

COMMUNITY SERVICE DIGITAL TRANSFORMATION IN HEALTH CARE INDUSTRY AND BRANDING RS PREMIER BINTARO TANGERANG SELATAN

Dewi Wuisan^{1,*}), Danet A. Patria²), Innocentius Bernarto³),
Hendra Achmadi⁴), Pauline H.P. Tan⁵)

¹)Universitas Pelita Harapan

*e-mail: dewi.wuisan@uph.edu

ABSTRAK

Berbicara mengenai transformasi digital kini menjadi kekuatan utama yang mendorong perubahan dalam sektor kesehatan, menghadirkan berbagai inovasi melalui pemanfaatan teknologi seperti kecerdasan buatan (AI), *Internet of Things (IoT)*, *big data*, *blockchain*, serta layanan kesehatan jarak jauh (*telemedicine*). Tujuan dari transformasi ini adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan medis, efisiensi dalam operasional, serta hasil kesehatan pasien, sembari mengatasi tantangan spesifik seperti isu privasi data, regulasi yang kompleks, dan meningkatnya harapan dari pasien.

Elemen kunci dalam proses transformasi digital mencakup teknologi sebagai pendorong inovasi, data sebagai landasan pengambilan keputusan berbasis bukti, serta sumber daya manusia sebagai komponen utama yang membutuhkan penyesuaian budaya dan penguatan keterampilan digital. Di samping itu, *branding* memiliki peran strategis dalam membangun kepercayaan publik serta memperkuat identitas institusi kesehatan di era digital melalui peningkatan pengalaman pasien, keterbukaan informasi, dan komunikasi yang terarah.

Berbagai contoh penerapan, seperti penggunaan *AI*, menunjukkan bagaimana transformasi digital yang terintegrasi dengan strategi *branding* dapat menghasilkan nilai tambah bagi organisasi. Meskipun demikian, implementasi transformasi digital masih menghadapi hambatan, antara lain regulasi yang ketat, resistensi terhadap perubahan, serta kebutuhan investasi yang besar.

Ke depan, prospek transformasi digital di sektor kesehatan sangat menjanjikan, dengan kemunculan tren seperti layanan prediktif, personalisasi perawatan, serta integrasi data antar sistem (*interoperabilitas*). Dengan pendekatan yang menyeluruh yang menyatukan teknologi, data, dan manusia, transformasi digital berpotensi membawa perubahan positif yang signifikan bagi dunia kesehatan.

Kata kunci: Transformasi Digital, Sektor Kesehatan, Kecerdasan Buatan (*AI*), *Telemedicine*, *Big Data*

1. Pendahuluan

Diketahui saat ini transformasi digital telah menjadi kekuatan utama dalam mendorong perubahan di berbagai sektor, termasuk layanan kesehatan. McKinsey & Company (2020) mendefinisikan transformasi digital sebagai proses menyeluruh dalam mengadopsi teknologi digital di seluruh aspek bisnis, yang membawa perubahan signifikan terhadap cara organisasi beroperasi dan menciptakan nilai bagi para pemangku kepentingan. Dalam ranah industri kesehatan, transformasi ini melibatkan pemanfaatan teknologi seperti kecerdasan buatan (AI), *Internet of Things (IoT)*, *big data*, serta layanan kesehatan digital seperti *telemedicine*, yang bertujuan meningkatkan mutu layanan, efisiensi sistem, dan hasil klinis bagi pasien.

Sektor kesehatan dihadapkan pada tantangan-tantangan khusus, seperti perlindungan data pribadi, regulasi yang kompleks, dan ekspektasi pasien yang semakin tinggi. Laporan dari World Health Organization (WHO, 2021) menunjukkan bahwa teknologi digital memiliki potensi besar dalam mengatasi hambatan tersebut dengan menghadirkan solusi yang lebih efisien, akurat, dan hemat biaya. Misalnya, penerapan *telemedicine* memungkinkan pasien untuk mengakses layanan medis tanpa harus hadir secara fisik, sehingga memperpendek waktu tunggu dan memperluas jangkauan layanan kesehatan.

Di sisi lain, proses transformasi digital bukan tanpa hambatan. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, mengelola perubahan budaya organisasi, serta mengalokasikan investasi awal yang tidak sedikit. Harvard Business Review (2022) menekankan bahwa kesuksesan transformasi digital sangat bergantung pada strategi yang matang, dukungan dari kepemimpinan organisasi, serta partisipasi aktif dari seluruh pihak terkait.

Penggunaan transformasi digital di sektor kesehatan bertumpu pada tiga komponen fundamental: teknologi, data, dan sumber daya manusia. Gartner (2023) menegaskan bahwa teknologi merupakan penggerak utama (key enabler) dalam proses ini, karena memungkinkan otomatisasi berbagai aktivitas, peningkatan efisiensi operasional, serta peningkatan pengalaman pasien secara keseluruhan. Beberapa teknologi yang tengah berkembang dan memberikan dampak nyata di bidang kesehatan antara lain:

Kecerdasan Buatan (AI): Teknologi AI dimanfaatkan dalam analisis data medis, membantu proses diagnosis, serta memungkinkan perawatan yang dipersonalisasi. Sebagai ilustrasi, algoritma berbasis AI dapat mendeteksi indikasi kanker sejak dini melalui analisis citra medis, sehingga meningkatkan peluang keberhasilan pengobatan.

Internet of Things (IoT): Perangkat berbasis IoT seperti wearable health devices mendukung pemantauan kondisi pasien secara waktu nyata, menyediakan data vital yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan klinis secara cepat dan akurat.

Blockchain: Teknologi ini berperan dalam menjamin keamanan, integritas, dan transparansi pengelolaan data medis, khususnya dalam sistem pertukaran informasi kesehatan yang sensitif.

Data juga menjadi pusat dari transformasi digital. Deloitte (2023) menunjukkan bahwa penerapan analitik data memungkinkan organisasi kesehatan untuk mengambil keputusan berbasis bukti (evidence-based decision making), memahami pola dan tren kesehatan masyarakat, serta menyusun layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan individu. Meski demikian, pengelolaan data memerlukan perhatian serius terhadap isu privasi dan perlindungan data pribadi, yang diatur oleh regulasi seperti General Data Protection Regulation (GDPR) dan Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA).

2. Metode Pelaksanaan

Dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM), Tim PKM menyusun rencana untuk mengatasi masalah mitra dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

- Melakukan observasi berkaitan dengan para pekerja rumah sakit di Indonesia serta memetakannya dalam proposal.
- Berdiskusi dengan tenaga medis di RS Premier Bintaro mengenai permasalahan yang dihadapi RS Premier Bintaro.
- Menentukan topik yang akan dibahas dalam kegiatan PKM dengan RS Premier Bintaro.
- Berdiskusi dengan anggota tim PKM terkait persiapan materi yang akan disampaikan dalam kegiatan PKM.

2. Tahap Pelaksanaan

- Memberikan pemaparan pentingnya digital transformation untuk diimplementasikan di Rumah Sakit
- Menjelaskan relasi antara kekuatan branding dengan kepuasan pelanggan melalui digital transformation
- Menjelaskan pentingnya komunikasi dan kolaborasi antar lintas fungsi dalam internal RS Premier Bintaro

3. Hasil dan Pembahasan

Kegiatan PKM ini mengambil judul “Digital Transformation in Health Care Industry and Branding RS Premier Bintaro Tangerang Selatan”. Kegiatan PKM ini dilaksanakan pada Selasa, 4 Juli 2024 di RS Premier Bintaro Tangerang Selatan dengan tujuan untuk memberikan informasi pentingnya penerapan digital transformation dan memerlengkapi kembali para tenaga medis di RS Premier untuk dapat bekerjasama antar lintas fungsi.

Kegiatan diawali dengan pembukaan oleh Ibu Dewi Wuisan selaku ketua PKM. Lalu, anggota tim PKM Bapak Danet membuka dengan pemaparan materi mengenai digital transformation. Transformasi digital membuka peluang bagi Rumah Sakit untuk memperkuat citra merek mereka melalui beberapa cara:

- Peningkatan Pengalaman Pasien: Accenture (2023) mengungkapkan bahwa teknologi seperti chatbot dan aplikasi seluler dapat menciptakan interaksi yang lebih personal, cepat, dan nyaman bagi pasien, sehingga memperkuat persepsi positif terhadap layanan.
- Transparansi dan Peningkatan Kepercayaan: Pemanfaatan teknologi blockchain dapat menjamin transparansi dalam pengelolaan data medis, yang berdampak langsung terhadap peningkatan kepercayaan dari pasien terhadap penyedia layanan kesehatan.
- Komunikasi Digital yang Efektif: Platform digital seperti media sosial dan situs web memungkinkan institusi kesehatan menjalin hubungan yang lebih kuat dengan masyarakat, memperluas jangkauan audiens, dan memperkuat loyalitas pasien. Namun demikian, tantangan tetap ada, seperti pengelolaan reputasi di dunia maya serta pentingnya menjaga konsistensi pesan di berbagai kanal digital. Menurut Edelman Trust Barometer (2022), kepercayaan menjadi faktor utama dalam membangun dan mempertahankan reputasi merek di industri kesehatan, dan teknologi digital harus dikelola sedemikian rupa agar memperkuat, bukan melemahkan, elemen kepercayaan tersebut.



Gambar 3.1 Pemaparan oleh Bapak Dr. Danet Arya Patria

Dalam konteks rumah sakit, digitalisasi tidak hanya dipandang sebagai inovasi teknis, tetapi juga sebagai respon strategis terhadap kebutuhan efisiensi, transparansi, dan peningkatan kualitas layanan. Di Indonesia, kebijakan transformasi digital dalam pelayanan kesehatan mendapat perhatian serius melalui program prioritas Kementerian Kesehatan, yang menargetkan digitalisasi sistem rumah sakit sebagai bagian integral dari reformasi sistem kesehatan nasional (Kemenkes RI, 2022). Program berikut merupakan sebuah inisiasi yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan untuk melakukan kegiatan transformasi kesehatan yang mencakup 6 jenis transformasi, yaitu: Transformasi Layanan Primer, Layanan Rujukan, Sistem Ketahanan Kesehatan, Sistem Pembiayaan Kesehatan, SDM Kesehatan, dan Teknologi Kesehatan.

Transformasi dari Kementerian Kesehatan ini telah diimplementasikan oleh Rumah Sakit Premier Bintaro, khususnya dalam hal transformasi SDM kesehatan. Kerjasama antara tim PKM Business School UPH dengan RS Premier Bintaro merupakan wujud pengembangan *skill* para tenaga medis RS Premier Bintaro untuk mencapai efektivitas operasional dan peningkatan kualitas layanan rumah sakit.



Gambar 3.2 Pemaparan oleh Bapak Dr. Danet Arya Patria

Selanjutnya, Bapak Dr. Innocentius Bernarto membahas mengenai branding. Branding memainkan peran strategis dalam mendukung proses transformasi digital di sektor layanan kesehatan. Kotler dan Keller (2020) menyatakan bahwa branding merupakan upaya membangun identitas khas bagi suatu produk atau jasa, sehingga mampu membedakan diri dari para kompetitor. Namun demikian, tantangan tetap ada, seperti pengelolaan reputasi di dunia maya serta pentingnya menjaga konsistensi pesan di berbagai kanal digital. Menurut Edelman Trust Barometer (2022), kepercayaan menjadi faktor utama dalam membangun dan mempertahankan reputasi merek di industri kesehatan, dan teknologi digital harus dikelola sedemikian rupa agar memperkuat, bukan melemahkan, elemen kepercayaan tersebut.

Suatu penelitian yang dilakukan di salah satu rumah sakit di Palembang membahas tentang hubungan brand image rumah sakit dengan keputusan pasien memilih layanan kesehatan, di mana kualitas pelayanan termasuk komunikasi perawat menjadi faktor penting dalam membentuk citra rumah sakit dan loyalitas pasien. Kajian yang menggambarkan etika komunikasi perawat terhadap pasien. Hasilnya menunjukkan bahwa etika komunikasi yang baik berkontribusi pada kepuasan pasien, yang merupakan aspek penting dalam membangun citra dan reputasi rumah sakit. Pentingnya komunikasi verbal dan nonverbal yang sopan, ramah, dan jelas para tenaga medis kepada pasien menjadi kunci agar informasi dapat tersampaikan dengan baik dan branding rumah sakit dapat terjaga.

Menjaga etika komunikasi perawat yang efektif berkontribusi pada persepsi positif pasien terhadap pelayanan kesehatan. Komunikasi perawat juga sangat dipengaruhi oleh transformasi para pimpinannya. Kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap branding rumah sakit melalui peran mediasi komunikasi etik profesi. Peran kepala ruangan sebagai pemimpin etik terbukti membentuk budaya kerja yang positif dan memperkuat persepsi public terhadap citra rumah sakit. Gaya kepemimpinan para kepala ruangan dan kualitas komunikasi antara tenaga medis di rumah sakit memainkan peran kunci dalam membentuk persepsi masyarakat akan rumah sakit tersebut.



Gambar 3.3 Pemaparan oleh Bapak Dr. Innocentius Bernarto



Gambar 3.4 Pemaparan oleh Bapak Dr. Innocentius Bernarto

Setelah pembahasan mengenai branding, Bapak Prof. Dr. Hendra Achmadi melanjutkan pembahasan mengenai transformasi digital. Meskipun menjanjikan, proses transformasi digital dalam sektor kesehatan menghadapi sejumlah hambatan. Menurut Frost & Sullivan (2022), tantangan utama yang sering dihadapi meliputi:

1. Kepatuhan Regulasi: Regulasi seperti GDPR dan HIPAA menuntut organisasi untuk berinvestasi pada sistem keamanan dan kepatuhan data yang kompleks.
2. Resistensi Internal: Banyak institusi kesehatan masih mengalami resistensi dari tenaga kerja yang belum siap secara budaya maupun keterampilan dalam menghadapi perubahan berbasis teknologi.
3. Biaya Implementasi yang Tinggi: Kebutuhan investasi awal yang besar sering kali menjadi kendala utama, khususnya bagi organisasi dengan sumber daya finansial terbatas.

Namun demikian, arah masa depan transformasi digital di bidang kesehatan sangat menjanjikan. Berdasarkan laporan HIMSS (2023), tren utama yang akan membentuk masa depan industri ini meliputi:

1. Kesehatan Prediktif: Pemanfaatan data analitik untuk memprediksi risiko kesehatan, memungkinkan upaya pencegahan lebih dini.
2. Layanan Kesehatan Personalisasi: Perawatan disesuaikan dengan profil dan kebutuhan spesifik pasien, meningkatkan efektivitas dan kepuasan.
3. Interoperabilitas Data: Integrasi dan pertukaran informasi antar penyedia layanan kesehatan yang lebih mulus akan mendorong kolaborasi dan kontinuitas perawatan. Dengan strategi yang terarah dan menyeluruh, transformasi digital berpotensi memberikan dampak yang sangat positif. Seperti dijelaskan dalam laporan Forrester (2024), keberhasilan jangka panjang bergantung pada kemampuan organisasi dalam mengintegrasikan teknologi, data, dan aspek manusia secara harmonis.



Gambar 3.5 Pemaparan transformasi digital oleh Bapak Prof. Dr. Hendra Achmadi

Selanjutnya, materi terakhir dibawakan oleh Ibu Dr. Pauline Tan membahas pentingnya komunikasi antar unit dalam produktifitas di rumah sakit. Komunikasi yang terjalin antara perawat, dokter, maupun karyawan rumah sakit menjadi hal yang sangat penting dalam penunjang proses kesehatan pasien. Komunikasi efektif adalah komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada orang yang terlibat dalam komunikasi.

Suatu penelitian menjelaskan bahwa seluruh unsur disebuah rumah sakit harus menerapkan komunikasi efektif melalui 3 (tiga) faktor komunikasi penting yaitu 3V meliputi verbal (kata – kata), vokal (intonasi), dan visual (bahasa tubuh). Bahasa tubuh yang terbuka dan inklusif dapat mengurangi kecemasan pasien. Perawat dan dokter yang menunjukkan sikap tubuh terbuka dan tidak defensif, seperti tidak menyilangkan tangan atau kaki, mampu menciptakan lingkungan yang lebih ramah dan nyaman bagi pasien, yang pada akhirnya dapat mengurangi tingkat kecemasan mereka. Selain itu, ekspresi wajah dalam komunikasi antara perawat dan pasien. Mereka menemukan bahwa perawat yang menggunakan ekspresi wajah yang hangat dan ramah dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap perawatan yang mereka terima. Ekspresi wajah yang ramah dapat membantu pasien merasa lebih dihargai dan dipahami, yang sangat penting dalam konteks perawatan kesehatan.

Dalam hal menjalin komunikasi dengan pasien, baik perawat, dokter, maupun tenaga medis lainnya perlu memberikan perhatian yang penuh, mendengarkan dengan penuh perhatian. Selama interaksi dengan pasien, perawat harus mendengarkan semua yang disampaikan oleh pasien. Memberikan ruang kepada pasien untuk menyampaikan semua keluhan yang dirasakan oleh pasien. Perawat harus memperlihatkan sikap yang terbuka sehingga pasien merasa nyaman untuk berkomunikasi dengan perawat. Disamping itu, perawat juga harus memperhatikan kata – kata yang disampaikan selama proses komunikasi. Tidak semua pasien mengerti dan paham terhadap kosakata yang disampaikan oleh perawat. Pasien terkadang bingung dan tidak mengerti terkait informasi menggunakan istilah medis yang disampaikan. Oleh karena itu perawat harus menggunakan bahasa yang sesuai dan bahasa yang dapat dimengerti oleh pasien untuk mengurangi kesalahpahaman antara pasien, dokter, dan perawat.



Gambar 6. Pemaparan komunikasi digital oleh Dr. Pauline Tan.

Di sisi lain, komunikasi digital juga penting di rumah sakit karena mendukung pelayanan kesehatan yang lebih cepat, akurat, aman, dan terintegrasi. Dalam konteks manajemen rumah sakit modern, komunikasi digital tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga menjadi bagian dari strategi peningkatan mutu layanan dan keselamatan pasien. Komunikasi digital memungkinkan informasi medis didapatkan oleh berbagai unit dalam waktu yang bersamaan. Komunikasi digital yang dimasukkan ke dalam sistem dapat membantu mengurangi miskomunikasi antara tenaga medis, mengurangi kemungkinan kehilangan dokumen, dan mengurangi kesalahan akibat tulisan tangan yang tidak terbaca. Maka dari itu, komunikasi digital menjadi salah satu pondasi yang penting dalam transformasi layanan kesehatan karena membantu rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang lebih efektif, efisien, aman dan berorientasi pada pasien.

Sebelum penutupan acara, diadakan sesi tanya jawab antara peserta dengan beberapa pembicara. Setelah itu, acara ditutup dengan ucapan terima kasih baik dari Tim PKM Business School UPH dan perwakilan dari RS Premier Bintaro. Lalu, diadakan foto bersama peserta workshop para tenaga medis RS Premier Bintaro.



Gambar 7. Foto Bersama tenaga medis RS Premier Bintaro dengan tim PKM Business School UPH

3. Kesimpulan dan Saran

Di Indonesia, kebijakan transformasi digital dalam pelayanan kesehatan mendapat perhatian serius melalui program prioritas Kementerian Kesehatan, yang menargetkan digitalisasi sistem rumah sakit sebagai bagian integral dari reformasi sistem kesehatan nasional (Kemenkes RI, 2022). Program berikut merupakan sebuah inisiasi yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan untuk melakukan kegiatan transformasi kesehatan yang mencakup 6 jenis transformasi, yaitu: Transformasi Layanan Primer, Layanan Rujukan, Sistem Ketahanan Kesehatan, Sistem Pembiayaan Kesehatan, SDM Kesehatan, dan Teknologi Kesehatan. Kegiatan PKM yang dilaksanakan oleh Tim PKM Business School UPH dengan mitra RS Premier Bintaro merupakan salah satu wujud implementasi transformasi SDM kesehatan untuk menunjang efektifitas pelayanan di Rumah Sakit Premier Bintaro Tangerang.

Bermula dari pentingnya komunikasi verbal dan nonverbal yang sopan, ramah, dan jelas para tenaga medis kepada pasien menjadi kunci agar informasi dapat tersampaikan dengan baik dan branding rumah sakit dapat terjaga. Menjaga etika komunikasi perawat yang efektif berkontribusi pada persepsi positif pasien terhadap pelayanan kesehatan. Komunikasi perawat juga sangat dipengaruhi oleh transformasi para pimpinannya. Kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap branding rumah sakit melalui peran mediasi komunikasi etik profesi. Peran kepala ruangan sebagai pemimpin etik terbukti membentuk budaya kerja yang positif dan memperkuat persepsi public terhadap citra rumah sakit. Gaya kepemimpinan para kepala ruangan dan kualitas komunikasi antara tenaga medis di rumah sakit memainkan peran kunci dalam membentuk persepsi masyarakat akan rumah sakit tersebut.

Dalam hal menjalin komunikasi dengan pasien, baik perawat, dokter, maupun tenaga medis lainnya perlu memberikan perhatian yang penuh, mendengarkan dengan penuh perhatian. Tidak semua pasien mengerti dan paham terhadap kosakata yang disampaikan oleh perawat. Pasien terkadang bingung dan tidak mengerti terkait informasi menggunakan istilah medis yang disampaikan. Oleh karena itu perawat harus menggunakan bahasa yang sesuai dan bahasa yang dapat dimengerti oleh pasien untuk mengurangi kesalahpahaman antara pasien, dokter, dan perawat.

Dalam konteks manajemen rumah sakit modern, komunikasi digital tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga menjadi bagian dari strategi peningkatan mutu

layanan dan keselamatan pasien. Komunikasi digital memungkinkan informasi medis didapatkan oleh berbagai unit dalam waktu yang bersamaan, sehingga tindakan kesehatan dapat tepat diambil oleh dokter dan timnya terhadap pasiennya.

Maka, dengan strategi yang terarah dan menyeluruh, transformasi digital berpotensi memberikan dampak yang sangat positif. Seperti dijelaskan dalam laporan Forrester (2024), keberhasilan jangka panjang bergantung pada kemampuan organisasi dalam mengintegrasikan teknologi, data, dan aspek manusia secara harmonis.

DAFTAR PUSTAKA

- Accenture. (2023). "Digital Health Technology Trends."
- Deloitte. (2023). "Data Analytics in Healthcare."
- Edelman Trust Barometer. (2022). "Healthcare Trust Insights."
- Frost & Sullivan. (2022). "Challenges in Digital Transformation in Healthcare."
- Gartner. (2023). "Key Components of Digital Transformation."
- Harvard Business Review. (2022). "Leading Digital Transformation."
- HIMSS. (2023). "Future Trends in Healthcare Digital Transformation."
- Kemkes RI. (2022). *Transformasi sistem kesehatan nasional: Pilar transformasi layanan rujukan dan digitalisasi kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). "Marketing Management."
- Kusniyatun, U. (2024). Pentingnya Komunikasi Efektif Perawat di Rumah Sakit. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. https://keslan.kemkes.go.id/view_artikel/3864/pentingnya-komunikasi-efektif-perawat-di-rumah-sakit
- Mayo Clinic. (2022). "AI and Telemedicine Innovations."
- McKinsey & Company. (2020). "Understanding Digital Transformation."
- McKinsey & Company. (2023). "Ping an Good Doctor Case Study."
- Palapessy, V.E.D., & Susanti, R. (2025). Digital Transformation in Hospital Services: Evaluating Effectiveness, Challenges, and Implications for Healthcare Service Quality in Indonesia. *Journal of Hospital Administration and Management*, 6(1), 38-49.
- PwC. (2022). "Workforce Digital Upskilling."
- Salsabilah, N. (2020). *Etika Berkomunikasi Antar Perawat dan Pasien Pada Poli Penyakit dalam di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang*. Skripsi; UIN Raden Fatah Palembang.
- Septina, S., Trigono, A., & Adhitya, E. (2025). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Peran Perawat Dalam Komunikasi Etik Profesi dan Implikasinya Terhadap Branding Rumah Sakit Bunda. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 13(3), 302-310.
- World Health Organization (WHO). (2021). "Digital Health for Universal Health Coverage"