

## PERAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN KESEHATAN

**Anggi Indah Kararea<sup>1</sup>, Assyifa Azzahra Salsabila<sup>2</sup> Nurliana Hasibuan<sup>3</sup>,  
Sri Hajijah Purba<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat,  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: anggiindahkarera12@gmail.com<sup>1</sup>, nurlianalia261@gmail.com<sup>2</sup>,  
sassyifa570@gmail.com<sup>3</sup>, srihajijahpurba@uinsu.ac.id<sup>4</sup>

### **ABSTRACT**

*Hospital Management Information Systems (SIMRS) play an important role in improving the quality of health services and user satisfaction. The background to this research is the increasing need for hospitals to provide fast, accurate and integrated services to meet patient expectations. This study aims to analyze the role of SIMRS in increasing health service user satisfaction through a literature review approach. The method used involves collecting and analyzing data from various relevant scientific journals, published within the last five years. The research results show that effective SIMRS implementation can improve hospital operational efficiency, patient data accuracy, and communication between units, which has a direct impact on increasing user satisfaction. Further discussion identified factors supporting the success of SIMRS, including staff training, management support, and the availability of adequate technological infrastructure. The conclusion of this study confirms that SIMRS is not only an administrative tool, but also strategic in achieving better health services and improving the overall patient experience. Optimal integration of information technology in hospitals is expected to be a priority in improving the health service system in the future.*

**Keywords:** Management information systems, user satisfaction, health services

### **ABSTRAK**

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pengguna. Latar belakang penelitian ini adalah semakin meningkatnya kebutuhan rumah sakit untuk memberikan layanan yang cepat, akurat, dan terintegrasi guna memenuhi harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran SIMRS dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan kesehatan melalui pendekatan literature review. Metode yang digunakan melibatkan pengumpulan dan analisis data dari berbagai jurnal ilmiah yang relevan, diterbitkan dalam kurun waktu lima tahun terakhir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIMRS yang efektif

mampu meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit, akurasi data pasien, dan komunikasi antar unit, yang secara langsung berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna. Pembahasan lebih lanjut mengidentifikasi faktor-faktor pendukung keberhasilan SIMRS, termasuk pelatihan staf, dukungan manajemen, dan ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa SIMRS tidak hanya menjadi alat administratif, tetapi juga strategis dalam mencapai pelayanan kesehatan yang lebih baik dan meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan. Integrasi teknologi informasi yang optimal di rumah sakit diharapkan menjadi prioritas dalam perbaikan sistem layanan kesehatan di masa depan.

**Kata Kunci :** Sistem informasi manajemen, kepuasan pengguna, layanan kesehatan

## PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara berkembang dengan jumlah penduduk yang terus meningkat setiap tahunnya. Pertumbuhan populasi ini berkontribusi pada peningkatan angka morbiditas dan mortalitas, yang pada gilirannya memengaruhi permintaan terhadap layanan kesehatan, termasuk di rumah sakit. Dalam konteks globalisasi dan kemajuan zaman, rumah sakit diharapkan mampu menghadirkan sistem pelayanan berkualitas tinggi (Agustina, 2015). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016, untuk mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal, fasilitas pelayanan kesehatan harus mampu menyediakan layanan yang terjangkau bagi semua kalangan guna mendukung upaya peningkatan, pemeliharaan, pengobatan, dan pemulihan kesehatan. Rumah sakit harus memiliki kebijakan strategis di berbagai aspek, seperti organisasi, manajemen, dan sumber daya manusia, sehingga dapat mengambil keputusan yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Untuk mencapai visi tersebut, diperlukan strategi pengelolaan informasi yang terintegrasi dan efektif (Handiwidjojo, 2015).

Sebagai fasilitas kesehatan yang esensial bagi masyarakat, rumah sakit memerlukan pengelolaan informasi yang berkualitas untuk menunjang keberhasilannya. Teknologi informasi kini menjadi elemen kunci dalam mendukung proses pelayanan kesehatan. Sistem informasi memiliki tiga fungsi utama, yaitu mendukung operasional layanan kesehatan, membantu pengambilan keputusan oleh manajemen dan staf, serta mendukung strategi kompetitif. Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dirancang untuk mempermudah

operasional, mengatasi kendala pelayanan, dan menyediakan akses informasi secara cepat dan akurat. SIMRS berfungsi untuk meningkatkan kualitas pelayanan medis, meminimalkan kesalahan, memantau aktivitas pelayanan, dan mengendalikan biaya operasional. Sistem ini memanfaatkan perangkat lunak berbasis enterprise untuk mengintegrasikan dan berbagi informasi secara real-time dan akurat.

Fungsi utama SIMRS meliputi pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, dan dokumentasi data pelayanan untuk menghasilkan informasi tentang kualitas perawatan pasien, kinerja rumah sakit, dan efisiensi biaya. Selain itu, SIMRS mendukung pertukaran data elektronik antara berbagai penyedia layanan kesehatan, seperti dokter, fasilitas primer, dan rumah sakit, untuk memastikan ketersediaan informasi pasien secara lengkap. Dengan sistem yang terintegrasi, SIMRS mengelola berbagai proses, mulai dari pelayanan medis, apotek, gudang farmasi, pencatatan medis, hingga akuntansi dan manajemen sumber daya manusia. Implementasi SIMRS tidak hanya membantu rumah sakit mengatasi hambatan pelayanan, tetapi juga menjadi strategi penting untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan sekaligus bersaing dalam industri kesehatan. Berdasarkan latar belakang ini, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam pengaruh penerapan SIMRS terhadap layanan kesehatan di rumah sakit melalui pendekatan literature review.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan literature review, yang bertujuan untuk mengkaji berbagai sumber ilmiah terkait implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Data diperoleh dari jurnal-jurnal terindeks, artikel ilmiah, buku referensi, dan dokumen kebijakan yang relevan. Proses penelitian melibatkan pencarian literatur menggunakan kata kunci spesifik seperti "Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit," "pelayanan kesehatan," dan "teknologi informasi" melalui basis data online seperti Scopus, PubMed, dan Google Scholar. Analisis dilakukan secara deskriptif dengan mengidentifikasi temuan utama, membandingkan hasil penelitian sebelumnya, dan mengelompokkan informasi berdasarkan tema yang relevan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan mendalam mengenai pengaruh SIMRS terhadap efisiensi operasional, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna di rumah sakit.

No	Judul Jurnal	Nama Penulis	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	OPTIMALISASI SISTIM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT DI RSUD LM. BAHARUD DIN KABUPATEN MUNA	Muhammad Guntur Dano, La Ode Mohammad ad Masri, La Ode Baka, Muhammad ad Suryadar man Rianse (2024)	Penelitian Ini Menggunakan Pendekatan Kualitatif, Dengan Sumber Data Primer Dan Sekunder Dan Data Pendukung Yang Diperoleh Dari Buku-Buku, Jurnal, Serta Dokumen Laporan Yang Berkaitan Dengan Kajian Ini. Teknik Analisis Data Menggunakan Analisis Data Secara Interaktif Menurut Miles Humerman Dan Saldana	Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa SIMRS Mendukung Operasional Rumah Sakit Dengan Mengelola Pendaftaran Pasien, Rekam Medis, Dan Pelaporan Administrasi Secara Akurat, Meningkatkan Efisiensi Dan Efektivitas. Sistem Ini Juga Mengurangi Kesalahan Manusia, Meningkatkan Integrasi Data, Dan Kualitas Pelayanan Pasien
2	Analisis Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Pada Layanan Kesehatan Rumah Sakit: Literature Review	Fladyan Grace Wulur (2024)	Desain Penelitian Yang Digunakan Dalam Penyusunan Artikel Ini Adalah Metode Literatur Review Yang Berhubungan Dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Pada Pelayanan Kesehatan.	Hasil Penelusuran Yang Menggunakan Beberapa Database Seperti Scopus, Google Scholar Dan Juga Dengan Pengumpulan Informasi Yang Telah Didapatkan Dari Literature Artikel Jurnal Online Yang Bersumber Dari Dan Buku Buku Referensi Yang Berhubungan Dengan Topik. Hasil 8 Artikel Diperoleh Bahwa Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Pada Layanan Kesehatan Di

				Rumah Sakit Dengan Melakukan Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM),
3	SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM RUMAH SAKIT	MUHYAR SYAH (2023)	Menggunakan Kualitatif Metode Deskriptif Dengan	Sistem Informasi Yang Dibutuhkan Manajemen Rumah Sakit Adalah Sistem Informasi Akuntansi Keuangan, Sistem Informasi Alat Dan Bahan/Inventori, Sistem Informasi Asset, Sistem Informasi Admition, Sistem Informasi Medical Record, Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Dan Sistem Informasi Pemasaran. Integrasi Subsistem-Subsistem Tersebut Membentuk Satu Sistem Informasi Manajemen Di Rumah Sakit

4	Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia Jakarta Tahun 2023	Abitmer Gultom, Grace Rumenga n, Ahdun Trigono (2023)	Penelitian Dilakukan Secara Potong Lintang Dan Melibatkan 78 Pengguna SIMRS Di Rumah Sakit Umum UKI Sebagai Sampel. Data Dianalisis Menggunakan Metode SEM Partial Least Squares (PLS).	Hasil Menunjukkan Bawa Variabel Kepuasan Pengguna. Kualitas Informasi. Kualitas Layanan. Kualitas Sistem. Lingkungan Organisasi. Tingkat Pemanfaatan Sistem. Dan Struktur Organisasi Memiliki Hubungan Yang Signifikan Dengan SIMRS Berdasarkan Pengujian Hipotesis. Hasil Signifikan Tersebut Mencakup Kepuasan Pengguna. Net Benefits. Pemanfaatan Sistem. Kualitas Layanan. Kualitas Sistem. Lingkungan Organisasi. Dan Kualitas Informasi	Penelitian
5	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajeme	Novita Sari, Ervianing sih, Izal Zahran (2022)	Penelitian Ini Adalah Penelitian Kuantitatif, Karena Data Yang Dipakai Dijelaskan Dalam Angka Dan Diuraikan Dengan Teknik Statistik	Hal Ini Dibuktikan Dengan $T_{\text{Hitung}} > T_{\text{Tabel}}$ . Kualitas Informasi Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Hal Ini Dibuktikan Dengan $T_{\text{Hitung}} > T_{\text{Tabel}}$ . Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna	

	n RS "X" Kota Palopo			Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit "X". Hal Ini Dibuktikan Dengan T Hitung > T Tabel. Berdasarkan Hasil Penelitian Di Atas, Dapat Disimpulkan Bawa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Sangat Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS).
6	HUBUNG AN SISTEM INFORMA SI MANAJEM EN RUMAH SAKIT (SIMRS) DENGAN KEPUASA N LAYANAN PENGGUN A (USER) PENDAFT ARAN ONLINE RSUD KOTA	Erpidawa ti , Gita Najla Alkhansa (2023)	Penelitian Ini Merupakan Deskriptif Dengan Pendekatan Cross Sectional	Hasil Penelitian Ini Menunjukkan Dari 64 Orang Responden Yang Menyatakan System Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Baik Berjumlah 28 Orang (43,8%) 21 Tatistic 21 Baik 36 Orang (60,9%). Dari 64 Orang Responden Yang Menyatakan Puas Berjumlah 26 Orang (40,6%) 21 Tatistic 21 Puas Berjumlah 38 Orang (59,4%). Kesimpulannya Yaitu Adanya Hubungan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Dengan Kepuasan Layanan

	PADANG PANJANG TAHUN 2023			Pengguna (User) Di Bagian Pendaftaran Online Dengan Menggunakan Uji 22Tatistic Dan Diperoleh Nilai P = 0,009 (P< 0,05), Maka Secara 22 Tatistic Disebut Berhubungan.
7	Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode Hot-Fit Di RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie	Rosdiana Kaharu, Basri Umar, Maimun I. Bilondatu (2023)	Penelitian Ini Menggunakan Metode Penelitian Deskriptif Dengan Pendekatan Kuantitatif, Metode Yang Sering Digunakan Dalam Penelitian Ilmiah Untuk Menggambarkan Dan Menganalisis Fenomena Atau Variabel Tertentu Dengan Menggunakan Data Kuantitatif.	Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Bahwa 91% Responden Setuju Bahwa SIMRS Mudah Digunakan, 63% Sering Menggunakannya, Dan 83% Merasa Nyaman. Sebanyak 80% Setuju SIMRS Mendukung Kinerja Individu Dan 69% Membantu Pengambilan Keputusan. Kualitas Sistem SIMRS Dinilai 74% Responden Mempercepat Informasi Dan Lengkap, Serta 69% Menganggap Data Akurat.

8	Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Indonesia	Maya Saufinah Pane, Nirmaya Fanisya, Silvi Roma Rizkina, Yesy Prinkawati, Nasution, Dewi Agustina (2023)	Desain Penelitian Adalah Literature Review	Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Sangat Penting Dilakukan Guna Menunjang Efisiensi Proses Manajemen Di Rumah Sakit Mulai Dari Informasi Kepada Pasien, Data, Pengolahan Data Dan Segala Kegiatan Di Rumah Sakit.D
9	Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Efisiensi Rumah Sakit	Siti Aisah ,Lisa Maharani (2024)	Penelitian Menggunakan Pendekatan Studi Literatur Riview Yang Berfokus Pada Pendekatan Menggunakan Beberapa Sumber Yang Dipilih Menggunakan Database Seperti Google Scholar	Hasil Penelitian Ini Menunjukkan Bahwa Inovasi Dalam Pengembangan Sistem Informasi Berdasarkan Manajemen Proses Bisnis, Otomatisasi Aliran Layanan, Pengurangan Biaya, Peningkatan Kinerja Rumah Sakit, Yang Bertujuan Untuk Pengembangan Sumber Daya Manusia, Pengembangan Organisasi, Dan Kualitas Teknologi Untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Rumah Sakit Bisa Mengurangi

				Kompleksitas Perawatan Kesehatan.
10	Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Mendukung Pengambilan Keputusan Manajemen	Antik Puji hastuti, Nunik Maya Hastuti, Novita Yuliani (2024)	Penelitian Ini Deskriptif Dengan Pendekatan Cross Sectional.	Hasil Menunjukkan Penampilan Sistem Informasi Memiliki Sub Sistem Mulai Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Sampai Filing Namun Perlu Evaluasi Modul Rawat Jalan Terkait Respon Time Lebih Dispesifik. Perbaharuan Kesalahan Entri Data Terlacak Jejak Proses Edit Terkait Identitas Petugas, Tanggal Dan Jam Penggantian. Sinkronisasi SMIRS Secara Otomatis Dengan Data Yang Dibutuhkan SISMADAK Versi 5.0.3 Sebagai Pelaporan, Akreditasi Nasional Oleh Tim Peningkatan Mutu Keselamatan Pasien (PMKP).

11	Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Efisiensi: Mini Literature Review	Nadifa Maulani Fadilla, Winny Setyonugroho (2021)	Desain Penelitian Yang Digunakan Dalam Penyusunan Artikel Ini Adalah Metode Literatur Review	Hasil Penelitian Ini Menunjukkan Sistem Informasi Rumah Sakit Dapat Meminimalisir Kompleksitas Pelayanan Kesehatan Dengan Meningkatkan Efisiensi Organisasi Melalui Inovasi Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Manajemen Bisnis Proses, Otomatisasi Alur Pelayanan, Pengurangan Biaya, Peningkatan Kinerja Rumah Sakit, Yang Bertujuan Untuk Mengembangkan Sumber Daya Manusia, Pengembangan Organisasi, Dan Peningkatan Kualitas Teknologi Sehingga Tercapai Efisiensi Pelayanan Rumah Sakit.
----	---------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Peran Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi dan Medis untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) telah menjadi kebutuhan mendasar bagi institusi kesehatan dalam mengelola operasional sehari-hari, terutama untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi dan medis. Implementasi SIMRS secara optimal memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan kesehatan, baik dari sisi

pasien maupun tenaga medis, melalui berbagai mekanisme dan fitur yang dirancang untuk mempercepat proses administrasi dan meminimalkan kesalahan.

Dalam penelitian oleh Muhammad Guntur Dano et al. (2024), penggunaan SIMRS di RSUD LM. Baharuddin, Kabupaten Muna, terbukti mampu mendukung operasional rumah sakit dengan meningkatkan keakuratan pengelolaan pendaftaran pasien, rekam medis, dan pelaporan administrasi. Dengan sistem ini, proses administratif seperti pendaftaran pasien yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat diotomatisasi, sehingga mengurangi waktu tunggu pasien. Selain itu, integrasi data melalui SIMRS memungkinkan sinkronisasi informasi antarbagian rumah sakit, seperti bagian keuangan, rekam medis, dan farmasi, yang secara langsung mendukung efisiensi operasional. Hal serupa juga ditemukan dalam studi Antik Pujihasuti et al. (2024) yang menggariskan pentingnya evaluasi modul rawat jalan pada SIMRS untuk mengurangi waktu respons layanan. Dengan peningkatan fitur pelacakan data, seperti entri data petugas dan waktu penggantian, sistem ini mampu memberikan transparansi dan keakuratan yang lebih baik, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna.

Dari sisi pelayanan medis, SIMRS membantu mempercepat pengambilan keputusan klinis melalui akses informasi yang cepat dan lengkap. Penelitian oleh Rosdiana Kaharu et al. (2023) menunjukkan bahwa 74% responden menyatakan bahwa kualitas sistem SIMRS membantu mempercepat akses informasi dan memberikan data yang lengkap, sehingga mendukung proses pengambilan keputusan medis. Dalam lingkungan medis yang sangat dinamis, ketersediaan data pasien secara real-time, seperti riwayat medis dan hasil laboratorium, memainkan peran penting dalam memberikan diagnosis dan perawatan yang tepat waktu. Selain itu, penelitian Muhyarsyah (2023) menyoroti bahwa SIMRS berfungsi sebagai integrator utama dalam subsistem manajemen rumah sakit, termasuk sistem informasi rekam medis, inventori, sumber daya manusia, dan keuangan. Dengan adanya integrasi ini, tenaga medis dapat lebih fokus pada pelayanan pasien tanpa terbebani oleh tugas administratif yang kompleks.

Penelitian oleh Novita Sari et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan pada SIMRS memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sistem yang mudah digunakan dan dapat diandalkan meningkatkan pengalaman pengguna, baik pasien maupun tenaga

medis. Dengan peningkatan pada aspek kualitas informasi, seperti keakuratan data dan aksesibilitas, rumah sakit dapat memberikan layanan yang lebih terorganisir dan transparan. Pendekatan Hot-Fit yang digunakan dalam penelitian Rosdiana Kaharu et al. (2023) juga memperlihatkan bahwa faktor kemudahan penggunaan (91% responden setuju) dan dukungan terhadap kinerja individu (80% responden setuju) menjadi elemen penting dalam menentukan efektivitas sistem. Oleh karena itu, investasi dalam pelatihan sumber daya manusia untuk mengoperasikan SIMRS dengan optimal menjadi salah satu langkah strategis yang harus dilakukan oleh manajemen rumah sakit, seperti yang disarankan dalam kajian literatur oleh Fladyan Grace Wulur (2024).

SIMRS juga berperan dalam meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit, seperti yang diuraikan oleh Siti Aisah dan Lisa Maharani (2024). Inovasi dalam pengembangan sistem informasi berbasis proses bisnis mampu mengurangi biaya operasional, mempercepat aliran layanan, dan meminimalkan kompleksitas perawatan kesehatan. Efisiensi ini tidak hanya berdampak pada peningkatan mutu pelayanan tetapi juga pada penghematan biaya operasional yang signifikan, sehingga rumah sakit dapat mengalokasikan sumber daya untuk pengembangan layanan lainnya. Penelitian Erpidawati dan Gita Najla Alkhansa (2023) menemukan hubungan yang signifikan antara implementasi SIMRS dengan kepuasan pengguna di bagian pendaftaran online, dengan  $p$ -value < 0,05. Pengguna yang merasakan manfaat langsung dari penggunaan SIMRS cenderung memberikan penilaian positif terhadap pelayanan rumah sakit. Hal ini menjadi bukti empiris bahwa investasi pada teknologi informasi tidak hanya berdampak pada internal rumah sakit tetapi juga pada persepsi dan kepuasan pasien.

### **Pengaruh Penerapan SIMRS terhadap Persepsi Pasien terhadap Kualitas Layanan Kesehatan**

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) telah menjadi salah satu elemen kunci dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan, khususnya dalam aspek kecepatan, akurasi, dan aksesibilitas informasi. Dalam era digitalisasi, penerapan SIMRS bertujuan untuk mengoptimalkan proses administrasi dan medis, sekaligus meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Persepsi pasien adalah faktor penting karena mencerminkan pengalaman mereka terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Berbagai penelitian telah mengungkapkan bagaimana SIMRS mampu memengaruhi kualitas pelayanan, termasuk efisiensi operasional rumah sakit, keandalan

informasi, dan kenyamanan pasien. Penerapan SIMRS berperan signifikan dalam mempercepat proses pelayanan di rumah sakit. Menurut Dano et al. (2024), SIMRS di RSUD LM. Baharuddin Kabupaten Muna mendukung operasional rumah sakit melalui pengelolaan pendaftaran pasien, rekam medis, dan pelaporan administrasi secara cepat dan akurat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan penerapan SIMRS, waktu tunggu pasien dalam pendaftaran dan pengambilan hasil rekam medis dapat diminimalkan. Kaharu et al. (2023) juga mengemukakan bahwa 74% responden setuju bahwa SIMRS mempercepat akses informasi, sehingga memperbaiki alur pelayanan pasien. Kecepatan pelayanan ini menjadi salah satu indikator utama yang meningkatkan kepuasan pasien karena proses yang lebih cepat mencerminkan perhatian rumah sakit terhadap kebutuhan pasien.

Akurasi informasi yang disediakan oleh SIMRS menjadi aspek krusial dalam membangun kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan. Sari et al. (2022) menemukan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMRS. Akurasi data pasien, diagnosa, dan pengobatan yang tercatat dalam sistem mengurangi risiko kesalahan manusia (human error). Hal ini sejalan dengan penelitian Gultom et al. (2023) yang menyatakan bahwa kualitas informasi dari SIMRS berkontribusi pada pengambilan keputusan klinis yang lebih baik, sehingga meningkatkan kualitas layanan medis yang diterima pasien. Selain itu, hasil penelitian oleh Pujiastuti et al. (2024) menekankan perlunya sinkronisasi otomatis SIMRS dengan data yang relevan, seperti pelaporan akreditasi nasional, untuk memastikan keakuratan dan validitas informasi dalam mendukung keputusan manajemen dan klinis.

SIMRS mempermudah pasien dalam mengakses informasi kesehatan, seperti jadwal dokter, hasil tes laboratorium, dan riwayat kesehatan. Penelitian oleh Erpidawati et al. (2023) menunjukkan bahwa penerapan SIMRS di RSUD Kota Padang Panjang berdampak pada meningkatnya kepuasan pengguna layanan pendaftaran online. Dari 64 responden, 59,4% merasa puas dengan kemudahan akses informasi yang disediakan melalui sistem ini. Kemudahan ini menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pasien, terutama dalam menghindari antrian panjang dan mempercepat proses pelayanan. Selain itu, Pane et al. (2023) melalui tinjauan literatur menyimpulkan bahwa SIMRS meningkatkan efisiensi proses manajemen rumah sakit, termasuk pengelolaan data pasien secara digital, yang memungkinkan akses informasi yang lebih mudah dan cepat bagi pasien maupun

tenaga medis. Persepsi pasien terhadap kualitas layanan kesehatan yang diberikan sangat dipengaruhi oleh kombinasi dari kecepatan, akurasi, dan aksesibilitas informasi. Menurut Fadilla dan Setyonugroho (2021), inovasi dalam pengembangan sistem informasi berbasis proses bisnis dan otomatisasi alur pelayanan telah terbukti meningkatkan efisiensi organisasi rumah sakit. Efisiensi ini menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pasien, yang secara langsung meningkatkan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diterima. Penelitian oleh Wulur (2024) juga menyoroti pentingnya pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam mendukung penerapan SIMRS. Pelatihan yang memadai memastikan bahwa sistem dapat dioperasikan secara optimal, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan.

### **Kendala dalam Implementasi SIMRS dan Solusi untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan**

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan bagian integral dalam digitalisasi pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan. Namun, implementasi SIMRS tidak lepas dari berbagai kendala yang memengaruhi optimalisasi sistem tersebut, baik dalam hal teknis, sumber daya manusia, maupun organisasi. Kendala-kendala ini, jika tidak diatasi dengan solusi yang tepat, dapat menghambat tercapainya tujuan utama SIMRS dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan kesehatan.

#### Kendala Teknis

##### 1. Infrastruktur yang Tidak Memadai

Salah satu kendala utama dalam implementasi SIMRS adalah keterbatasan infrastruktur teknologi informasi di rumah sakit, terutama di wilayah dengan sumber daya terbatas seperti daerah pedesaan atau terpencil. Sistem ini memerlukan jaringan internet yang stabil, perangkat keras (hardware) yang memadai, dan dukungan perangkat lunak (software) yang kompatibel. Namun, banyak rumah sakit yang masih menggunakan perangkat usang atau tidak memiliki jaringan internet yang cukup cepat untuk mendukung operasi SIMRS secara optimal. Solusi untuk mengatasi kendala ini melibatkan investasi yang signifikan dalam infrastruktur teknologi informasi rumah sakit. Pemerintah atau manajemen rumah sakit dapat menjalin kerja sama dengan penyedia layanan teknologi informasi

untuk menyediakan perangkat keras dan jaringan yang lebih canggih. Selain itu, penggunaan teknologi berbasis cloud dapat menjadi alternatif untuk mengurangi kebutuhan infrastruktur fisik yang mahal. Peningkatan ini akan mendukung kelancaran operasional SIMRS, sehingga dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik, seperti akses informasi yang lebih cepat dan akurat.

## 2. Kurangnya Kompetensi Tenaga Kerja

Tidak semua tenaga kerja di rumah sakit memiliki kompetensi atau pemahaman yang memadai terkait penggunaan teknologi informasi, khususnya SIMRS. Banyak staf medis maupun administrasi yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem baru, sehingga terjadi kesalahan dalam entri data, keterlambatan layanan, atau bahkan penolakan terhadap teknologi baru. Solusi untuk kendala ini adalah memberikan pelatihan intensif dan berkelanjutan kepada seluruh pengguna SIMRS, termasuk dokter, perawat, dan staf administrasi. Pelatihan ini harus mencakup aspek teknis dan operasional, seperti cara menginput data, mengakses rekam medis elektronik, serta memahami alur kerja sistem. Selain itu, rumah sakit dapat menunjuk "champions" atau staf khusus yang bertanggung jawab sebagai pendukung teknis untuk membantu rekan kerja lain yang mengalami kesulitan. Peningkatan kompetensi SDM ini akan memastikan sistem berjalan dengan lancar, sehingga proses pelayanan menjadi lebih efisien dan meningkatkan kepuasan pengguna.

## 3. Resistensi terhadap Perubahan

Perubahan ke sistem digital sering kali menghadapi resistensi dari karyawan, terutama mereka yang sudah terbiasa dengan sistem manual. Resistensi ini dapat disebabkan oleh rasa tidak nyaman dengan teknologi baru, kekhawatiran kehilangan pekerjaan, atau kurangnya pemahaman akan manfaat SIMRS. Manajemen perubahan (change management) harus menjadi bagian penting dari implementasi SIMRS. Solusi mencakup sosialisasi yang intensif kepada seluruh staf rumah sakit tentang manfaat SIMRS, baik untuk rumah sakit secara keseluruhan maupun untuk masing-masing individu. Manajemen juga perlu melibatkan staf dalam proses pengambilan keputusan terkait implementasi sistem baru, sehingga mereka merasa memiliki andil dalam perubahan tersebut. Insentif berupa penghargaan atau pengakuan bagi staf yang berhasil beradaptasi dengan SIMRS dapat mendorong adopsi teknologi ini

secara lebih luas. Dengan demikian, resistensi terhadap perubahan dapat diminimalkan, dan kualitas pelayanan akan meningkat.

#### 4. Risiko Kebocoran Data

SIMRS mengelola data pasien yang sangat sensitif, termasuk rekam medis, diagnosa, dan informasi pembayaran. Tanpa sistem keamanan yang memadai, data ini rentan terhadap ancaman keamanan seperti peretasan atau penyalahgunaan. Kebocoran data tidak hanya merugikan pasien tetapi juga merusak reputasi rumah sakit. Rumah sakit harus mengimplementasikan protokol keamanan siber yang ketat, seperti enkripsi data, firewall, dan autentikasi berlapis. Selain itu, penting untuk mematuhi regulasi terkait perlindungan data pribadi, seperti Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Audit keamanan secara berkala juga diperlukan untuk memastikan sistem tetap aman dari ancaman baru. Dengan meningkatkan keamanan data, pasien akan merasa lebih percaya terhadap layanan rumah sakit, yang secara langsung meningkatkan kepuasan mereka.

#### 5. Keterbatasan Anggaran

Implementasi SIMRS membutuhkan biaya besar, baik untuk infrastruktur, pelatihan, maupun pemeliharaan sistem. Hal ini menjadi kendala terutama bagi rumah sakit dengan anggaran terbatas, seperti rumah sakit pemerintah di daerah atau rumah sakit kecil. Pemerintah dapat memberikan subsidi atau program bantuan khusus untuk mendukung implementasi SIMRS di rumah sakit dengan keterbatasan anggaran. Rumah sakit juga dapat mencari pendanaan alternatif, seperti hibah dari lembaga donor atau kerja sama dengan sektor swasta. Penggunaan sistem open-source dapat menjadi alternatif untuk mengurangi biaya lisensi perangkat lunak. Dengan demikian, kendala biaya dapat diatasi tanpa mengorbankan kualitas implementasi sistem.

### **Kontribusi Solusi terhadap Kepuasan Pengguna**

Solusi terhadap kendala-kendala di atas secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan kesehatan. Dengan infrastruktur yang memadai, layanan dapat diberikan dengan lebih cepat dan akurat. Pelatihan SDM yang baik memastikan bahwa staf rumah sakit mampu memberikan layanan yang lebih profesional dan efisien. Penanganan resistensi

terhadap perubahan meningkatkan adopsi sistem baru, sehingga seluruh rumah sakit dapat bekerja secara lebih terintegrasi. Selain itu, keamanan data yang terjamin menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap rumah sakit. Pada akhirnya, penerapan SIMRS yang optimal memungkinkan rumah sakit memberikan layanan kesehatan yang lebih berkualitas, efisien, dan transparan, yang pada gilirannya meningkatkan persepsi dan kepuasan pengguna layanan.

## **KESIMPULAN**

Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui efisiensi, akurasi, dan transparansi. Kendala yang dihadapi, seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya kompetensi SDM, resistensi terhadap perubahan, risiko keamanan data, dan keterbatasan anggaran, menjadi tantangan yang harus diatasi secara holistik. Dengan solusi yang tepat, seperti peningkatan infrastruktur, pelatihan berkelanjutan, manajemen perubahan, penerapan protokol keamanan data, dan pendanaan alternatif, rumah sakit dapat memaksimalkan potensi SIMRS. Implementasi yang optimal tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan kesehatan, baik pasien maupun tenaga medis. Perubahan sikap positif siswa terhadap upaya pencegahan diare.

## **SARAN**

Untuk memastikan keberhasilan implementasi SIMRS, rumah sakit perlu mengadopsi pendekatan yang komprehensif dan berkelanjutan. Pertama, pemerintah dan pihak manajemen rumah sakit harus bekerja sama dalam menyediakan dukungan finansial dan teknis yang memadai. Kedua, pelatihan intensif dan sosialisasi harus diberikan kepada seluruh staf untuk memastikan mereka mampu menggunakan sistem dengan baik. Ketiga, rumah sakit harus terus memantau dan mengevaluasi kinerja SIMRS secara berkala guna mengidentifikasi kendala dan menyempurnakan sistem sesuai kebutuhan. Dengan komitmen yang kuat dari semua pihak, SIMRS dapat menjadi alat transformasi yang efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aisyah, S., & Maharani, L. (2024). Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Efisiensi Rumah Sakit. : *Jurnal Sistem Informasi, Akuntansi dan Manajemen*, 4(2).
- Dono, M. G., Masri, L. M., Baka, L., & Rianse, M. S. (2024, Oktober). OPTIMALISASI SISTIM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT DI RSUD LM. BAHRUDDIN KABUPATEN MUNA. *Journal Publicuho*, 7(3). doi:<https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i3.454>
- Erpidawati, & Alkhansa, G. N. (2024, Maret). HUBUNGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS) DENGAN KEPUASAN LAYANAN PENGGUNA (USER) PENDAFTARAN ONLINE RSUD KOTA PADANG PANJANG. *Jurnal Administrasi dan Kesekretarisan*, 9(1).
- Fadilla, N. M., & Setyonugroho, W. (2021). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Efisiensi: Mini Literature Review. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 8(1), 357-374.
- Gultom, A., Rumengan, G., & Trigono, A. (2023, Agustus). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia Jakarta Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 7(3).
- Ikawati, F. R. (2024, Maret). Efektivitas Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(3). doi:<https://doi.org/10.38035/rrj.v6i3>
- Kaharu, R., Umar, B., & Bilondatu, M. I. (2024, Juni). Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit menggunakan Metode Hot-Fit di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie. *Jurnal Kesmas Untika Luwuk: Public Health Journa*, 15(1). doi:<https://doi.org/10.51888/phj.v15i1.243>
- MUHYARYAH. (2023, Maret). SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM RUMAH SAKIT. *JURNAL RISET AKUNTANSI DAN BISNIS*, 7(1).
- Pujihastuti, A., Hastuti, N. M., & Yulianti, N. (2021, Oktober). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dalam Mendukung Pengambilan Keputusan Manajemen. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(2).

Sari, N., Ervianingsih, & Zahran, I. (2023, Agustus). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen RS "X" Kota Palopo. *Jurnal Surya Medika*, 9(2), 219-224. Retrieved from <http://journal.umpalangkaraya.ac.id/index.php/jsm>

Wulur, F. G. (2023, Juli). Analisis Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Pada Layanan Kesehatan Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*, 3(2). doi:<https://doi.org/10.55606/jikki.v3i2.1725>