada tingkat yang baik, terutama pada aspek efisiensi dan kepuasan karyawan. Namun, aspek pertumbuhan pendapatan dan kunjungan pasien masih menunjukkan ruang perbaikan untuk mencapai kinerja yang lebih optimal.

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap ketiga variabel utama dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pengalaman pengguna memperoleh penilaian tertinggi, meskipun terdapat variasi yang cukup besar antar responden, yang mengindikasikan perbedaan tingkat kenyamanan atau kepuasan dalam penggunaan sistem digital. Transformasi digital dinilai cukup baik dan relatif konsisten, menunjukkan bahwa implementasi teknologi digital di RSI Sultan Agung telah berjalan dengan stabil. Namun demikian, kinerja rumah sakit mencatatkan nilai rata-rata terendah, dengan distribusi jawaban yang menunjukkan adanya aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, pola distribusi data dari ketiga variabel menunjukkan karakteristik yang normal dan seimbang, sehingga dapat dijadikan landasan yang kuat untuk melakukan analisis statistik lebih lanjut, seperti uji korelasi dan regresi dalam menjelaskan hubungan antar variabel tersebut.

4.3 Analisis Data

4.3.1. Pengujian Persyaratan Instrumen

Setelah data berhasil dikumpulkan melalui penyebaran angket atau kuesioner kepada responden, langkah berikutnya yang dilakukan oleh peneliti adalah melakukan uji instrumen. Uji ini bertujuan untuk menilai sejauh mana pertanyaan dalam kuesioner tersebut valid (mengukur apa yang seharusnya diukur) dan reliabel (konsisten dalam hasilnya). Pengujian dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS versi 24. Dalam penelitian ini, terdapat tiga variabel yang akan diuji, yaitu Transformasi Digital (X1), Pengalaman Pengguna (X2), dan Kinerja Rumah Sakit(Y).

1. Uji Validitas

Uji validitas dengan metode Pearson Product Moment, merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menilai apakah pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner benar-benar sesuai dengan tujuan pengukuran. Caranya adalah dengan melihat hubungan antara skor setiap pertanyaan dan skor keseluruhan, untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan memang mengukur hal yang ingin diteliti.

Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Item-item Variabel

Indikator	Sig. (2-tailed)	Keterangan
DT1	0,000	Valid
DT2	0,000	Valid
DT3	0,000	Valid
DT4	0,000	Valid
DT5	0,000	Valid
DT6	0,000	Valid

Indikator	Sig. (2-tailed)	Keterangan
DT7	0,000	Valid
DT8	0,000	Valid
DT9	0,000	Valid
DT10	0,000	Valid
DT11	0,000	Valid
DT12	0,000	Valid
DT13	0,000	Valid
DT14	0,000	Valid
DT15	0,000	Valid
DT16	0,000	Valid
PP1	0,000	Valid
PP2	0,000	Valid
PP3	0,000	Valid
PP4	0,000	Valid
PP5	0,000	Valid
PP6	0,000	Valid
PP7	0,000	Valid
PP8	0,000	Valid
PP9	0,000	Valid
PP10	0,000	Valid
PP11	0,000	Valid
PP12	0,000	Valid
PP13	0,000	Valid
PP14	0,000	Valid
PP15	0,000	Valid
PP16	0,000	Valid
PP17	0,000	Valid
PP18	0,000	Valid
PP19	0,000	Valid
PP20	0,000	Valid
PP21	0,000	Valid
PP22	0,000	Valid
PP23	0,000	Valid
PP24	0,000	Valid
KP1	0,000	Valid
KP2	0,000	Valid
KP3	0,000	Valid
KP4	0,000	Valid
KP5	0,000	Valid
KP6	0,000	Valid
KP7	0,000	Valid
KP8	0,000	Valid

Indikator	Sig. (2-tailed)	Keterangan
KP9	0,000	Valid
KP10	0,000	Valid
KP11	0,000	Valid
KP12	0,000	Valid
KP13	0,000	Valid
KP14	0,000	Valid
KP15	0,000	Valid
KP16	0,000	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan metode Pearson Product Moment, seluruh item pada ketiga variabel Transformasi Digital, Pengalaman Pengguna, dan Kinerja Rumah Sakit, terbukti valid secara statistik. Seluruh nilai signifikansi berada di bawah ambang 0,05, bahkan sebagian besar menunjukkan nilai 0,000, yang menandakan bahwa hubungan antara setiap item dengan total skor sangat signifikan.

Pada variabel Transformasi Digital, semua butir pertanyaan (DT1–DT16) memiliki korelasi yang cukup kuat hingga sangat kuat terhadap skor total. Ini menunjukkan bahwa masing-masing item mampu menggambarkan aspek yang ingin diukur secara konsisten dan dapat diandalkan dalam analisis lanjutan.

Untuk variabel Pengalaman Pengguna, semua 24 item dinyatakan valid, dengan sebagian besar nilai korelasi berada pada kategori “sangat kuat”. Hal ini mengindikasikan bahwa responden menjawab setiap butir secara konsisten sesuai persepsi mereka tentang pengalaman digital. Item PP10 ($r = 0,843$) dan PP6 ($r = 0,801$) menjadi indikator paling representatif, sehingga dapat dipertimbangkan sebagai item inti jika diperlukan penyederhanaan kuesioner. Sementara itu, item

dengan korelasi terendah, seperti PP18 ($r = 0,637$) dan PP17 ($r = 0,675$), tetap berada di atas ambang validitas ($r > 0,30$), sehingga tetap layak digunakan.

Pada variabel Kinerja Rumah Sakit, seluruh 16 item juga lolos uji validitas. Mayoritas korelasi item berada di atas 0,70, menunjukkan konsistensi yang tinggi antar jawaban responden. Item KP7 ($r = 0,884$) merupakan yang paling kuat dalam merepresentasikan kinerja rumah sakit secara keseluruhan, diikuti oleh KP3, KP12, KP1, KP5, dan KP6 yang juga memiliki korelasi sangat tinggi ($r > 0,84$). Item dengan korelasi terendah, yaitu KP2 ($r = 0,655$), masih berada dalam kategori “kuat” dan tetap dapat digunakan sebagai bagian dari instrumen pengukuran.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa semua item dalam ketiga variabel layak digunakan dalam proses pengukuran selanjutnya karena telah memenuhi kriteria validitas yang dapat dipertanggungjawabkan secara statistik dan substantif.

2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan dalam kuesioner mampu memberikan hasil yang konsisten dan dapat dipercaya. Dalam konteks penelitian ini, uji reliabilitas diterapkan pada tiga variabel, yaitu Transformasi Digital, Pengalaman Pengguna, dan Kinerja Rumah Sakit. Tujuannya adalah untuk menilai apakah butir-butir pertanyaan dalam masing-masing kuesioner saling mendukung dan mampu mengukur variabel yang dimaksud secara seragam. Jika hasil uji menunjukkan tingkat konsistensi yang tinggi, maka kuesioner tersebut dianggap reliabel, artinya dapat digunakan dengan keyakinan bahwa hasilnya stabil meskipun diuji ulang di waktu atau kondisi yang berbeda.

Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Item-item Variabel

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Transformasi Digital (DT)	0.918	16
Pengalaman Pengguna (PP)	0.964	24
Kinerja Rumah Sakit (KP)	0.959	16

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan Uji Reliabilitas diatas, seluruh variabel dalam penelitian ini menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat tinggi. Nilai Cronbach's Alpha masing-masing variabel adalah sebagai berikut: Transformasi Digital (DT): 0,918, Pengalaman Pengguna (PP): 0,964 dan Kinerja Rumah Sakit (KP): 0,959.

Secara umum, nilai Cronbach's Alpha di atas 0,9 menunjukkan bahwa instrumen pengukuran (kuesioner) memiliki konsistensi internal yang sangat baik. Artinya, setiap pertanyaan dalam masing-masing variabel saling mendukung dan memberikan hasil yang stabil jika diukur ulang. Dengan demikian, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dianggap andal dan layak digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang

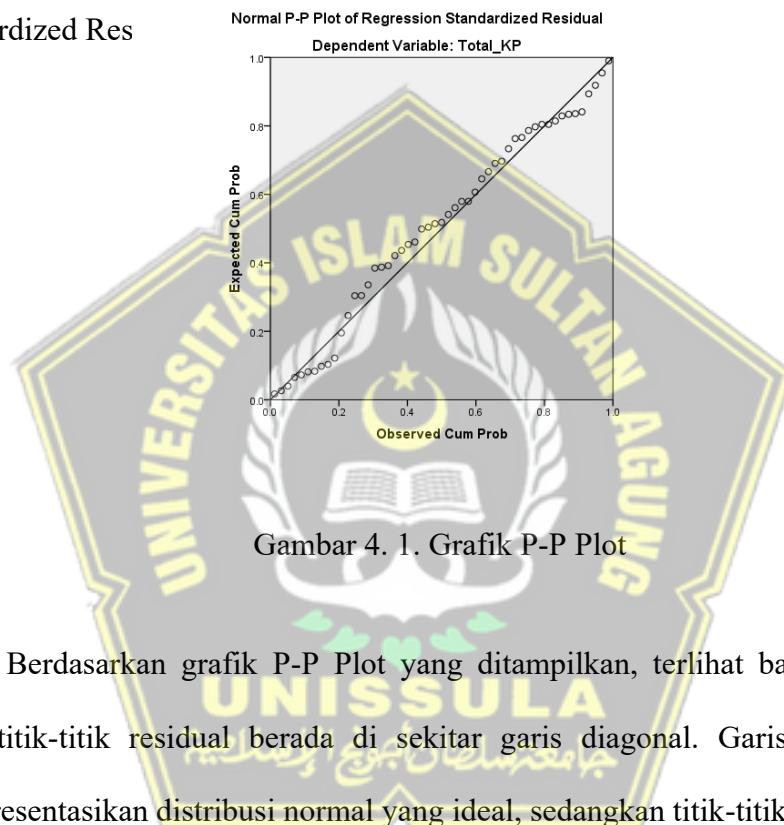
4.3.2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik harus dilakukan dalam analisis regresi untuk memastikan bahwa model yang digunakan memenuhi syarat-syarat yang diperlukan agar estimasi yang dihasilkan valid dan dapat diandalkan.

4.3.2.1. Uji Normalitas

1. Analisis grafik:

Uji normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa data residual dalam model regresi menyebar secara normal. Salah satu metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah analisis grafik melalui Normal P-P Plot of Regression Standardized Res



Gambar 4. 1. Grafik P-P Plot

Berdasarkan grafik P-P Plot yang ditampilkan, terlihat bahwa sebagian besar titik-titik residual berada di sekitar garis diagonal. Garis diagonal ini merepresentasikan distribusi normal yang ideal, sedangkan titik-titik menunjukkan distribusi aktual dari data residual.

Tidak ditemukan pola penyimpangan yang signifikan atau penyebaran titik yang jauh dari garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa distribusi residual cenderung mengikuti distribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas terpenuhi, dan data layak digunakan untuk analisis regresi lebih lanjut.

2. Uji Normalitas Data Residual dengan Uji Kolmogorov-Smirnov

Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) dilakukan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi terdistribusi secara normal. Uji ini sangat penting karena salah satu syarat dari analisis regresi adalah bahwa residual (selisih antara nilai prediksi dan nilai aktual) harus menyebar normal.

Tabel 4. 8 Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			51
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		7.44973052
Most Extreme Differences	Absolute		.088
	Positive		.079
	Negative		-.088
Test Statistic			.088
Asymp. Sig. (2-tailed)			.200 ^{c,d}
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.795 ^e
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.784
		Upper Bound	.805
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. This is a lower bound of the true significance.			
e. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.			

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Jika nilai signifikansi (Asymp. Sig.) lebih besar dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa data residual menyebar secara normal.

Dalam hal ini, nilai signifikansi sebesar $0.200 > 0.05$, sehingga data residual memenuhi asumsi normalitas. Hal ini diperkuat juga dengan hasil Monte Carlo Sig. yang tinggi (0.795), memberikan konfirmasi tambahan.

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov, data residual dalam model regresi ini terdistribusi secara normal, sehingga asumsi normalitas terpenuhi. Data ini layak untuk dianalisis lebih lanjut menggunakan regresi linier.

4.3.2.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang terlalu kuat antar variabel bebas (dalam hal ini: Total_DT dan Total_PP) yang bisa mengganggu hasil analisis regresi. Dua indikator yang dilihat adalah:

1. Tolerance, semakin mendekati 0 artinya indikasi multikolinieritas semakin tinggi. Nilai di bawah 0,10 dianggap bermasalah.
2. VIF (Variance Inflation Factor), semakin tinggi nilainya, semakin besar kemungkinan terjadi multikolinieritas. Nilai VIF di atas 10 biasanya dianggap bermasalah.

Tabel 4. 9 Uji Multikolinierietasi

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics		
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	-17.482	9.130		-1.915	.062		
	Total_DT	.703	.179	.490	3.936	.000	.568	1.761
	Total_PP	.312	.114	.341	2.739	.009	.568	1.761

a. Dependent Variable: Total_KP

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas, diketahui bahwa, Nilai Tolerance dari kedua variabel independen adalah sebesar 0,568, lebih besar dari batas minimal 0,10. Nilai VIF keduanya adalah sebesar 1,761, jauh di bawah batas maksimum 10. Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinieritas antara variabel Transformasi Digital dan Pengalaman Pengguna. Kedua variabel dapat digunakan bersama-sama dalam model regresi karena tidak saling memengaruhi

secara berlebihan. Oleh karena itu, analisis regresi dapat dilanjutkan tanpa kekhawatiran terhadap bias yang disebabkan oleh hubungan antarvariabel bebas.

4.3.2.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi mengalami masalah ketidaksamaan varians pada residualnya. Dalam model regresi yang baik, seharusnya residual (selisih antara nilai yang diprediksi dan nilai aktual) memiliki varians yang sama atau homoskedastisitas. Jika terdapat heteroskedastisitas, maka hasil analisis bisa menjadi tidak akurat.

Salah satu metode yang digunakan untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah uji Glejser, yaitu dengan melakukan regresi antara nilai absolut residual dengan variabel independen.

Tabel 4. 10 Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.204E-15	9.130		.000	1.000		
	Total_DT	.000	.179	.000	.000	1.000	.568	1.761
	Total_PP	.000	.114	.000	.000	1.000	.568	1.761

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Nilai Signifikansi (Sig.) untuk kedua variabel (Total_DT dan Total_PP) adalah 1.000. Nilai tersebut jauh di atas 0.05, yang berarti tidak signifikan secara statistik. Karena seluruh nilai signifikansi di atas 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model ini. Dengan kata lain, model regresi telah memenuhi asumsi bahwa varians residual adalah konstan (homoskedastisitas), sehingga hasil analisis dapat dipercaya.

4.3.3. Analisis Regresi

4.3.3.1. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Tabel 4. 11 Tabel Uji F.

Anova^a

Model	F	Sig.
DT-KP	51.153	.000 ^b
PP-KP	38.548	.000 ^b
PP-DT	37.282	.000 ^b
DTPP-KP	66.756	.000 ^b

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji F pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa semua model yang diuji secara statistik berpengaruh signifikan terhadap hubungan antar variabel. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0.000, yang berarti jauh di bawah batas standar 0,05.

Secara rinci:

1. Model Transformasi Digital terhadap Kinerja Rumah Sakit (DT-KP) memiliki nilai F sebesar 51,153, menunjukkan bahwa transformasi digital secara signifikan memengaruhi kinerja rumah sakit.
2. Model Pengalaman Pengguna terhadap Kinerja Rumah Sakit (PP-KP) memiliki nilai F 38,548, juga menunjukkan pengaruh yang kuat.
3. Model Pengalaman Pengguna terhadap Transformasi Digital (PP-DT) menunjukkan F 37,282, artinya partisipasi dalam perencanaan turut mendorong transformasi digital.

4. Terakhir, model interaksi antara Transformasi Digital dan Pengalaman Pengguna terhadap Kinerja Rumah Sakit (DTPP-KP) menunjukkan nilai F tertinggi, yaitu 66,756, yang berarti ketika keduanya digabungkan, pengaruh terhadap kinerja rumah sakit menjadi semakin kuat.

Dengan kata lain, semua hubungan antar variabel dalam penelitian ini terbukti bermakna secara statistik, dan kombinasi antara transformasi digital serta Pengalaman Pengguna memberikan dampak paling besar terhadap kinerja rumah sakit.

4.3.3.2. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Tabel 4. 12 Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
DT-KP	.715 ^a	0.511	0.501	8.092
PP-KP	.664 ^a	0.440	0.429	8.655
PP-DT	.657 ^a	0.432	0.421	6.080
DTPP-KP	.759 ^a	0.577	0.568	7.527

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (Adjusted R Square) pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa semua model memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menjelaskan pengaruh antar variabel. Nilai Adjusted R Square menunjukkan seberapa besar variasi dari variabel yang dipengaruhi dapat dijelaskan oleh variabel yang memengaruhi dalam model.

Rinciannya sebagai berikut:

1. Model Transformasi Digital terhadap Kinerja Rumah Sakit (DT-KP) memiliki nilai Adjusted R Square sebesar 0,501, artinya sekitar 50,1% variasi dalam Kinerja Rumah Sakit dapat dijelaskan oleh Transformasi Digital.
2. Model Pengalaman Pengguna terhadap Kinerja Rumah Sakit (PP-KP) memiliki nilai 0,429, yang berarti sekitar 42,9% variasi Kinerja Rumah Sakit dipengaruhi oleh Pengalaman Pengguna.
3. Model Pengalaman Pengguna terhadap Transformasi Digital (PP-DT) memiliki nilai 0,421, artinya 42,1% variasi dalam Transformasi Digital dapat dijelaskan oleh Pengalaman Pengguna.
4. Model gabungan antara Transformasi Digital dan Partisipasi Pengguna terhadap Kinerja Rumah Sakit (DTPP-KP) memiliki nilai tertinggi, yaitu 0,568, yang berarti sekitar 56,8% variasi kinerja rumah sakit dapat dijelaskan oleh kombinasi kedua faktor tersebut.

Dengan demikian, bisa disimpulkan bahwa model gabungan (DTPP-KP) paling kuat dalam menjelaskan kinerja rumah sakit dibanding model-model lainnya. Ini menunjukkan bahwa pengaruh transformasi digital dan partisipasi perencanaan secara bersamaan memberikan kontribusi terbesar terhadap peningkatan kinerja rumah sakit.

4.3.3.3. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

1. Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga

Tabel 4. 13 Uji t Pengaruh pengalaman pengguna terhadap transformasi digital

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25.469	6.329		4.024	0.000
	Total_PP	0.4190	0.069	0.657	6.106	0.000

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan hasil analisis, variabel Pengalaman Pengguna (Total_PP) terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Transformasi Digital (Total_DT). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000, yang berarti hasilnya sangat meyakinkan dan tidak terjadi secara kebetulan. Nilai koefisien regresi sebesar 0,419 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan dalam Pengalaman Pengguna akan mendorong transformasi digital naik sebesar 0,419 satuan. Selain itu, nilai Beta sebesar 0,657 menandakan bahwa hubungan antara Pengalaman Pengguna dan transformasi digital tergolong kuat.

2. Hasil Pengujian Hipotesis Kesatu, Kedua dan Keempat *Moderated Regression Analysis* (MRA)

Tabel 4. 14 Uji t Pengaruh Pengalaman Pengguna Mempengaruhi Transformasi Digital Terhadap Kinerja Rumah Sakit

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	58.377	1.612		36.224	0.000
Zscore(Total_DT)	5.059	1.410	0.442	3.589	0.001
Zscore(Total_PP)	4.000	1.383	0.349	2.891	0.006
absDT_PP	-4.039	1.989	-0.190	-2.031	0.048

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa Transformasi Digital (DT) dan Pengalaman Pengguna (PP) memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja Rumah Sakit (KP). Ini berarti bahwa semakin baik penerapan teknologi digital dan semakin positif pengalaman pengguna, maka semakin baik pula kinerja rumah sakit.

Variabel Transformasi Digital (DT) memiliki nilai koefisien $B = 5.059$ dengan tingkat signifikansi $p < 0.001$, sehingga terbukti berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja rumah sakit. Artinya, peningkatan kualitas digitalisasi di rumah sakit seperti rekam medis elektronik, sistem antrian digital, atau aplikasi pelayanan secara nyata dapat meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan.

Kedua, variabel Pengalaman Pengguna (PP) juga memberikan pengaruh positif, dengan nilai $B = 4.000$ dan $p = 0.005$. Ini menunjukkan bahwa jika pengalaman pengguna terhadap sistem digital semakin baik seperti mudah digunakan, nyaman, dan mempermudah pekerjaan, maka kinerja rumah sakit juga meningkat. Dengan kata lain, teknologi yang baik saja tidak cukup namun pengguna juga harus merasa terbantu dan puas.

Ketiga, variabel moderator yaitu interaksi antara DT dan PP ($absDT_PP$) menunjukkan nilai koefisien $B = -4.039$ dengan $p = 0.048$, yang berarti berpengaruh signifikan namun negatif sebagai moderator. Ini mengindikasikan bahwa pengalaman pengguna memoderasi hubungan antara transformasi digital dan kinerja rumah sakit, tetapi efek moderasinya melemahkan hubungan tersebut. Secara sederhana, ketika pengalaman pengguna sangat tinggi, tambahan peningkatan transformasi digital tidak lagi memberi dampak yang lebih besar pada kinerja. Ini terjadi karena ketika pengguna sudah sangat nyaman dan terbantu,

peningkatan teknologi tambahan tidak memberikan efek signifikan lagi (diminishing return).

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian

4.4.1. Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Kinerja Rumah Sakit

Variabel Transformasi Digital (DT) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap KP ($\beta = 0.442$; $p < 0.01$). Temuan ini memperkuat literatur sebelumnya bahwa implementasi teknologi digital yang terarah mampu meningkatkan efisiensi proses, mempercepat aliran informasi, dan menurunkan potensi kesalahan klinis maupun administratif sehingga berdampak langsung pada perbaikan kinerja rumah sakit. Transformasi digital, dalam konteks ini, tidak hanya dipahami sebagai adopsi teknologi, tetapi juga bagaimana teknologi tersebut terintegrasi dalam operasional untuk menciptakan nilai tambah pelayanan.

Secara akademik, hasil ini sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang menegaskan bahwa transformasi digital merupakan salah satu pendorong utama peningkatan kinerja organisasi oleh Trang Doan Do (2022) yang menunjukkan bahwa transformasi digital mampu meningkatkan Kinerja Rumah Sakit melalui pembaruan proses bisnis, otomatisasi, dan optimalisasi efisiensi operasional. Penelitian tersebut menemukan bahwa penggunaan teknologi digital tidak hanya memperbaiki alur kerja internal, tetapi juga memungkinkan lembaga meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Hasil tersebut mendukung temuan penelitian ini bahwa rumah sakit yang mengadopsi teknologi digital dapat

merasakan peningkatan kinerja melalui operasional yang lebih cepat, lebih efisien, dan lebih terstandarisasi.

Temuan ini juga konsisten dengan tinjauan sistematis yang dilakukan oleh Kraus et al. (2021), yang menegaskan bahwa transformasi digital merupakan proses strategis yang mampu meningkatkan Kinerja Rumah Sakit melalui beberapa mekanisme penting, seperti integrasi teknologi baru, penguatan keselarasan antara strategi bisnis dan teknologi, serta peningkatan kelincahan organisasi dalam merespons perubahan lingkungan. Mereka menekankan bahwa adopsi teknologi digital bukan sekadar penggantian alat atau sistem, tetapi merupakan transformasi menyeluruh yang memengaruhi budaya kerja, struktur organisasi, dan proses pengambilan keputusan. Dalam konteks rumah sakit, hal ini terlihat dari semakin cepatnya proses layanan, berkurangnya waktu tunggu pasien, serta meningkatnya efektivitas manajemen informasi yang semuanya turut berkontribusi pada peningkatan kinerja rumah sakit.

Selanjutnya, Mahboub dan Sadok (2022) juga menegaskan pentingnya strategi transformasi digital yang terencana dengan baik untuk mengoordinasikan berbagai inisiatif digital agar selaras dengan tujuan organisasi. Mereka menyatakan bahwa keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kualitas perencanaan, dukungan manajemen, serta kemampuan organisasi untuk memprioritaskan inisiatif yang memberikan nilai tertinggi. Temuan ini sangat relevan dengan kondisi rumah sakit yang menghadapi kompleksitas tinggi dalam manajemen layanan kesehatan. Penerapan sistem informasi rumah sakit (SIMRS), digitalisasi rekam medis, dan penggunaan teknologi dalam mendukung keputusan

klinis merupakan contoh konkret bagaimana transformasi digital yang terarah dapat meningkatkan kinerja rumah sakit secara signifikan.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini tidak hanya mendukung temuan sebelumnya, tetapi juga memberikan bukti tambahan bahwa transformasi digital merupakan determinan penting dalam meningkatkan kinerja rumah sakit. Dengan semakin tingginya tuntutan untuk menghadirkan pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan aman, transformasi digital menjadi fondasi strategis yang mendorong rumah sakit untuk tumbuh lebih adaptif dan kompetitif. Temuan ini semakin menegaskan bahwa investasi dalam teknologi digital jika dilakukan secara terstruktur dan terintegrasi akan menghasilkan manfaat nyata dalam bentuk peningkatan kinerja operasional dan pelayanan.

4.4.2. Pengaruh Pengalaman Pengguna terhadap kinerja rumah sakit

variabel Pengalaman Pengguna (PP) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap KP ($\beta = 0.349$; $p < 0.01$). Hal ini selaras dengan pandangan bahwa teknologi digital hanya akan memberikan dampak optimal apabila pengguna merasakan kemudahan, kenyamanan, dan kepercayaan dalam mengoperasikannya. Dengan demikian, pengalaman pengguna menjadi prasyarat penting dalam keberhasilan transformasi digital di rumah sakit. Ketika pengguna baik tenaga kesehatan maupun staf administrasi menilai sistem digital mudah digunakan, kinerja individu meningkat dan akhirnya berkontribusi pada kinerja rumah sakit secara keseluruhan.

Hasil ini mengonfirmasi hipotesis kedua bahwa pengalaman pengguna memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan performa rumah sakit.

Temuan empiris ini selaras dengan hasil penelitian Bin Wei (2023), yang menegaskan bahwa pengalaman pengguna merupakan faktor kunci dalam peningkatan kinerja organisasi. Dalam penelitiannya mengenai strategi transformasi digital pada industri kereta api berkecepatan tinggi, Bin Wei menjelaskan bahwa pengalaman pengguna yang baik meningkatkan kepuasan, loyalitas, serta efisiensi operasional. Kombinasi faktor tersebut berujung pada peningkatan Kinerja Rumah Sakit secara keseluruhan. Hasil ini sejalan dengan konteks rumah sakit, di mana pengalaman pengguna yang positif misalnya akses layanan yang lebih mudah, sistem antrian digital yang nyaman, atau proses administrasi yang lebih cepat secara langsung berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan kualitas layanan, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja rumah sakit.

Selain itu, penelitian Lee dan Kim (2023) memberikan perspektif penting dari sisi internal organisasi. Mereka menemukan bahwa pengalaman karyawan yang positif meliputi pengalaman teknologi, budaya organisasi, kesejahteraan psikologis, dan ketangguhan mental secara signifikan berpengaruh terhadap komitmen dan produktivitas karyawan. Ketika dikaitkan dengan konteks rumah sakit, hasil penelitian ini menguatkan pemahaman bahwa pengalaman pengguna bukan hanya mencakup pasien, tetapi juga staf rumah sakit. Staf yang merasa didukung oleh sistem digital yang mudah digunakan, lingkungan kerja yang

kondusif, dan proses kerja yang efisien akan cenderung lebih produktif dan berkontribusi pada peningkatan kinerja rumah sakit secara keseluruhan.

Selaras dengan kedua penelitian tersebut, Thuan et al. (2022) juga menemukan bahwa penggunaan sistem informasi yang baik dan pengalaman pengguna yang lebih positif dalam penggunaan teknologi secara langsung meningkatkan efektivitas operasional dan kinerja bisnis. Dalam penelitian mereka terkait sistem informasi akuntansi, pengalaman pengguna yang baik melalui sistem yang mudah digunakan, akurat, dan efisien berhubungan dengan peningkatan efektivitas dan kualitas operasional perusahaan. Hal ini relevan dengan konteks rumah sakit yang kini sangat bergantung pada sistem digital seperti SIMRS, e-medical record, dan sistem manajemen pelayanan klinis. Semakin baik pengalaman pengguna terhadap sistem tersebut, semakin baik pula output kinerja yang dihasilkan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini konsisten dan memperkuat temuan penelitian terdahulu. Secara keseluruhan, pengalaman pengguna terbukti sebagai determinan penting yang mempengaruhi kinerja rumah sakit. Baik pengalaman pasien maupun pengalaman karyawan terhadap layanan dan teknologi rumah sakit akan menentukan tingkat efisiensi operasional, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan kinerja organisasi.

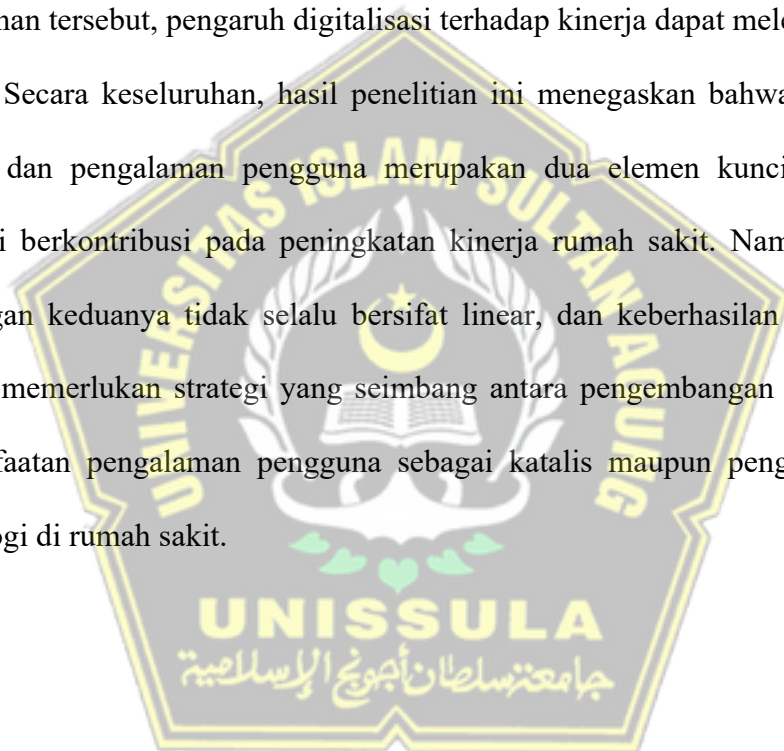
4.4.3. Pengaruh Pengalaman pengguna mempengaruhi transformasi digital terhadap kinerja rumah sakit

Hipotesis ketiga menjelaskan hubungan gabungan antara transformasi digital dan pengalaman pengguna terhadap kinerja rumah sakit. Hasil analisis *Moderated Regression Analysis* memberikan beberapa temuan penting terkait pengaruh Transformasi Digital (DT), Pengalaman Pengguna (PP), dan interaksi keduanya terhadap Kinerja Rumah Sakit (KP). Secara umum, model moderasi menunjukkan bahwa baik DT maupun PP memiliki kontribusi positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja rumah sakit, sementara interaksi keduanya (absDT_PP) menunjukkan peran moderasi yang bersifat negatif namun signifikan.

Koefisien interaksi absDT_PP yang bernilai negatif dan signifikan ($\beta = -0.190$; $p < 0.05$) menunjukkan bahwa pengalaman pengguna memoderasi hubungan antara transformasi digital dan kinerja rumah sakit, namun dengan arah moderasi negatif. Artinya, tingkat pengalaman pengguna yang tinggi justru melemahkan pengaruh langsung transformasi digital terhadap kinerja. Hasil ini mengindikasikan bahwa ketika pengguna sudah sangat nyaman dan mahir dalam menggunakan sistem digital, tambahan investasi atau intensifikasi digitalisasi mungkin tidak meningkatkan kinerja secara sekuat sebelumnya. Dalam konteks rumah sakit, kondisi ini dapat terjadi ketika sistem digital telah mencapai ambang kenyamanan tertentu sehingga upaya transformasi lebih lanjut tidak memberikan marginal benefit yang signifikan. Dengan kata lain, ada potensi *diminishing return* dalam digitalisasi apabila tidak diimbangi dengan inovasi baru atau peningkatan fungsionalitas yang benar-benar relevan dengan kebutuhan pengguna.

Temuan moderasi negatif ini justru memberikan kontribusi teoretis yang penting, karena menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada sejauh mana rumah sakit mengadopsi teknologi, tetapi juga pada titik keseimbangan antara kecanggihan teknologi dan pengalaman pengguna. Dalam situasi tertentu, pengalaman pengguna yang tinggi dapat menciptakan ekspektasi dan standar baru, sehingga jika inovasi digital tidak mengikuti kebutuhan tersebut, pengaruh digitalisasi terhadap kinerja dapat melemah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa transformasi digital dan pengalaman pengguna merupakan dua elemen kunci yang secara mandiri berkontribusi pada peningkatan kinerja rumah sakit. Namun demikian, hubungan keduanya tidak selalu bersifat linear, dan keberhasilan implementasi digital memerlukan strategi yang seimbang antara pengembangan teknologi dan pemanfaatan pengalaman pengguna sebagai katalis maupun pengarah evaluasi teknologi di rumah sakit.



BAB V PENUTUP

5.1. Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan transformasi digital di rumah sakit terbukti dapat membantu meningkatkan kinerja rumah sakit secara keseluruhan. Tidak hanya itu, pengalaman pengguna baik dari sisi pasien maupun tenaga medis juga memainkan peran penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital tersebut.

Dari hasil analisis, terlihat bahwa:

1. Transformasi digital berdampak langsung terhadap peningkatan kinerja rumah sakit.
2. Pengalaman pengguna berpengaruh terhadap peningkatan kinerja rumah sakit.
3. Pengalaman pengguna juga berkontribusi besar dalam mendukung kelancaran proses digitalisasi.
4. Ketika keduanya digabungkan (transformasi digital dan pengalaman pengguna), pengaruhnya terhadap kinerja rumah sakit menunjukkan bahwa hubungan digitalisasi kinerja tidak selalu meningkat secara linier. Pada titik tertentu, pengguna yang sudah sangat terbiasa dengan sistem membutuhkan inovasi yang lebih tinggi agar dampak digitalisasi tetap signifikan.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan gambaran bahwa transformasi digital bukan hanya solusi teknologi, tetapi juga strategi penting dalam membantu rumah sakit menjadi lebih efisien, efektif, dan produktif dalam menghadapi tantangan layanan kesehatan saat ini.

5.2. Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini memperkuat dan memperluas penerapan teori Resource-Based View (RBV) dalam konteks manajemen rumah sakit. Teori RBV menyatakan bahwa keunggulan kompetitif organisasi dapat dicapai melalui pemanfaatan sumber daya internal yang bernilai (valuable), langka (rare), sulit ditiru (inimitable), dan tidak tergantikan (non-substitutable). Dalam penelitian ini mengungkap bahwa:

1. Transformasi digital diposisikan sebagai sumber daya strategis, karena melibatkan teknologi, sistem informasi, dan kapabilitas digital yang tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu, tetapi juga sebagai pembeda kinerja antara rumah sakit yang adaptif dan yang tertinggal.
2. Pengalaman pengguna (user experience) menjadi bagian dari kapabilitas organisasi yang memperkuat implementasi teknologi. Ketika pengalaman pengguna dikelola dengan baik, teknologi digital menjadi lebih efektif dalam menciptakan nilai tambah.
3. Temuan bahwa interaksi antara transformasi digital dan pengalaman pengguna secara signifikan mempengaruhi kinerja rumah sakit, namun peningkatan kinerja rumah sakit tidak selalu mengikuti pola yang linier terhadap digitalisasi. Pada kondisi tertentu, inovasi yang lebih tinggi menjadi diperlukan karena pengguna yang sudah sangat terbiasa dengan sistem tidak lagi merasakan dampak signifikan dari digitalisasi tanpa adanya pembaruan yang lebih maju.

Dengan demikian, secara teoritis, penelitian ini mendukung asumsi utama RBV bahwa kinerja superior organisasi dapat dicapai melalui pemanfaatan sumber daya internal yang unik dan sulit ditiru. Dalam konteks rumah sakit, kemampuan

untuk menerapkan transformasi digital yang selaras dengan kebutuhan pengguna menjadi salah satu bentuk keunggulan strategis yang dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas.

Penelitian ini memberikan indikasi penting bahwa upaya digitalisasi yang dilakukan secara berlebihan tanpa kebutuhan yang jelas berpotensi menghasilkan manfaat marjinal yang rendah bagi organisasi. Ketika tingkat digitalisasi telah mencapai tahap yang cukup optimal, penambahan fitur atau sistem baru perlu dievaluasi secara cermat agar tidak menimbulkan kompleksitas yang tidak perlu maupun beban operasional tambahan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memastikan bahwa setiap inovasi digital yang akan diimplementasikan memiliki relevansi strategis dan memberikan return on investment (ROI) yang memadai. Selain itu, pendekatan pengembangan digital yang berpusat pada pengguna (*user centered design*) menjadi semakin penting, di mana dokter, perawat, serta staf administrasi dilibatkan secara aktif dalam proses perancangan, pengujian, dan evaluasi sistem seperti SIMRS. Pelibatan pengguna ini tidak hanya meningkatkan akseptabilitas sistem, tetapi juga memastikan bahwa teknologi yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan operasional di lapangan. Sejalan dengan itu, pengalaman pengguna terhadap sistem digital perlu diposisikan sebagai salah satu indikator kinerja rumah sakit, melengkapi indikator klinis maupun finansial yang telah umum digunakan. Integrasi digital user experience ke dalam *Key Performance Indicators* (KPI) departemen teknologi informasi dan manajemen mutu dapat mendorong peningkatan berkelanjutan terhadap kualitas layanan digital dan memastikan bahwa digitalisasi benar-benar memberikan nilai tambah bagi organisasi.

5.3. Implikasi Kebijakan

Hasil penelitian ini memberikan beberapa saran penting bagi para pengambil kebijakan di lingkungan rumah sakit, khususnya bagi manajemen, pimpinan rumah sakit, maupun pemangku kepentingan di sektor kesehatan.

1. Percepatan transformasi digital perlu dijadikan prioritas strategis, karena terbukti memberikan dampak positif terhadap kinerja rumah sakit, rumah sakit perlu lebih serius dalam mengembangkan dan mengimplementasikan teknologi digital, seperti sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS), pendaftaran online, rekam medis elektronik, dan sistem pelaporan berbasis digital.
2. Fokus pada pengalaman pengguna sangat penting, Teknologi tidak akan efektif jika tidak mudah digunakan oleh pasien maupun tenaga medis. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memastikan bahwa sistem digital yang digunakan benar-benar membantu, ramah pengguna, dan sesuai kebutuhan di lapangan.
3. Integrasi antara digitalisasi dan layanan langsung harus dikelola dengan baik, Transformasi digital bukan berarti menggantikan peran manusia sepenuhnya, tetapi bagaimana teknologi bisa mendukung pelayanan yang lebih cepat, lebih akurat, dan lebih efisien baik dari segi waktu, biaya, maupun tenaga.
4. Pelatihan dan pendampingan bagi tenaga kesehatan harus diperkuat, supaya transformasi digital benar-benar berjalan lancar, perlu ada investasi dalam

pelatihan SDM agar semua staf dapat memahami dan memanfaatkan teknologi secara optimal.

5. Digitalisasi sebagai strategi efisiensi biaya dan peningkatan produktivitas, karena digitalisasi terbukti mendukung efisiensi dan efektivitas kerja, rumah sakit bisa menjadikannya sebagai bagian dari strategi penghematan biaya operasional sekaligus mendorong produktivitas layanan tanpa mengorbankan kualitas.

5.4. Keterbatasan Penelitian

Meskipun penelitian ini memberikan hasil yang signifikan dan relevan terhadap peningkatan kinerja rumah sakit melalui transformasi digital dan pengalaman pengguna, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan:

1. Ruang lingkup penelitian terbatas pada variabel tertentu.

Penelitian ini hanya fokus pada tiga variabel utama, yaitu transformasi digital, pengalaman pengguna, dan kinerja rumah sakit. Masih ada faktor-faktor lain yang mungkin berpengaruh, seperti budaya organisasi, dukungan manajemen, atau kompetensi digital tenaga kesehatan, yang belum dianalisis lebih lanjut.

2. Generalisasi terbatas pada rumah sakit dengan karakteristik tertentu.

Hasil penelitian ini mungkin belum bisa sepenuhnya digeneralisasi ke seluruh rumah sakit, terutama rumah sakit dengan skala yang lebih kecil, lokasi yang berbeda, atau yang belum memiliki infrastruktur digital yang memadai.

3. Data bersifat cross sectional.

Penelitian dilakukan dalam satu waktu tertentu, sehingga tidak dapat menggambarkan perkembangan atau perubahan dampak transformasi digital terhadap kinerja rumah sakit dalam jangka panjang.

4. Pengukuran variabel menggunakan persepsi responden.

Karena data diperoleh dari jawaban kuesioner, hasilnya sangat bergantung pada persepsi responden, yang bisa saja dipengaruhi oleh kondisi emosional, pengalaman pribadi, atau pemahaman yang berbeda terhadap pertanyaan.

Keterbatasan-keterbatasan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi penelitian selanjutnya agar dapat dilakukan dengan cakupan yang lebih luas, pendekatan yang lebih mendalam, dan metode yang lebih beragam untuk menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif.

5.5. Agenda Penelitian

Berdasarkan hasil dan keterbatasan penelitian ini, terdapat beberapa peluang untuk pengembangan studi lanjutan di masa mendatang:

1. Menambahkan variabel lain yang berpengaruh terhadap kinerja rumah sakit.

Penelitian selanjutnya dapat memperluas model dengan menyertakan variabel lain seperti dukungan manajemen, kompetensi digital SDM, budaya organisasi digital, atau tingkat adopsi teknologi untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi transformasi digital dan kinerja rumah sakit.

2. Melakukan penelitian longitudinal.

Penelitian jangka panjang sangat diperlukan untuk melihat bagaimana dampak transformasi digital dan pengalaman pengguna berubah dari waktu ke waktu, serta bagaimana pengaruhnya terhadap kinerja keuangan rumah sakit secara berkelanjutan.

3. Studi perbandingan antar tipe rumah sakit.

Agenda mendatang juga bisa fokus pada perbandingan antara rumah sakit pemerintah dan swasta, atau antara rumah sakit besar dan kecil, guna melihat apakah dampak transformasi digital berbeda berdasarkan skala, lokasi, atau kepemilikan rumah sakit.

4. Analisis spesifik pada aspek kinerja keuangan.

Penelitian selanjutnya bisa memperdalam kajian mengenai hubungan langsung antara transformasi digital dengan efisiensi biaya, pengurangan beban operasional, atau peningkatan pendapatan, sebagai bagian dari evaluasi kinerja rumah sakit secara nyata.

5. Pengembangan model penerapan transformasi digital berbasis kebutuhan pengguna.

Studi masa depan juga dapat mengembangkan framework atau model strategi implementasi digital di rumah sakit yang benar-benar berbasis kebutuhan dan pengalaman pengguna, untuk memastikan teknologi yang diterapkan tepat guna dan berdampak langsung terhadap kinerja.

6. Mengukur dan Mengembangkan Maturitas Digital Rumah Sakit.

Penelitian lanjutan dapat diarahkan pada kajian maturitas digital rumah sakit sebagai indikator kesiapan organisasi dalam memperdalam transformasi digital, termasuk kemampuan mengoptimalkan sistem informasi terintegrasi seperti rekam medis elektronik (RME).

Kajian ini penting untuk memetakan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam implementasi teknologi, sekaligus mendukung penyusunan roadmap strategis bagi peningkatan efisiensi operasional, keamanan data, dan kepatuhan regulasi di tengah kompleksitas layanan kesehatan serta kebijakan eHealth nasional. Kemenkes sendiri melalui Pusdatin mengeluarkan surat edaran seperti Nomor IR.03.01/D.I/13390/2023 (31 Oktober 2023) yang mengharuskan seluruh rumah sakit melakukan *self assessment Digital Maturity Index* (DMI) tahunan paling lambat 10 November setiap tahun. Sebagai Penegasan kesiapan pemerintah terhadap transformasi digital kesehatan salah satunya menitikberatkan pada pelayanan kesehatan rujukan melalui penguatan rekam kesehatan elektronik. Sebagaimana yang telah tertuang dalam Global Strategy on Digital Health 2020-2025, World Health Organization (WHO) menstimulasi dan mendukung setiap negara untuk beradaptasi dan menguatkan strategi terhadap kesehatan digital yang mengacu pada konteks nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Alabdullah, T. T. Y. (2019). Management accounting and service companies' performance: Research in emerging economies. *Australasian Accounting, Business and Finance* <https://ro.uow.edu.au/aabfj/vol13/iss4/8/>
- Alviani, R., Purwandari, B., Eitiveni, I., & Purwaningsih, M. (2023). Factors Affecting Adoption of Telemedicine for Virtual Healthcare Services in Indonesia. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 9(1), 47–69. <https://doi.org/10.20473/jisebi.9.1.47-69>
- Bevan, N., Carter, J., & Harker, S. (2015). ISO 9241-11 revised: What have we learnt about usability since 1998? *International Conference on Human-Computer* https://doi.org/10.1007/978-3-319-20901-2_13
- Bo, S. (2024). *Research on Walmart ' s E-commerce Transformation Strategy under the Impact of the Epidemic*. 0, 65–69. <https://doi.org/10.54254/2754-1169/81/20241371>
- Budiarti, A. T., Wahyudi, F., & Ratnasari, N. (2022). Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Gojek Menggunakan UX Honeycomb. *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika (JUSIFOR)*, 1(2), 104–111. <https://doi.org/10.33379/jusifor.v1i2.1634>
- Chatterjee, S., Chaudhuri, R., Vrontis, D., & ... (2023). Digital workplace and organization performance: Moderating role of digital leadership capability. In *Journal of Innovation & ...* Elsevier. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2444569X23000306>
- Chin, J. P., Diehl, V. A., & Norman, K. L. (1988). Development of an instrument measuring user satisfaction of the human-computer interface. ... *of the SIGCHI Conference on Human* <https://doi.org/10.1145/57167.57203>
- Corritore, C. L., Kracher, B., & Wiedenbeck, S. (2003). On-line trust: concepts, evolving themes, a model. *International Journal of Human* <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1071581903000417>
- Creswell, J. W. (2014). Research design: International student edition. In *Qualitative, quantitative, and mixed methods* ...
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2014). *Research design, qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (I. Sage Publications. Inc.
- Dedrick, J., Gurbaxani, V., & Kraemer, K. L. (2003). Information technology and economic performance: A critical review of the empirical evidence. *ACM Computing Surveys (CSUR)*. <https://doi.org/10.1145/641865.641866>
- Do, T. D., Pham, H. A. T., Thalassinou, E. I., & Le, H. A. (2022). The Impact of Digital Transformation on Performance: Evidence from Vietnamese Commercial Banks. *Journal of Risk and Financial Management*, 15(1). <https://doi.org/10.3390/jrfm15010021>
- Dorairajan, V. (2024). Cybersecurity and Organisational Performance – the Interplay. *ARPHA Conference Abstracts*, 7. <https://doi.org/10.3897/aca.7.e129255>
- Forcadell, F. J., Aracil, E., & Úbeda, F. (2020). The impact of corporate sustainability and digitalization on international banks' performance. *Global Policy*. <https://doi.org/10.1111/1758-5899.12761>

- Gapenski, L. C., & Reiter, K. L. (2012). *Healthcare finance: An introduction to accounting and financial management*. academia.edu. <https://www.academia.edu/download/63088184/Healthcare-Finance-An-Introduction-To-Accounting-And-Financial-Management-Fourth-Edition-by-Louis.pdf>
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam Ibm Spss 26 (Sepuluh). In *Universitas Diponegoro*.
- Hammer, M., & Champy, J. A. (1993). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*: Harper Business Books. In *New York*.
- Hanif, R. (2019). Menentukan Loyalitas Pengguna ShopeePAY Berdasarkan User Experience Dan Kepercayaan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 16(1), 164–172. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v16i1.969>
- Huy, P. Q., & Phuc, V. K. (2020). The impact of public sector scorecard adoption on the effectiveness of accounting information systems towards the sustainable performance in public sector. *Cogent Business & Management*. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1717718>
- Jipa, G. (2019). IT Employee Satisfaction in a Bank. *Journal of Innovation and Business Best Practice*, 2019, 1–24. <https://doi.org/10.5171/2019.684771>
- Khan, R. U., Salamzadeh, Y., Iqbal, Q., & ... (2022). The impact of customer relationship management and company reputation on customer loyalty: The mediating role of customer satisfaction. *Journal of Relationship ...*. <https://doi.org/10.1080/15332667.2020.1840904>
- Kim, K., & Kim, B. (2022). Decision-Making Model for Reinforcing Digital Transformation Strategies Based on Artificial Intelligence Technology. *Information (Switzerland)*, 13(5). <https://doi.org/10.3390/info13050253>
- Korachi, Z., & Bounabat, B. (2019). Integrated methodological framework for digital transformation strategy building (IMFDS). *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 10(12), 242–250. <https://doi.org/10.14569/ijacsa.2019.0101234>
- Kraus, S., Durst, S., Ferreira, J. J., Veiga, P., Kailer, N., & ... (2022). Digital transformation in business and management research: An overview of the current status quo. In *International journal of ...*. Elsevier. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401221001596>
- Kraus, S., Jones, P., Kailer, N., Weinmann, A., & ... (2021). Digital transformation: An overview of the current state of the art of research. *Sage ...*. <https://doi.org/10.1177/21582440211047576>
- Lantip, S. M. (2023). PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL TERHADAP KINERJAKEUANGAN DENGAN UKURAN PERUSAHAAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI. *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING*, volume 12, No.4, 1–11.
- Lavie, T., & Tractinsky, N. (2004). Assessing dimensions of perceived visual aesthetics of web sites. *International Journal of Human-Computer Studies*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1071581903001642>
- Lee, M., & Kim, B. (2023). Effect of Employee Experience on Organizational Commitment: Case of South Korea. *Behavioral Sciences*, 13(7). <https://doi.org/10.3390/bs13070521>

- Lee, P. M., & Porter, M. (2013). *The strategy that will fix healthcare Harvard Business Review*. October.
- LIN, E. T. W., Mohamad Shabri, S., & Yeap, J. Y. (2024). The Influence of Accounting Information System on Financial Performance of Small and Medium-Sized Enterprises in Kangar, Perlis. *International Journal of Business and Technopreneurship (IJBT)*, 14(1), 49–62. <https://doi.org/10.58915/ijbt.v14i1.306>
- Liu, Y. (2020). A scientometric analysis of user experience research related to green and digital transformation. *Proceedings - 2020 Management Science Informatization and Economic Innovation Development Conference, MSIEID 2020*, 377–380. <https://doi.org/10.1109/MSIEID52046.2020.00080>
- Liu, Z. (2022). Impact of Digital Transformation of Engineering Enterprises on Enterprise Performance Based on Data Mining and Credible Bayesian Neural Network Model. *Genetics Research*, 2022. <https://doi.org/10.1155/2022/9403986>
- Lu, S. (2024). *Examining Green Innovation and Digital Transformation as Essential Factors of Sustainable Performance*. 39, 625–630.
- Mahboub, H., & Sadok, H. (2022). Towards a Better Digital Transformation: Learning from the Experience of a Digital Transformation Project. *Lecture Notes in Business Information Processing*, 461 LNBIP, 203–214. https://doi.org/10.1007/978-3-031-17037-9_15
- Neuman, W. L. (2014a). Social research methods: Pearson new international edition: Qualitative and quantitative approaches (7th, Pearson new international ed.). In *GB: Pearson Education*.
- Neuman, W. L. (2014b). Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches. [Online]. Essex. In *Pearson Education Limited*. Available from: *doi*.
- Norman, D. (2013). *The design of everyday things: Revised and expanded edition*. Basic books. https://courses.cs.washington.edu/courses/cse440/08au/lecture_files/08-conceptual-models.pdf
- Nowicka, K. (2020). Customer Experience as the Driving Force for Supply Chains Digital Transformation. *European Journal of Economics and Business Studies*, 6(1), 6. <https://doi.org/10.26417/ejes.v6i1.p6-15>
- Panjaitan, W. J., & Lupiana, F. (2023). Penerapan Tranformasi Digital dan Hambatannya Pada Industri Kuliner di Indonesia. *Riset Manajemen Dan Ekonomi*, 1(2).
- Pradana, M., Silvianita, A., Syarifuddin, S., & ... (2022). The implication of digital organisational culture on firm performance. In *Frontiers in ... frontiersin.org*. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.840699>
- Purnomowati, I., Mahrinasari, M. S., & ... (2022). E-customer relationship management (E-CRM) In building customer loyalty: evidence from zakat fund institutions in Indonesia. *International Journal of ...* <https://sobiad.org/manuscript/index.php/ijebeq/article/view/991>
- Ringle, C. M., Smith, D., Reams, R., & Jr, J. F. H. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): A useful tool for family business

- researchers. *Journal of Family*
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877858514000060>
- Ringson, J., & Matshabaphala, M. (2023). Leadership, Service Delivery and Managing Human Capital in the Digital Age in the Public Sector. *The African Journal of Governance and Development (AJGD)*, 12(1), 62–79. <https://doi.org/10.36369/2616-9045/2023/v12i1a4>
- Ruitao, Z. (2023). Study on Countermeasures and Suggestions for Human Resource Management of Enterprises in the Context of Digital Transformation. *Academic Journal of Business & Management*, 5(22), 64–70. <https://doi.org/10.25236/ajbm.2023.052210>
- Schallmo, D., Williams, C. A., & Lohse, J. (2019). Digital strategy - Integrated approach and generic options. *International Journal of Innovation Management*, 23(8). <https://doi.org/10.1142/S136391961940005X>
- Schiuma, G., Schettini, E., & Santarsiero, F. (2021). How wise companies drive digital transformation. In *Journal of Open Innovation* [mdpi.com. https://www.mdpi.com/2199-8531/7/2/122](https://www.mdpi.com/2199-8531/7/2/122)
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. [books.google.com. https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=Ko6bCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA19&dq=%22sekaran+u%22+%22bougie+r%22+research+methods+for+business+a+%22skill+building%22+approach&ots=2D-NZ3NWIO&sig=wo-8l4iAYRltEIVBAXnt97Gl--8](https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=Ko6bCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA19&dq=%22sekaran+u%22+%22bougie+r%22+research+methods+for+business+a+%22skill+building%22+approach&ots=2D-NZ3NWIO&sig=wo-8l4iAYRltEIVBAXnt97Gl--8)
- Sherman, F., Allen, C. G., & Miron, S. (2016). *The economics of health and health care: Pearson new international edition*. Routledge.
- Shneiderman, B., & Plaisant, C. (2004). *Designing the User Interface: Strategies for Effective Human-Computer Interaction. Hardcover, Published March 1st*.
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (M. Dr. Ir. Sutopo. S. Pd. In *ALFABETA, cv*.
- Thuan, P. Q., Khuong, N. V., Anh, N. D. C., Hanh, N. T. X., Thi, V. H. A., & ... (2022). The determinants of the usage of accounting information systems toward operational efficiency in industrial revolution 4.0: Evidence from an emerging In *Economies*. [mdpi.com. https://www.mdpi.com/2227-7099/10/4/83](https://www.mdpi.com/2227-7099/10/4/83)
- Vial, G. (2021). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Managing Digital Transformation*. <https://doi.org/10.4324/9781003008637-4>
- Wajdi, F., & Arsajah, R. J. (2019). The influence of organizational capabilities, strategic management accounting on organizational performance mediated by competitive advantage in companies In ... *journal of finance and accounting*. [pdfs.semanticscholar.org. https://pdfs.semanticscholar.org/f60a/1baa1471857c65741baff25f1dd16674df2e.pdf](https://pdfs.semanticscholar.org/f60a/1baa1471857c65741baff25f1dd16674df2e.pdf)
- Wei, B. (2023). User Experience-driven Digital Transformation Strategy for High-speed Railway. *Advance in Sustainability*, 3(1), 7–14. <https://doi.org/10.26855/as.2023.12.002>
- West, M., & Dawson, J. (2012). *Employee engagement and NHS performance*.

assets.kingsfund.org.uk.

https://assets.kingsfund.org.uk/f/256914/x/f7572997c3/employee_engagement_nhs_performance_west_dawson_leadership_review2012_paper.pdf

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods*. SAGE Publications. Inc.

Yoo, Y., Henfridsson, O., & ... (2010). Research commentary—the new organizing logic of digital innovation: an agenda for information systems research. *Information Systems* <https://doi.org/10.1287/isre.1100.0322>

Zhang, C., Chen, P., & Hao, Y. (2022). The impact of digital transformation on corporate sustainability- new evidence from Chinese listed companies. *Frontiers in Environmental Science*, 10(June), 1–10. <https://doi.org/10.3389/fenvs.2022.1047418>

