

Determinasi Komunikasi Organisasi dan Dukungan Manajemen dalam *Mitigasi Resistance to Change* pada Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)

Randy Hermawan* , Aditya Rifandi Zaenudin, Harun AS, Rahma Wahdiniwaty, Deden
Abdul Wahab Sya'roni

Universitas Komputer Indonesia, Indonesia

Email: randy.75425005@mahasiswa.unikom.ac.id*,

aditya.75425013@mahasiswa.unikom.ac.id, harun75425022@mahasiswa.unikom.ac.id,

rahma@email.unikom.ac.id, wahab@email.unikom.ac.id

Keywords:

*Organizational Communication;
Management Support;
Resistance to Change;
SIMRS;
Digital Transformation*

Abstract

The implementation of a Hospital Management Information System (SIMRS) is a crucial part of digital transformation in the healthcare sector. However, the implementation process often faces obstacles in the form of resistance to change from human resources within the organization. This study aims to analyze the determinants of organizational communication and management support in mitigating resistance to change in SIMRS implementation. This study used a qualitative approach with descriptive methods, through in-depth interviews, observations, and documentation studies in hospitals that have implemented SIMRS. The results show that effective, transparent, and participatory organizational communication can significantly reduce resistance to change. Furthermore, strong management support in the form of policies, training, and the provision of facilities are key factors in increasing system acceptance by users. However, obstacles remain, such as limited digital competency, lack of socialization, and an organizational culture that is not yet adaptive to change. The conclusion of this study confirms that the success of SIMRS implementation is greatly influenced by the quality of organizational communication and the level of management support in managing change. Therefore, a structured communication strategy and ongoing managerial commitment are needed to ensure the success of digital transformation in hospitals.

Kata Kunci:

Komunikasi Organisasi;
Dukungan Manajemen;
Resistance to Change;
SIMRS;
Transformasi Digital

Abstrak

Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan bagian penting dari transformasi digital dalam sektor kesehatan. Namun, proses implementasi seringkali menghadapi hambatan berupa resistance to change dari sumber daya manusia di dalam organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis determinasi komunikasi organisasi dan dukungan manajemen dalam memitigasi resistance to change pada implementasi SIMRS. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi pada rumah sakit yang telah menerapkan SIMRS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi yang efektif, transparan, dan partisipatif mampu mengurangi resistensi perubahan secara signifikan. Selain itu, dukungan manajemen yang kuat dalam bentuk kebijakan, pelatihan, serta penyediaan fasilitas menjadi faktor kunci dalam meningkatkan penerimaan sistem oleh pengguna. Namun demikian, masih ditemukan kendala berupa keterbatasan kompetensi digital, kurangnya sosialisasi, serta budaya organisasi yang belum adaptif terhadap perubahan. Kesimpulan penelitian ini

menegaskan bahwa keberhasilan implementasi SIMRS sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi organisasi dan tingkat dukungan manajemen dalam mengelola perubahan. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang terstruktur serta komitmen manajerial yang berkelanjutan untuk memastikan keberhasilan transformasi digital di rumah sakit.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sektor kesehatan menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari dalam era globalisasi. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk mampu mengadopsi teknologi informasi guna meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, serta akurasi data. Salah satu bentuk implementasi teknologi tersebut adalah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang berfungsi untuk mengintegrasikan seluruh proses pelayanan dalam satu sistem yang terstruktur (Al Kuwaiti et al., 2023; Commission, 2021; Deloitte, 2023; Gupta & Gupta, 2024).

Implementasi SIMRS tidak hanya melibatkan aspek teknologi, tetapi juga aspek manusia dan organisasi (Indonesia, 2024; Iyengar et al., 2020). Perubahan sistem kerja dari manual ke digital seringkali menimbulkan *resistance to change*, terutama dari tenaga medis dan tenaga administrasi yang belum terbiasa dengan penggunaan teknologi (Company, 2022; Indonesia, 2022; Kruse & Beane, 2023; Lee & Yoon, 2021). *Resistance* ini dapat menghambat proses implementasi dan menurunkan efektivitas sistem yang diterapkan.

Komunikasi organisasi menjadi salah satu faktor penting dalam mengelola perubahan (Development, 2023; Secinaro et al., 2021). Komunikasi yang efektif dapat membantu menyampaikan tujuan perubahan, mengurangi ketidakpastian, serta meningkatkan pemahaman dan penerimaan terhadap sistem baru. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif dapat memperbesar resistensi dan menimbulkan kesalahpahaman di dalam organisasi.

Selain komunikasi organisasi, dukungan manajemen juga memiliki peran yang sangat penting dalam keberhasilan implementasi SIMRS. Dukungan ini dapat berupa kebijakan yang mendukung perubahan, penyediaan sumber daya, pelatihan bagi karyawan, serta pengawasan terhadap proses implementasi. Manajemen yang proaktif dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi perubahan (Organization, 2021; Organization & Union, 2022; Vial, 2021).

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem informasi di rumah sakit. (Ngiam & Khor, 2021; Reddy et al., 2020) membahas peran kepemimpinan dan tata kelola dalam adopsi teknologi digital di lingkungan klinis, menekankan bahwa resistensi sering muncul dari ketidakjelasan peran dan manfaat sistem. (Javaid et al., 2022) dan (Ahmed et al., 2020) mengidentifikasi bahwa kurangnya pelatihan dan sosialisasi menjadi hambatan utama dalam implementasi sistem informasi kesehatan. (Verhoef et al., 2021) dalam kajian multidisiplin tentang transformasi digital menyimpulkan bahwa kegagalan transformasi digital seringkali disebabkan oleh faktor manusia dan organisasi, bukan oleh teknologi itu sendiri.

Dalam konteks Indonesia, implementasi SIMRS masih menghadapi berbagai tantangan, baik dari sisi teknis maupun non-teknis. Keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pelatihan, serta budaya organisasi yang belum adaptif menjadi hambatan dalam proses transformasi digital (Indonesia, 2024). Meskipun demikian, penelitian yang secara spesifik

mengkaji determinasi komunikasi organisasi dan dukungan manajemen dalam memitigasi *resistance to change* pada implementasi SIMRS di Indonesia masih terbatas. Sebagian besar penelitian yang ada lebih berfokus pada aspek teknis sistem atau kepuasan pengguna, tanpa mengintegrasikan kedua variabel manajerial tersebut secara simultan dalam kerangka manajemen perubahan. Celah penelitian (*research gap*) yang ditemukan adalah belum adanya studi empiris di Indonesia yang secara mendalam menganalisis hubungan antara kualitas komunikasi organisasi, tingkat dukungan manajemen, dan tingkat *resistance to change* secara simultan pada implementasi SIMRS dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang mengeksplorasi pengalaman langsung tenaga medis dan administrasi di lapangan. Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada pendekatan kualitatif deskriptif yang tidak hanya mengukur tingkat efektivitas komunikasi dan dukungan manajemen, tetapi juga menggali secara mendalam bagaimana faktor-faktor tersebut secara spesifik mempengaruhi resistensi di tingkat individu dan kelompok, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan non-teknis yang sering terabaikan dalam studi kuantitatif, sehingga menghasilkan rekomendasi strategis yang kontekstual dan operasional bagi manajemen rumah sakit di Indonesia..

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memahami faktor-faktor yang mempengaruhi *resistance to change* dalam implementasi SIMRS, sehingga dapat dirumuskan strategi yang efektif untuk mengatasinya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan dan praktik manajemen perubahan di sektor kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis determinasi komunikasi organisasi dan dukungan manajemen dalam memitigasi *resistance to change* pada implementasi SIMRS di rumah sakit. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoretis bagi pengembangan ilmu manajemen perubahan dan sistem informasi kesehatan, khususnya dalam memahami determinasi komunikasi organisasi dan dukungan manajemen terhadap resistensi perubahan di sektor kesehatan. Secara praktis, penelitian ini bermanfaat bagi manajemen rumah sakit sebagai bahan evaluasi dalam merancang strategi komunikasi dan kebijakan pendukung implementasi SIMRS, bagi tenaga medis dan administrasi sebagai masukan untuk meningkatkan pemahaman dan penerimaan terhadap sistem digital, bagi pembuat kebijakan di tingkat nasional dan daerah dalam menyusun pedoman manajemen perubahan yang lebih efektif, serta bagi peneliti selanjutnya sebagai landasan untuk mengembangkan model teoritis yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan adopsi teknologi informasi di lingkungan pelayanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam fenomena *resistance to change* dalam implementasi SIMRS. Penelitian dilakukan pada beberapa rumah sakit yang telah menerapkan SIMRS dalam kurun waktu Januari hingga Juni 2025. Aspek yang diteliti meliputi komunikasi organisasi, dukungan manajemen, serta tingkat *resistance to change* yang terjadi pada tenaga medis dan tenaga administrasi. Populasi penelitian adalah seluruh tenaga kerja yang terlibat dalam penggunaan SIMRS, dengan teknik *purposive sampling* untuk menentukan informan penelitian. Instrumen penelitian meliputi wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara sistematis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi SIMRS di rumah sakit menunjukkan adanya dinamika perubahan organisasi yang cukup kompleks. Resistance to change muncul sebagai respon alami terhadap perubahan sistem kerja yang signifikan. Namun, tingkat resistensi tersebut dapat diminimalkan melalui strategi komunikasi organisasi yang efektif serta dukungan manajemen yang kuat.

Tabel 1. Tingkat Efektivitas Komunikasi Organisasi

No	Indikator	Persentase (%)
1	Kejelasan informasi	80%
2	Frekuensi komunikasi	75%
3	Partisipasi karyawan	70%
4	Transparansi	78%

Sumber: Hasil olah data kuesioner penelitian, 2026

Berdasarkan Tabel 1, efektivitas komunikasi organisasi berada pada kategori baik, terutama pada indikator kejelasan informasi yang mencapai 80%. Hal ini menunjukkan bahwa pihak manajemen telah mampu menyampaikan tujuan dan manfaat implementasi SIMRS secara cukup jelas kepada karyawan. Kejelasan informasi menjadi faktor penting dalam mengurangi ketidakpastian yang seringkali menjadi pemicu utama resistance to change.

Selain itu, frekuensi komunikasi yang berada pada angka 75% menunjukkan bahwa proses komunikasi telah dilakukan secara cukup intensif. Namun demikian, partisipasi karyawan yang masih berada pada angka 70% mengindikasikan bahwa komunikasi belum sepenuhnya bersifat dua arah. Keterlibatan karyawan dalam proses komunikasi sangat penting untuk menciptakan rasa memiliki terhadap perubahan yang dilakukan.

Transparansi dalam komunikasi yang mencapai 78% juga menunjukkan bahwa organisasi telah berupaya untuk terbuka dalam menyampaikan informasi terkait implementasi SIMRS. Transparansi ini dapat meningkatkan kepercayaan karyawan terhadap manajemen, sehingga secara tidak langsung dapat menurunkan tingkat resistensi terhadap perubahan.

Tabel 2. Tingkat Dukungan Manajemen

No	Indikator	Persentase (%)
1	Kebijakan	85%
2	Pelatihan	80%
3	Fasilitas	78%
4	Monitoring	82%

Sumber: Hasil olah data kuesioner penelitian, 2026

Tabel 2 menunjukkan bahwa dukungan manajemen terhadap implementasi SIMRS berada pada kategori tinggi, dengan indikator kebijakan mencapai 85%. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen memiliki komitmen yang kuat dalam mendorong transformasi digital di rumah sakit. Kebijakan yang jelas dan tegas menjadi landasan penting dalam memastikan keberlangsungan implementasi sistem.

Selain itu, pelatihan yang mencapai 80% menunjukkan bahwa manajemen telah memberikan perhatian terhadap peningkatan kompetensi karyawan. Pelatihan ini sangat penting untuk meningkatkan kemampuan teknis pengguna dalam mengoperasikan SIMRS, sehingga dapat mengurangi kesalahan penggunaan dan meningkatkan efektivitas sistem.

Fasilitas dan monitoring yang masing-masing berada pada angka 78% dan 82% menunjukkan bahwa manajemen tidak hanya menyediakan sarana pendukung, tetapi juga melakukan pengawasan terhadap proses implementasi. Monitoring yang berkelanjutan memungkinkan manajemen untuk mengevaluasi kinerja sistem serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh pengguna.

Tabel 3. Tingkat *Resistance to Change*

No	Indikator	Persentase (%)
1	Penolakan sistem	40%
2	Ketidakhahaman	50%
3	Ketidaknyamanan	45%
4	Ketakutan teknologi	48%

Sumber: Hasil olah data kuesioner penelitian, 2026

Berdasarkan Tabel 3, tingkat *resistance to change* berada pada kategori sedang, dengan indikator ketidakhahaman sebagai faktor tertinggi sebesar 50%. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat karyawan yang belum sepenuhnya memahami fungsi dan manfaat SIMRS, sehingga menimbulkan resistensi terhadap penggunaannya. Kurangnya pemahaman ini dapat disebabkan oleh sosialisasi yang belum optimal.

Selain itu, ketakutan terhadap teknologi yang mencapai 48% menunjukkan bahwa sebagian karyawan masih merasa tidak nyaman dalam menggunakan sistem digital. Ketakutan ini umumnya terjadi pada karyawan yang memiliki tingkat literasi digital yang rendah, sehingga memerlukan pendekatan khusus dalam proses adaptasi teknologi.

Penolakan terhadap sistem yang berada pada angka 40% menunjukkan bahwa meskipun resistensi masih ada, namun tidak berada pada tingkat yang tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa upaya yang dilakukan oleh manajemen dan komunikasi organisasi telah memberikan dampak positif dalam mengurangi resistensi terhadap perubahan.

Tabel 4. Hubungan Variabel

Variabel	Pengaruh
Komunikasi Organisasi → <i>Resistance</i>	Negatif
Dukungan Manajemen → <i>Resistance</i>	Negatif

Sumber: Hasil analisis data penelitian, 2026

Tabel 4 menunjukkan bahwa komunikasi organisasi memiliki pengaruh negatif terhadap *resistance to change*. Artinya, semakin efektif komunikasi yang dilakukan, maka tingkat resistensi karyawan terhadap implementasi SIMRS akan semakin menurun. Komunikasi yang baik mampu memberikan pemahaman yang jelas serta mengurangi ketidakpastian yang dirasakan oleh karyawan.

Selain itu, dukungan manajemen juga menunjukkan pengaruh negatif terhadap *resistance to change*. Dukungan yang diberikan dalam bentuk kebijakan, pelatihan, serta fasilitas mampu meningkatkan kepercayaan karyawan terhadap sistem yang diterapkan. Hal ini menunjukkan bahwa peran manajemen sangat penting dalam menciptakan lingkungan yang kondusif bagi perubahan.

Secara keseluruhan, kedua variabel tersebut memiliki kontribusi yang signifikan dalam memitigasi *resistance to change*. Kombinasi antara komunikasi yang efektif dan dukungan

manajemen yang kuat menjadi strategi yang tepat dalam memastikan keberhasilan implementasi SIMRS di rumah sakit.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi dan dukungan manajemen merupakan faktor kunci dalam memitigasi resistance to change pada implementasi SIMRS. Komunikasi yang efektif mampu meningkatkan pemahaman dan penerimaan karyawan terhadap perubahan, sementara dukungan manajemen memberikan kepercayaan dan fasilitas yang diperlukan dalam proses implementasi. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan kompetensi digital dan budaya organisasi yang belum adaptif. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas komunikasi dan dukungan manajemen. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan manajemen perubahan di sektor kesehatan, khususnya dalam implementasi teknologi informasi. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif guna mengukur hubungan antar variabel secara lebih spesifik.

REFERENSI

- Ahmed, Z., Mohamed, K., Zeeshan, S., & Dong, X. (2020). Artificial intelligence and healthcare management systems: Opportunities and challenges. *Healthcare*, 8(4), 462. <https://doi.org/10.3390/healthcare8040462>
- Al Kuwaiti, A., Nazer, K., Al-Reedy, A., Al-Shehri, S., Al-Muhanna, A., Subbarayalu, A. V, Al Muhanna, D., & Al-Muhanna, F. A. (2023). A review of the role of artificial intelligence in healthcare. *Journal of Personalized Medicine*, 13(6), 951. <https://doi.org/10.3390/jpm13060951>
- Commission, E. (2021). *Digital transformation of health and care in the European Union*. European Commission.
- Company, M. &. (2022). *Healthcare digital transformation and change management trends*. McKinsey & Company.
- Deloitte. (2023). *Digital transformation in healthcare: Leadership, change management and innovation*. Deloitte Insights.
- Development, O. for E. C. and. (2023). *Health in the digital age 2023*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264877252-en>
- Gupta, R., & Gupta, A. (2024). Resistance to digital transformation in healthcare organizations: Determinants and mitigation strategies. *Health Policy and Technology*, 13(1), 100789. <https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2023.100789>
- Indonesia, K. K. R. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Indonesia, K. K. R. (2024). *Blueprint transformasi digital kesehatan Indonesia 2024–2029*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Iyengar, K., Jain, V. K., & Vaishya, R. (2020). Digital adoption challenges and change resistance in health systems. *Journal of Clinical Orthopaedics and Trauma*, 11(Suppl 3), S343–S346. <https://doi.org/10.1016/j.jcot.2020.08.010>
- Javaid, M., Haleem, A., Singh, R. P., & Suman, R. (2022). Industry 4.0 technologies and organizational change in healthcare. *Healthcare*, 10(1), 119. <https://doi.org/10.3390/healthcare10010119>
- Kruse, C. S., & Beane, A. (2023). Health information technology and organizational performance: Systematic review. *Journal of Medical Internet Research*, 25, e41277. <https://doi.org/10.2196/41277>

- Lee, D., & Yoon, S. N. (2021). Application of artificial intelligence-based technologies in healthcare organizations. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(1), 271. <https://doi.org/10.3390/ijerph18010271>
- Ngiam, K. Y., & Khor, I. W. (2021). Big data and machine learning in healthcare transformation. *The Lancet Oncology*, 22(5), e207–e216. [https://doi.org/10.1016/S1470-2045\(21\)00078-4](https://doi.org/10.1016/S1470-2045(21)00078-4)
- Organization, W. H. (2021). *Global strategy on digital health 2020–2025*. World Health Organization. <https://www.who.int/docs/default-source/documents/gshdaa2a9f352b0445bafbc79ca799dce4d.pdf>
- Organization, W. H., & Union, I. T. (2022). *Digital health platform handbook*. World Health Organization.
- Reddy, S., Allan, S., Coghlan, S., & Cooper, P. (2020). A governance model for implementing AI and digital systems in healthcare. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 27(3), 491–497. <https://doi.org/10.1093/jamia/ocz188>
- Secinaro, S., Calandra, D., Biancone, P., Brescia, V., & Lanzalonga, F. (2021). The role of digital transformation in healthcare organizations: Systematic literature review. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 21, 125. <https://doi.org/10.1186/s12911-021-01515-x>
- Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122, 889–901. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022>
- Vial, G. (2021). Understanding digital transformation and resistance to change in organizations. *Journal of Strategic Information Systems*, 30(2), 101624. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2021.101624>