



*Cakrawala*  
Accounting & Management

Accounting Management Journal Of Cakrawala (JAMC)

Journal homepage : <https://cakrawala.stieswadaya.ac.id/cakrawala/index.php/dsn>

Published by LP2M.INSTITUT SWADAYA in collaboration  
with INSTITUTE SWADAYA JAKARTA



## KONSEP AMO DALAM PENERAPAN GHRM MEWUJUDKAN DIGITALISASI KESEHATAN DI LINGKUNGAN SMART CITY

<sup>a</sup> M. Abdullah Syaefuddina, <sup>b</sup> Asep Saifuddin, <sup>c</sup> Winaya Purwanti

<sup>a</sup> Faculty Economic, Institute Business And Communication Swadaya, Jatiwaringin Raya

No. 36 Jakarta Timur 13620, Indonesian

<sup>a,b,c</sup> Email : [winayapurwanti@gmail.com](mailto:winayapurwanti@gmail.com)

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

#### Article history :

Received 1 Juni 2022

Received in revised from  
20 Juni 2022

Accepted 1 Juli 2022

Vol.29 No.2 (2022)

#### Keywords :

GHRM, AMO, Smart City,

FocusAndScope : Marketing  
Management. Human Resource  
Management

In the dynamic and growing society, the digitalization process has been a must thing to do in every aspects. Particularly in life necessities like health that is one of the essential parts in a Smart City ecosystem. The need to transform into Society 5.0 and the pandemic condition are factors that influence the needs for 'multiple product in one touch service' app that emphasizes on integrated Healthcare based on Green Human Resources Management (GHRM). The purpose of this research is to see the effect of GHRM concept's effectivity has on the implementation of healthcare digitalized agregation at Indonesia from the viewpoint of AMO (Ability – Motivation – Opportunity) theory, from the health consultation, pharmacy serevices, to medication, as well as looking for applied effective and efficient digital-based solutions. The research method is mixed between primary and secondary data, both are qualitative-based. The result is to give a solution that the need for GHRM is a crucial matter for giving value to consumers. And so, it takes an integrated healthcare app named InDimensia Mobile App (Integrated Digital Medicine for Smart City) with features that are needed by society and also can be the answer to face the cllanges from Society 5.0 and Smart City. This healthcare app will be an effective and efficient solution for modern society in order to prepare themselves to face the transformation to Society 5.0.



## 1. Introduction

Dunia berkembang secara dinamis seiring adanya perkembangan inovasi dan teknologi. Hal ini dimotivasi dari dorongan untuk mendapatkan suatu hal yang diharapkan, baik berupa keinginan dan kebutuhan alami. Salah satu faktor terpenting dalam perkembangan modernisasi adalah bagaimana pengelolaan sumber daya manusia dapat memacu dan mendorong untuk melakukan sebuah transformasi inovatif melalui akal pikiran yang sehat dan logika kritis. Namun, adakalanya dalam memenuhi tuntutan perkembangan zaman, manusia melakukan eksploitasi dan perusakan lingkungan yang tentunya hal ini akan berdampak buruk bila terus dilakukan tanpa adanya sebuah komitmen untuk mengurangi kerusakan lingkungan dan mengsubstitusikannya melalui konsep teknologi yang lebih ramah lingkungan. Pada tahun 2015, Amerika Serikat menyelenggarakan sidang PBB yang dihadiri oleh 193 negara dan menyepakati sebuah dokumen agenda pembangunan universal baru yang tertuang dalam dokumen berjudul *Transforming Our World: the 2030 Agenda for Sustainable Development* yang berisikan 17 tujuan dan 169 sasaran yang berlaku mulai tahun 2016 hingga tahun 2030 atau yang kerap lebih dikenal dengan sebutan SDGs (Sustainable Development Goals). SDGs membawa nilai 5P sebagai nilai prinsip dasar yaitu People, Planet, Prosperity, Peace, & Partnership sebagai bentuk komitmen dalam menyeimbangkan dimensi ekonomi, sosial, dan lingkungan serta saling terintegrasi satu sama lain bersama 17 tujuan dan 169 sasaran guna mencapai kehidupan manusia yang lebih baik dimasa mendatang. Untuk menjabatani tujuan dalam menyeimbangkan tiga dimensi SDGs serta konsep pengelolaan manajemen, terdapat dua landasan teori yang menjadi konsen utama yaitu konsep Green Human Resource Management (GHRM) dan penerapan smart city.

### A. Green Human Resource Management (GHRM) dan Teori AMO

Konsep Green Human Resource Management (GHRM) dimana menurut Opatha (2013) mengacu pada semua aktivitas pengembangan, implementasi, dan pemeliharaan yang berkelanjutan dari sebuah sistem manajemen yang bertujuan menjadikan karyawan organisasi sadar akan kelestarian lingkungan. Hal ini diimplementasikan baik berupa kebijakan, praktik, dan sistem yang menjadikan karyawan organisasi menjadi pribadi yang ramah lingkungan untuk kepentingan individu, masyarakat, lingkungan alam, dan yang terpenting pada kelangsungan bisnis. Dalam pengertian lebih mendetail, GHRM memberikan sebuah konsep bahwa seluruh kegiatan manajemen SDM haruslah diarahkan pada tindakan kelestarian alam, perlindungan ekosistem, serta meminimalisir pencemaran dan kerusakan alam. Beberapa output GHRM dapat mengarah pada peningkatan efisiensi sumber daya, analisis sisi humanisme karyawan dalam membangun organisasi lingkungan dalam jangka panjang, dan juga meningkatkan kualitas SDM untuk mencapai kinerja lingkungan yang lebih baik. Dalam menjelaskan faktor keberhasilan implementasi konsep GHRM, digunakan teori AMO sebagai penjelasan faktor yang mendorong SDM dalam peningkatan kinerja. Appelbaum et al. (2000) dalam Kellner et al. (2019) menjelaskan, bahwa AMO merupakan akronimnya singkatan dari tiga elemen yang bersinergi untuk mencapai peningkatan kinerja karyawan yaitu: Ability (A), Motivation (M), dan Opportunity to Participate (O). Pendapat lain dari Harney & Jordan (2008) menyebutkan, bahwa berdasarkan konsep dasar psikologi, manajemen sumber daya perlu memastikan bahwa karyawan memiliki kemampuan yang sesuai dalam bidang kerja, memotivasi karyawan untuk meningkatkan perilaku diskresioner dan inisiatif diri, serta memberdayakan mereka menuju hasil yang diharapkan organisasi.

## B. Penerapan Smart City dan Konsep Society 5.0

Konsep penerapan smart city akan menjembatani tujuan dalam menyeimbangkan tiga dimensi SDGs serta konsep pengelolaan manajemen. Menurut Caragliu et al (2009), smart city adalah sebuah konsep kota yang mampu mengoptimalkan SDM, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern demi terwujudnya suatu pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang dikelola secara bijak melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat. Pengertian lain smart city menurut Muliarto (2015) merupakan cara menghubungkan antara infrastruktur fisik dengan infrastruktur sosial ekonomi dalam sebuah kawasan dengan menggunakan teknologi ICT (Information and Communication Technology) dan dapat mengintegrasikan semua elemen dalam aspek tersebut sehingga membuat kota yang lebih efisien dan layak huni. Penerapan smart city merupakan sebuah konsep implementasi dari konsep Society 5.0. Fukuyama (2018) menjelaskan bahwa Society 5.0 bertujuan untuk membangun masyarakat human-centric bersamaan dengan perkembangan ekonomi dan solusi agar setiap masyarakat dapat menikmati hidup yang berkualitas dari segala aspek kehidupan berawal dari sebuah gelombang transformasi masif yang terjadi begitu dinamis sehingga muncul inovasi berupa ekosistem maupun konsep semisal revolusi Industry 4.0, Internet of Things (IoT), Artificial Intelligence (AI), teknologi big data, Augmented Reality (AR), blockchain, dan sistem robotik pada banyak sektor kehidupan. Menurut Pratama & Eka (2014), smart city hadir memenuhi segala kebutuhan masyarakat didalam 6 aspek: Smart Economy, Smart People, Smart Governance, Smart Mobility, Smart Environment, dan Smart Living. Sehingga, Smart city memiliki beberapa karakteristik Menurut Hao et al. (2012), yang diantaranya:

- Interkoneksi antara bagian perkotaan yang menggabungkan antara communication network, internet, sensor, dan recognition yang membantu perkomunikasian antar orang semisal untuk kebutuhan ketertiban jalan raya, memantau ketersediaan sembako, jumlah pasien di rumah sakit, dsb.
- Integrasi sistem informasi perkotaan dalam hal yang berkaitan dengan internet dan cloud computing. Keduanya harus digunakan dalam setiap bidang seperti bisnis, kesehatan, Pendidikan, dsb. Sistem informasi harus mengintegrasikan sistem aplikasi, data, dan internet menjadi unsur pendukung operasi perkotaan dan manajemen pengelolaan.
- Adanya kerjasama sistem aplikasi manajemen perkotaan untuk memenuhi layanan sistem kritik dan saran terintegrasi untuk menjalankan sistem perkotaan terbaik.
- Memiliki aplikasi ICT terbaru yang berfungsi sebagai panduan yang menekankan penerapan teknologi informasi yang canggih kepada manajemen perkotaan dan pelayanan, sehingga memotivasi pemerintah dan masyarakat serta memberikan peluang bagi perusahaan dan orang-orang yang memiliki kemampuan dalam teknologi untuk membuat inovasi gerakan pembangunan perkotaan.

## C. Implementasi Digitalisasi Healthcare Terintegrasi

Merujuk dari dua konsep sebelumnya, inovasi teknologi akan berdampak pada semua aspek kehidupan manusia. Salah satu kebutuhan paling mendasar manusia adalah kebutuhan akan kesehatan dan perawatan dikala sakit yang sering kali dikenal dengan istilah healthcare. Kendati pada awalnya kebutuhan kesehatan dan perawatan hanya dapat dilakukan oleh rumah sakit, puskesmas, ataupun klinik, zaman modern ini mulai bermunculan pelbagai lembaga kesehatan nonformal yang melakukan perubahan pola pelayanan pasien di rumah sakit, perubahan pola pelayanan pasien

hingga pola komunikasi dokter (Rahimi, 2019). Hal ini seharusnya menjadi sebuah era yang oportunitis bersamaan dengan sebuah keinginan menuju smart city dan Society 5.0, yang mana sistem digital akan membantu manajemen healthcare menjadi lebih cepat dan akurat serta berkembang membawa nilai yang lebih kompetitif melalui digitalisasi rumah sakit.

Secara konsep, teknologi digitalisasi juga terbukti menghemat biaya, waktu, tenaga, dan meningkatkan akurasi diagnosis keluhan pasien. Sistem informasi manajemen rumah sakit yang dikembangkan berbasis digitalisasi dapat membuat terobosan-terobosan seperti telemedicine, online diagnostic, E-Farmasi, dan robotic surgery. Sehingga, harapannya sumber utama penyakit diidentifikasi lebih cepat sehingga pengobatan lebih cepat dan lebih mungkin untuk sembuh. Dengan demikian, pasien memiliki waktu yang lebih singkat untuk tinggal di rumah sakit, yang berarti mengurangi beban biaya rumah sakit dan membebani biaya perawatan keluarga pasien. Disisi lainnya dalam konsep GHRM, digitalisasi healthcare dapat membuahkan implementasi komitmen seperti efek paperless yang dapat membantu mencegah kerusakan lingkungan, penggunaan teknologi pengolahan air yang membantu rumah sakit untuk menggunakan air secara lebih optimal sehingga tidak mengganggu lingkungan dengan peresapan air ke dalam tanah, serta membantu mengurangi limbah medis yang berbahaya ke rumah sakit dan lingkungan sekitarnya. Disamping dari itu semua, yang akan lebih dirasakan masyarakat secara luas adalah bahwa digitalisasi dapat melindungi dari tindakan berbahaya dan berisiko tinggi terhadap tenaga kesehatan dan lingkungan.

#### D. Studi Literasi terhadap Pengaruh Implementasi GHRM

Dalam melihat pengaruh implementasi GHRM, terdapat beberapa sumber literasi yang menyatakan bahwasannya terdapat pengaruh pada peningkatan produktivitas dan efektivitas pekerja yang keseluruhannya

mengarah kepada sebuah ketahanan bisnis berkelanjutan dan efisiensi biaya. Studi penelitian yang dilakukan oleh Jabbour & Jabbour (2015) memadukan sebuah konsep GHRM dengan Green Supply Chain Management (GSCM) untuk melihat apakah ada pengaruh dari GHRM dan GSCM terhadap peningkatan produktivitas dan efektivitas pekerja pada industri di Brazil. Dalam hal ini, terdapat relevansi antara HRM dan SCM secara umum, diantaranya:

- Budaya perusahaan dan kebijakan HRM memiliki dampak penting pada keberhasilan strategi SCM organisasi tersebut.
- HRM sangat relevan untuk diimplementasikan untuk konsep dan praktik manajemen lainnya khususnya pada manajemen operasi kontemporer lainnya, misalnya, lean manufacturing.
- Faktor SDM yang mumpuni dapat meminimalisir dampak buruk dari hambatan implementasi pada keberhasilan praktik SCM.
- Faktor penunjang kesuksesan SDM seperti kerja tim, pelatihan, dan penghargaan dapat diadopsi dalam implementasi memperkuat kolaborasi antar pekerja.

Sehingga, melalui kesimpulan penelitian yang dilakukan Jabbour & Jabbour (2015), HRM memiliki fleksibilitas yang luas dalam cara, metode, serta posisi implementasi diseluruh fungsi lini bisnis yang dalam penelitian ini difokuskan pada fungsi lini operasional. Dengan demikian, diyakini bahwa membawa topik green sebagai komitmen penghijauan organisasi serta membentuk konsep GSCM dan GHRM merupakan sebuah peluang untuk memfasilitasi integrasi dan berkontribusi pada transisi organisasi menuju masyarakat yang lebih berkelanjutan dimasa depan yang memeberikan nilai tambah bagi business sustainability serta business morals and ethics.

Studi penelitian yang juga dilakukan oleh Saifudin et al. (2021) terkait digitalisasi rumah sakit di era industri 4.0 yang berbasis GHRM dan kualitas layanan. Penelitian ini

mengambil sampel responden sebanyak 1004 responden yang berasal dari RS BUMN dengan pembagian gender perempuan sebanyak 635 orang (63,2%), sedangkan laki-laki sebanyak 369 orang (36,8%). Responden yang diambil minimal berusia 20 tahun, minimal memiliki pengalaman berkarir diperusahaan sebanyak 2 tahun, serta pekerja perusahaan adalah pekerja di berbagai posisi dan profesi, baik medis, keperawatan, penunjang medis, maupun pekerja non medis lainnya. Penelitian ini menggunakan metode SEM PLS, analisis persamaan struktural berbasis varian yang berfokus untuk mencari hubungan linier prediktif dari GHRM antar variabel. Hasil pengujian menunjukkan bahwa GHRM menjadi salah satu faktor keberhasilan dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik. Bahkan dengan GHRM, implementasi bisnis rumah sakit menuju green hospital akan lebih mudah diwujudkan mengingat HRM berperan sebagai faktor fundamental dalam proses bisnis rumah sakit yang memberikan pemahaman dan keterlibatan dalam berbagai kegiatan yang berkaitan dengan kelestarian lingkungan. GHRM juga menjadi salah satu hal yang menonjol dalam indikator kualitas pelayanan di rumah sakit BUMN dimana GHRM yang diterapkan melalui pelatihan praktis bagi pekerja signifikan memberikan peningkatan kompetensi dan pengembangan karyawan. Selain itu, melalui sistem remunerasi dan tunjangan, pekerja juga termotivasi untuk meningkatkan pencapaian kinerjanya. Para pekerja juga merasa dilibatkan dalam setiap langkah perusahaan untuk memiliki rasa tanggung jawab dan memiliki yang tinggi. Oleh karena itu, GHRM juga mempengaruhi kualitas layanan. Pada penelitian di RS BUMN ini juga ditegaskan bahwa peran variabel, dimensi, dan indikator dalam GHRM dan kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh yang kuat dalam mendukung terwujudnya digitalisasi di lingkungan rumah sakit.

Melihat dari tinjauan dasar teoritis dan studi literasi terhadap pengaruh

implementasi GHRM, rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah ada kesamaan antara konsep GHRM yang bersumber dari sumber literasi dan fakta aktual melalui survei responden, bagaimana konsep GHRM dapat menjadi landasan konsep inisiatif dalam membangun sebuah aplikasi healthcare yang terintegrasi untuk memenuhi kebutuhan smart city yang ramah lingkungan, bagaimana solusi terapan dalam memanfaatkan perkembangan teknologi modern terkini di era Society 5.0 melalui implementasi konsep GHRM.

#### E. Value Proposition Map

Value proposition merupakan bagian dari model bisnis sebagai sebuah pernyataan bisnis atau pemasaran yang membahas secara ringkas mengapa seorang konsumen harus membeli sebuah produk atau menggunakan suatu jasa. Pernyataan ini harus bisa meyakinkan konsumen potensial bahwa sebuah produk atau jasa tertentu akan menambahkan nilai atau bahkan dapat memecahkan permasalahan lebih baik bila dibandingkan produk atau jasa lain yang sama. Value proposition ditujukan untuk customer segment yang telah ditentukan dan sekiranya sesuai dengan nilai produk yang ingin ditawarkan. Sehingga, untuk bisa menjelaskan secara spesifik mengenai nilai produk yang ingin ditawarkan dengan penggunaan value proposition canvas. Value proposition canvas memiliki dua sisi yang terdiri dari customer profile yang mengklarifikasikan pemahaman pelanggan, dan value map yang mendeskripsikan bagaimana perusahaan menciptakan pelanggan untuk pelanggan yang ingin dituju (customer segments). Ketika value map dan customer profile bertemu, maka kondisi yang disebut Fit akan tercapai, yaitu ketika produk dan jasa yang ditawarkan dapat membentuk peringan beban dan penciptaan keuntungan yang cocok dengan satu atau lebih dari pekerjaan, pains, dan gains yang penting untuk pelanggan.

Value map berfungsi untuk mendeskripsikan secara terstruktur dan mendetil tentang fitur-fitur dari value

proposition yang tercakup dalam business model. Adapun yang tercakup di dalam value map terdiri dari products and services yang ditawarkan oleh perusahaan dan mewakili nilai yang ingin ditawarkan kepada pelanggan potensial (customer segments), pain relievers yang menjelaskan bagaimana produk dan jasa yang ditawarkan dapat meringankan beban pelanggan, dan gain creators yang menjelaskan bagaimana produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan dapat menciptakan keuntungan bagi pelanggan yang menggunakannya. Pada customer profile akan ditemui deskripsi mengenai customer segment terspesifik yang ingin dituju pada business

## 2. Research Methods

Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan paduan menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu data yang terdiri dari data non angka yang bersifat deskriptif serta pendekatan kuantitatif melalui pengambilan data survey koresponden. Menurut Strauss dan Corbin (1998), penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Sedangkan metode kuantitatif bertujuan untuk menjelaskan variabel di bawah posisi penelitian dan hubungan antara variabel dan variabel lain dan menguji hipotesis yang dirumuskan sebelumnya. Penelitian ini pada akhirnya akan disimpulkan melalui hubungan kausal antara variabel-variabel tersebut dengan menguji hipotesis (Sugiyono, 2012).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yang pertama merupakan studi kepustakaan (Library Research) dimana untuk studi kepustakaan merupakan kegiatan mengumpulkan bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian yang berasal dari jurnal-jurnal ilmiah dan literatur (Arikunto, 2010). Studi pustaka berkaitan dengan kajian teoritis dan beberapa referensi yang tidak akan lepas

model yang telah dibentuk dengan lebih terstruktur dan lebih detail. Di mana customer profile sendiri terdiri dari customer jobs yang mendeskripsikan apa yang ingin dilakukan pelanggan untuk menyelesaikan sesuatu dalam pekerjaan dan hidup mereka (seperti apa yang dijabarkan dalam kata-kata mereka sendiri), gains yang mendeskripsikan hasil yang ingin dicapai oleh pelanggan atau keuntungan konkrit yang mereka cari, dan pains yang mendeskripsikan hasil-hasil buruk, risiko-risiko, dan tantangan-tantangan yang terkait dengan customer jobs.

dari literatur-literatur ilmiah (Sugiyono, 2012). Yang kedua dengan membuka formulir pertanyaan yang akan mengumpulkan data jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, status perkawinan, penghasilan bulanan, frekuensi berkunjung ke dokter, dan riwayat penyakit. Terdapat perincian batasan sebagai limitasi dengan keterangan sebagaimana berikut:

1. Limitasi pengumpulan data responden hanya pada daerah DKI Jakarta yang merupakan salah satu dari kota di Indonesia yang telah siap menerapkan konsep smart city.
2. Umur responden yang diteliti dimulai dari umur 18 tahun dengan tingkat pendidikan terakhir dimulai dari SLTA dan sederajatnya.

Limitasi ini dilakukan agar mendapatkan data yang terspesifik pada daerah tertentu yang dalam penelitian ini terfokus pada daerah DKI Jakarta. Sehingga menghasilkan sebuah kesimpulan yang valid berbasis analisis hasil penelitian secara detail dan mendalam.

## 3. Results and Discussion

### A. Studi Literasi terhadap Pengaruh Implementasi GHRM

Dalam penelitian ini, dilakukan penyebaran kuisioner sebagai yang telah dijelaskan pada metode penelitian dan didapatkan hasil sebanyak 126 responden dengan

pertanyaan berkaitan GHRM, AMO, dan smart city. Melalui hasil yang didapatkan didapatkan sebuah kesimpulan dimana tindakan kelestarian alam, perlindungan ekosistem, serta meminimalisir pencemaran dan kerusakan alam merupakan sebuah hal yang penting bagi masa depan kehidupan. Disamping itu, implementasi teknologi tidak harus membuat kerusakan ekosistem sehingga penerapan prinsip GHRM pada aspek teknologi dapat saling berintegrasi. Mayoritas responden berpendapat bahwa dalam setiap keputusan tindakan, aspek dampak pada lingkungan perlu dipertimbangkan dan diperhitungkan agar dapat meminimalisir kerusakan yang ditimbulkan. Keputusan untuk mempertimbangkan dampak lingkungan perlu didasari sebuah motivasi kecintaan akan lingkungan. Dalam menjaga lingkungan, bukan menjadi tugas sebagian orang saja untuk menjaga kelestarian lingkungan. Namun, hal ini menjadi sebuah tugas seluruh masyarakat dalam menjaga kelestarian lingkungan. Sehingga, tiap

## B. Solusi Problematik Kesehatan pada Smart City Berbasis Konsep GHRM

Dilakukan juga sebuah survei untuk melihat apa saja yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam sebuah smart city khususnya pada aspek kesehatan. Dalam menyimpulkan hasil, dilakukan sebuah analisis komponen melalui value proposition canvas yang terbagi menjadi 2 bagian, yaitu customer segments dan value map. Customer profile terbagi menjadi tiga bagian dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Customer Jobs merupakan masalah yang ingin diatasi atau kebutuhan yang berusaha dipenuhi masyarakat. Berangkat dari hasil survei kuesioner kepada 126 responden, berikut adalah masalah yang hendak diatasi atau kebutuhan masyarakat yang ingin dipenuhi: antre di rumah sakit,

masyarakat berhak serta berkesempatan untuk ikut andil dan berpartisipasi semaksimal kemampuannya dalam menjaga kelestarian lingkungan.

Konsep smart city sudah cukup dikenal masyarakat DKI Jakarta melalui banyaknya informasi, iklan, maupun pembahasan terkait smart city. Namun, istilah terkait smart city masih dimaknai secara beragam dan belum mencakup arti sesungguhnya dari konsep smart city sehingga perlu adanya sebuah sosialisasi kembali terkait konsep smart city sebagai sebuah konsep perkotaan yang menjamin kelayakan hidup masyarakat didalamnya melalui 6 aspek, yaitu: perekonomian, kehidupan masyarakat, pemerintahan, mobilitas, lingkungan, dan hunian. Secara garis besar, responden setuju akan kesehatan merupakan bagian yang penting dan merupakan bagian dari aspek kehidupan masyarakat. Sehingga dalam hal ini, pendekatan teoritis yang didasarkan pada studi literatur terbukti melalui hasil penelitian yang telah dilakukan.

ketidacukupan waktu masyarakat untuk datang ke rumah sakit, kebutuhan masyarakat dalam meminta resep dokter, kebutuhan masyarakat dalam meminta surat izin dari dokter, kebutuhan masyarakat akan rekomendasi dari dokter untuk klaim pelayanan kesehatan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), dan kebutuhan masyarakat dalam melakukan medical checkup.

2. Customer Pains berisikan hal-hal negatif (pengalaman, perasaan, resiko) yang masyarakat hadapi untuk menyelesaikan pekerjaan. Berangkat dari hasil survey kuesioner kepada 126 responden, berikut adalah pengalaman yang masyarakat hadapi untuk menyelesaikan pekerjaannya: dokter lama merespon, hasil pemeriksaan dokter kurang akurat, banyak mobile app pelayanan kesehatan yang sulit digunakan, customer service yang kurang responsif, banyak mobile

app pelayanan kesehatan terlalu banyak iklan, dan nomor telepon masyarakat sering dihubungi telecaller asuransi.

3. Customer Gains berisikan benefit atau manfaat yang diharapkan dan dibutuhkan masyarakat setelah melakukan customer jobs. Berangkat dari hasil survei kuesioner kepada 126 responden, berikut adalah apa yang masyarakat harapkan diantaranya: pelayanan customer service yang responsif, kecepatan dokter dalam merespon keluhan, hasil pemeriksaan dari dokter yang akurat, aplikasi yang mudah dan ramah digunakan, aplikasi yang tidak dipenuhi oleh banyak iklan, dan nomor pengguna yang tidak dihubungi mitra tele caller asuransi.

Penelitian ini berlanjut pada value map, dimana untuk menjawab permasalahan atas solusi problematik kesehatan pada smart city berbasis konsep GHRM, dibentuklah sebuah aplikasi InDimensia Mobile App (Integrated Digital Medicine for Smart City). InDimensia Mobile App merupakan sebuah solusi terintegrasi berbentuk aplikasi dengan konsep suatu aplikasi multiple products in one touch service yang berfokus pada pelayanan kesehatan terintegrasi berbasis GHRM. Untuk mewujudkannya, terdapat dimensi Gain Creators, yaitu bagaimana produk ataupun jasa dapat menciptakan customer gains dan menambah value lebih untuk masyarakat. InDimensia Mobile App akan hadir dengan teknologi Artificial Intelligence yang dikemas dalam bentuk Smart AI Chatbot Customer Service (SCCS) sehingga dapat memaksimalkan pelayanan. Berbeda dengan chatbot pada umumnya yang memang memberikan jawaban berdasarkan kata kunci yang diminta, SCCS akan terus berkembang seiring dengan banyaknya data yang masuk sehingga chatbox tidak memberikan sebuah jawaban yang sifatnya template. Selain itu,

berangkat dari hasil Customer Pains bahwasannya diketahui terdapat keresahan masyarakat bahwa pelayanan dari dokter yang lama merespon, untuk menanggulangi hal tersebut akan diberlakukan sistem “Automatic Assigned Doctor” dan sistem rating kepada setiap dokter sehingga pengguna yang lain tidak hanya akan mendapatkan dokter secara real time 24/7 akan tetapi dapat memilih ingin menggunakan jasa dokter tersebut atau tidak dengan melihat rating dokter yang bersangkutan. Dalam hal ini, diagnosis akan dikembangkan menjadi lebih akurat selain karena pasien dapat berinteraksi langsung secara virtual live melalui aplikasi semacam Zoom, terdapat koneksi terintegrasi antar aplikasi Indimensia Mobile App dan aplikasi kesehatan terkoneksi yang dapat memberikan informasi terkait denyut nadi, tekanan darah, suhu, dsb.

InDimensia Mobile App dipastikan akan berguna membantu serta menjawab kebutuhan, keinginan masyarakat di era Society 5.0. Oleh karenanya fitur-fitur yang akan diluncurkan dari InDimensia Mobile App disesuaikan dengan pengumpulan data-data diatas. Fitur digitalisasi healthcare akan mengusung sistem agregasi digitalisasi melalui pemanfaatan healthcare terintegrasi dan teknologi blockchain yang membentuk sebuah sinergi berkesinambungan. Sehingga, fitur utama yang akan hadir dalam menjawab kebutuhan & keinginan tersebut diantaranya:

1. Tele-Consultation - Konsultasi online dengan dokter via daring (Zoom, Google Meet, dsb.) dengan fleksibilitas waktu dan tempat.
2. Edukasi Kesehatan - Mendapatkan informasi personal terkait cara diet/ olahraga langsung dari instruktur.

3. Informasi Pelayanan Kesehatan – Informasi khasiat obat atau riwayat pengalaman dokter.
4. E-Farmasi - Pemesanan obat-obatan dan produk-produk bernutrisi yang langsung diantarkan ke rumah atau kantor.
5. Home Monitoring and Care - Membolehkan dokter mengawasi kesehatan Anda secara daring melalui perangkat pintar yang pasien miliki.
6. Layanan Kesehatan Hidup - Akses untuk Katering Sehat dan Keanggotaan Gym (semisal layanan pelatihan Yoga dan meditasi)
7. Pelayanan Home Lab - Pengambilan sampel uji lab dari rumah.

#### 4. Conclusions

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang dilakukan, didapatkan simpulan bahwa antara sumber literasi yang didasarkan menurut penelitian Jabbour & Jabbour (2015) dan Saifudin et al. (2021) terkait dengan konsep GHRM terbukti melalui penelitian yang dilakukan melalui survei responden. Selain itu, kesiapan masyarakat akan konsep smart city yang merupakan bagian dari Society 5.0 sudah cukup dirasakan namun perlu disosialisasikan kembali ditengah masyarakat untuk menjelaskan kembali esensi dari smart city yang meliputi enam aspek utama. Dalam konsep smart city, kesehatan merupakan salah satu faktor penting yang menjadi bagian dari aspek kehidupan masyarakat. Sehingga, InDemensia Mobile App hadir untuk memenuhi kebutuhan konsumen melalui sebuah digitalisasi healthcare terintegrasi yang mengusung konsep aplikasi multiple products in one touch

Fitur-fitur dalam InDimensia Mobile App tentunya akan terus ditingkatkan dan diperbaharui seiring dengan bertumbuhnya konsumen yang memakai serta data yang terus dianalisis melalui proses AI sehingga dapat mengetahui trend terkini yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen sehingga menambah fungsionalitas dan utilitas dari aplikasi InDimensia Mobile App. Diharapkan, InDimensia Mobile App dapat menjadi sebuah solusi efektif dan efisien dalam kehidupan masyarakat modern menuju transformasi Society 5.0 serta konsep smart city yang diterapkan secara holistik.

service dengan agregasi ekosistem healthcare dipadukan dengan teknologi blockchain. Dalam pengembangan konsep GHRM dan smart city, penelitian selanjutnya dapat mengadopsi metode penelitian dan menggali lebih dalam berbagai teori yang dapat diterapkan nantinya. Untuk pemahaman yang lebih mendalam, penelitian lebih lanjut dapat memeriksa pengaruh GHRM dalam periode yang lebih lama serta populasi yang lebih luas. Saat ini, Populasi penelitian juga dibatasi pada daerah DKI Jakarta sehingga masih melihat dalam perspektif masyarakat ibukota. Penelitian di masa depan dapat dilakukan di semua pemangku bisnis healthcare dengan melibatkan populasi yang lebih besar dengan mengadaptasi penelitian ini ke lokasi yang berbeda dan serta melihat bagaimana variasi perilaku konsumen yang berbeda.

## 5. Reference

- Caragliu, A., Del Bo, C. & Nijkamp, P. 2009. Smart Cities in Europe. Serie Research Memoranda 0048, VU University Amsterdam.
- Fukuyama, M. 2018. Society 5.0: Aiming for a New Human-Centered Society. Japan Spotlight, 27 (Society 5.0), 47-50.
- Hao, L., Yan, Z. & Chun Li, Y. 2012. The Application and Implementation Research of Smart City. China: System Science and Engineering (ICSSE)
- Harney, B., & Jordan, C. 2008. Unlocking The Black Box: Line Managers and HRM-Performance in a Call Centre Context. International Journal of Productivity and Performance Management. Jabbour, C. J. C., & de Sousa Jabbour, A. B. L. 2016. Green Human Resource Management and Green Supply Chain Management: Linking Two Emerging Agendas. Journal of Cleaner Production, 112, 1824-1833.
- Kellner, A., Cafferkey, K., & Townsend, K. 2019. Introduction To Theories of Human Resources and Employment Relations. Edward Elgar Publishing.
- McAdam, J. 2013. The One-Hour Business Plan: The Simple and Practical Way to Start Anything New. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Muliarto, H. 2015. Konsep Smart City Smart Mobility. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Opatha, H. H. D. N. P. 2013. Green Human Resource Management a Simplified Introduction. Osterwalder, A. & Pigneur, Y. 2010. Business Model Generation: A Handbook for Visionaries, Game Changers, and Challengers. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. 2014. Value Proposition Design. New Jersey: Jhon Wiley & Sons.
- Panuluh, S., & Fitri, M. R. 2016. Perkembangan Pelaksanaan Sustainable Development Goals (Sdgs) di Indonesia. Briefing Paper, 2, 1-25.
- Pratama., & Eka, P. A. 2014. Smart City Beserta Cloud Computing dan Teknologi-Teknologi Pendukung Lainnya. Bandung: Informatika.
- Rahimi, K. 2019. Digital Health and The Elusive Quest for Cost Savings. The Lancet Digital Health, 1(3), e108-e109.
- Roscoe, S., Subramanian, N., Jabbour, C. J., & Chong, T. 2019. Green Human Resource Management and The Enablers of Green Organisational Culture: Enhancing A Firm's Environmental Performance for Sustainable Development. Business Strategy and the Environment, 28(5), 737-749.
- S. Agus, & S. Lieli, 2017. Model Implementasi Green Human Resource Management, National Conference on business and Entrepreneurship, Building Indonesia Busniness and Entrepreneurial Platform. Universitas Ciputra.
- Saifudin, A., Aima, M., Sutawidjaya, A., & Sugiyono, S. 2021. Hospital Digitalization in The Era of Industry 4.0 Based on GHRM and Service Quality. International Journal of Data and Network Science, 5(2), 107-114.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.
- Yati Afiyanti. 2005. Penggunaan Literatur dalam Penelitian Kualitatif. Jurnal Keperawatan Indonesia.