

## ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS) TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSUD DOLOK SANGGUL

Nourma Vivi Septiany Simanullang<sup>1</sup>, Agnes Purba<sup>2</sup>, Rahmat A.Dakhi<sup>3</sup>, Erwin Silitonga<sup>4</sup>  
[vivisimanullang09@gmail.com](mailto:vivisimanullang09@gmail.com)<sup>1</sup>  
Universitas Sari Mutiara Indonesia

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan rawat jalan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan rumah sakit karena berkaitan langsung dengan kepuasan dan persepsi pasien terhadap layanan yang diterima. Untuk menunjang efektifitas dan efisiensi pelayanan rumah sakit tersebut dibutuhkan sistem informasi manajemen rumah sakit (SMIRS). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan kualitas pelayanan rawat jalan berdasarkan persepsi pasien di RSUD Doloksanggul. Desain penelitian ini adalah kuantitatif dengan deskriptif korelasi melalui pendekatan cross sectional yang dilaksanakan pada bulan Agustus 2025 sampai Februari 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan sebanyak 262 orang, dengan jumlah sampel 158 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang mengukur persepsi pasien terhadap penerapan SIMRS dan kualitas pelayanan rawat jalan. Penerapan SIMRS dinilai melalui indikator kemudahan pendaftaran, kecepatan pelayanan administrasi, kejelasan informasi, kelancaran alur pelayanan, dan waktu tunggu pelayanan. Sementara itu, kualitas pelayanan rawat jalan diukur berdasarkan dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji korelasi Spearman rho. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh responden (100%) menilai penerapan SIMRS di RSUD Doloksanggul berada dalam kategori baik. Selanjutnya, sebagian besar responden, yaitu 152 orang (96,2%), menilai kualitas pelayanan rawat jalan dalam kategori baik, sedangkan 6 orang (3,8%) menilai kurang baik. Hasil analisis bivariat menunjukkan nilai  $p = 0,002 (< 0,05)$  dengan koefisien korelasi  $r = 0,549$ , yang berarti terdapat hubungan yang signifikan, positif, dan cukup kuat antara penerapan SIMRS dengan kualitas pelayanan rawat jalan. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa semakin baik penerapan SIMRS, maka semakin baik pula kualitas pelayanan rawat jalan yang dirasakan pasien di RSUD Doloksanggul. Oleh karena itu perlunya rumah sakit melakukan optimalisasi SIMRS secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan rawat jalan dapat semakin meningkat.

**Kata Kunci** : SIMRS, Kualitas Pelayanan, Rawat Jalan, Persepsi Pasien, Rumah Sakit.

### ABSTRACT

*The quality of outpatient services is an important indicator in assessing the success of hospital services, as it is directly related to patient satisfaction and perceptions of the services received. To support the effectiveness and efficiency of hospital services, a Hospital Management Information System (HMIS) is required. This study aims to determine the relationship between the implementation of the Hospital Management Information System (HMIS) and the quality of outpatient services based on patient perceptions at RSUD Doloksanggul. This research employed a quantitative design with a descriptive correlational approach using a cross-sectional method conducted from August 2025 to February 2026. The population consisted of 262 outpatients, with a sample of 158 respondents selected using an accidental sampling technique. Data were collected using structured questionnaires measuring patient perceptions of HMIS implementation and the quality of outpatient services. HMIS implementation was assessed through indicators including ease of registration, speed of administrative services, clarity of information, smooth service flow, and waiting time. Meanwhile, outpatient service quality was measured based on the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Data analysis was conducted using univariate and bivariate analyses with the Spearman rho correlation test. The results showed that all respondents (100%)*

*assessed the implementation of HMIS at RSUD Doloksanggul as being in the good category. Furthermore, the majority of respondents, 152 individuals (96.2%), rated the quality of outpatient services as good, while 6 respondents (3.8%) rated it as less satisfactory. The bivariate analysis revealed a p-value of 0.002 ( $< 0.05$ ) with a correlation coefficient of  $r = 0.549$ , indicating a significant, positive, and moderately strong relationship between HMIS implementation and the quality of outpatient services. The conclusion of this study is that the better the implementation of HMIS, the better the quality of outpatient services perceived by patients at RSUD Doloksanggul. Therefore, it is necessary for hospitals to continuously optimize the implementation of HMIS to further improve the quality of outpatient services.*

**Keywords:** *HMIS, Service Quality, Outpatient Services, Patient Perception, Hospital.*

## PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah suatu lembaga pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan paripurna melalui pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pada pasal 3 (b) menyatakan bahwa tujuan penyelenggaraan rumah sakit adalah memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit. Undang-undang ini menjelaskan bahwa rumah sakit bertugas untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan memberikan perlindungan kepada semua pihak yang terlibat dalam unsur pelayanan di rumah sakit baik pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit maupun sumber daya manusia yang mendukung pelayanan di rumah sakit.

Rumah sakit dalam menjalankan operasionalnya harus memenuhi standar yang telah ditetapkan, termasuk persyaratan terkait lokasi, bangunan, sarana dan prasarana, tenaga medis seperti dokter dan perawat, fasilitas farmasi, serta kelengkapan peralatan kesehatan yang diperlukan (Wijayanto & Mahfudz, 2024). Untuk mendukung terciptanya layanan yang optimal dan efisien diperlukan suatu sistem teknologi informasi dan komunikasi yang memadai. Salah satu sistem yang berfungsi dengan baik adalah sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS), yang dirancang untuk menyediakan solusi terintegrasi untuk administrasi rumah sakit, termasuk pengumpulan data pasien, transaksi keuangan, konsultasi dokter dan komunikasi yang lebih baik antara staf medis dan pasien (Sambo dkk, 2024).

Perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan telah mendorong rumah sakit untuk menerapkan sistem informasi yang terintegrasi guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan mutu pelayanan. Salah satu sistem yang berperan penting dalam pengelolaan pelayanan rumah sakit adalah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). SIMRS dirancang untuk mengintegrasikan proses administrasi, pelayanan medis, keuangan, serta pelaporan manajerial sehingga mampu mendukung pengambilan keputusan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Penerapan sistem informasi manajemen telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 pasal 1 ayat 52 bahwa “setiap rumah sakit wajib untuk melakukan pencatatan dan pelaporan tentang suatu kegiatan penyelenggaraan rumah sakit dalam bentuk sistem informasi manajemen rumah sakit”. Saat ini tuntutan pelayanan informasi untuk pasien di setiap rumah sakit semakin meningkat. Pelayanan ini harus didukung dengan sistem informasi yang dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan kesehatan bagi masyarakat ataupun bagi lembaga rumah sakit. Penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit merupakan suatu sistem komputerisasi yang mengintegrasikan antara unit satu dengan unit lainnya.

Kementrian kesehatan pada tahun 2020 mengklaim bahwa 3.120 rumah sakit yang sudah teregistrasi; 1.862 rumah sakit telah melaksanakan SIMRS dan berfungsi dengan baik, 169 rumah sakit telah melaksanakannya tapi belum berfungsi dengan baik, dan 1.089 rumah sakit lainnya masih belum melaksanakannya (Pramudita dan Nabila, 2023). Banyak rumah sakit belum menyadari mengelola data yang besar dan tidak terstruktur dengan baik sangat penting karena dapat menghambat efisiensi operasi rumah sakit. Data dikumpulkan, diolah, dan dikirim dengan tangan atau melalui teknologi (Septivani dan Sulistiadi, 2023).

Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di berbagai rumah sakit di Sumatera Utara masih merupakan hal yang baru. Di kota Medan sebagai salah satu kota besar beberapa masalah dalam penerapan SIMRS masih menghadapi beberapa tantangan seperti infrastruktur teknologi, SDM yang memerlukan pelatihan serta isu efisiensi data yang terkadang memerlukan pengolahan manual. Namun mengingat pentingnya SIMRS dalam berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan, efisiensi operasional, kecepatan layanan maka tingkat implementasiannya di kejar terus menerus (Syakira, 2025)

Sebagai bagian dari sistem informasi kesehatan, sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) adalah sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelaksanaan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat. Diperkirakan bahwa penggunaan SIMRS akan meningkatkan efektivitas, produktivitas, profesionalitas, kinerja dan akses layanan rumah sakit.

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu unit pelayanan strategis di rumah sakit karena menjadi pintu masuk utama pasien dan mencerminkan citra mutu pelayanan secara keseluruhan. Kualitas pelayanan rawat jalan sangat ditentukan oleh kecepatan layanan, ketepatan data pasien, kemudahan alur pelayanan, serta akurasi informasi medis dan administrasi. Penerapan SIMRS diharapkan dapat meminimalkan kesalahan pencatatan, mempercepat proses pelayanan, meningkatkan koordinasi antarunit, serta meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Ichsan dan Sari (2024) di pelayanan rawat jalan RSAU Lanud Sulaiman Bandung menyebutkan bahwa ada hubungan SIMRS terhadap kinerja karyawan dengan hasil uji regresi linear sederhana memperoleh  $0,000 < 0,05$  dan berdasarkan uji determinasi hubungan penerapan SIMRS terhadap kinerja karyawan memperoleh hasil sebesar 89 %. Penerapan SIMRS berdampak positif terhadap kinerja staf layanan rawat jalan, sehingga lebih efisien dalam hal operasional dan manajemen rumah sakit.

Adija, dkk. (2025) menyebutkan Penerapan SIMRS dalam tata kelola kegiatan rumah sakit memiliki hubungan yang sangat signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan keperawatan menjadi lebih baik. Kualitas pelayanan yang terintegrasi dengan SIMRS memberikan hubungan positif terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Kualitas pelayanan seperti tangibles (berwujud) dalam hal ini seperti fasilitas fisik yang didalamnya ada SIMRS, empathy (empati), responsiveness (respon/ketanggapan) dan assurance (jaminan) berhubungan secara simultan atau menyeluruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Harinugroho dan Pujianti, 2021)

Herianto, dkk. (2024) menyebutkan bahwa penerapan sistem informasi rumah sakit (SIMRS) terhadap pelayanan administrasi rumah sakit terbukti menunjukkan peningkatan signifikan dalam kinerja pelayanan. SIMRS meningkatkan pengelolaan dan akses informasi di rumah sakit, yang berkontribusi pada kelancaran pelayanan administrasi dan kualitas layanan. Berdasarkan perspektif ekonomi SIMRS membantu meminimalisir pengeluaran yang tidak terdata, mengamankan data pembelanjaan dan meningkatkan efisiensi sumber data. Suatu sistem yang memudahkan dalam pengembangan data amat sangat membantu untuk proses pelayanan pada pasien. Seperti dalam penelitian Qing Li, et al pada tahun 2021 dengan penelitiannya tentang pembuatan intelligent information Zed Nursing didapati bahwa manajemen keperawatan lebih cepat, lebih akurat dan lebih reliable membuat waktu pengisian rekam medis menjadi lebih singkat dan menurunkan beban kerja staf medis.

Dalam implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) khususnya di rumah sakit pemerintah terdapat beberapa tantangan yang dihadapi yakni keterbatasan infrastruktur teknologi, resistensi terhadap perubahan di kalangan staf, kekurangan tenaga profesional IT, keterbatasan finansial, dan masalah integrasi sistem. Dimana hal ini sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi SIMRS sehingga menghambat proses pelayanan (Putri Dinda, dkk., 2024). Proses pelayanan yang terhambat ini dalam mempengaruhi kualitas layanan pada rumah sakit.

RSUD Doloksanggul merupakan rumah sakit pemerintah Tipe C Non Pendidikan yang merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Humbang Hasundutan. RSUD Doloksanggul dengan akreditasi Paripurna merupakan satu-satunya rumah sakit yang berada di Kabupaten Humbang Hasundutan yang menjadi pusat rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama di wilayah Humbang Hasundutan. Penelitian yang dilakukan oleh

Yasinta Siregar pada tahun 2021 dengan judul kepuasan pengguna SIMRS di rumah sakit dolok sanggul didapati bahwa terdapat beberapa kendala dalam penerapan SIMRS salah satunya adalah lamanya pengambilan data dan informasi sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Doloksanggul (Siregar, 2021).

RSUD Doloksanggul telah menerapkan SIMRS sebagai upaya modernisasi manajemen dan peningkatan mutu pelayanan. Namun, dalam praktiknya, penerapan SIMRS sering menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kendala teknis sistem, tingkat pemanfaatan oleh petugas, serta integrasi antarunit pelayanan. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi optimalisasi fungsi SIMRS dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan.

Data dari Rekam Medik RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan tahun 2024 mencatat bahwa jumlah pasien rawat jalan sebanyak 64.128 pasien dengan pembagian pasien lama yakni 36.529 pasien dan pasien baru 27.599 pasien, dengan rata-rata 262 pasien perhari. Untuk data tahun 2025 di semester pertama didapatkan jumlah pasien berobat jalan yakni 35.058 pasien dengan pembagian pasien lama sebanyak 26.987 pasien dan pasien baru sebanyak 8.071 pasien. Data tersebut didapat dari 17 Poliklinik yang terdapat di RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan yakni poli anak, poli bedah, poli bedah mulut, poli gigi, penyakit mulut, poli jantung, poli jiwa, poli kulit dan kelamin, poli mata, poli obgyn, poli paru, poli penyakit dalam, poli penyakit mulut, poli saraf, poli THT, dan poli umum.

Banyaknya data pasien dengan beragam poliklinik di rawat jalan di RSUD Doloksanggul kabupaten Humbang Hasundutan dibutuhkan suatu sistem yang bisa mengintegrasikan semua proses pelayanan rawat jalan di RSUD Doloksanggul kabupaten Humbang Hasundutan. Dengan adanya sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dapat membantu dalam proses pelayanan kepada pasien-pasien di intalasi rawat jalan di RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan.

Oleh karena itu, diperlukan suatu kajian yang mendalam untuk menganalisis penerapan SIMRS di RSUD Doloksanggul serta hubungannya terhadap kualitas pelayanan rawat jalan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas penerapan SIMRS serta menjadi dasar perbaikan dan pengembangan sistem informasi dalam rangka peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yakni deksriptif korelasi dengan pendekatan cross sectional, yang bertujuan mendeskripsikan fenomena atau kejadian secara mendalam dan sistematis dalam bentuk data kuantitatif, untuk mengetahui hubungan variabel independen dengan variabel independent yang dikumpulkan relatif secara bersamaan (suatu saat) (Adiputra et al., 2021). Desain bertujuan untuk untuk mengetahui hubungan antara penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Doloksanggul.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **a. Penerapan SIMRS di RSUD Dolok Sanggul**

Berdasarkan hasil penelitian didapati bahwa semua responden menyebutkan bahwa penerapan Sistem Manajemen Informasi Rumah Sakit (SIMRS) sudah dilaksanakan secara baik yakni sebanyak 158 orang (100 %). Pelaksanaan ini didasarkan persepsi pasien dengan indikator penilaian yakni kemudahan pendaftaran, kecepatan pelayanan administrasi, kejelasan informasi, kelancaraan alur pelayanan dan waktu tunggu pelayanan. Hal ini sesuai dengan penelitian Azizah (2024) yang menyatakan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dari perspektif pasien tercermin pada kemudahan proses

pelayanan, kecepatan layanan administrasi, kejelasan informasi yang diterima, serta kelancaran alur pelayanan antar unit rawat jalan. Sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Isprasetya et al (2025) bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang optimal berkontribusi pada efisiensi pelayanan dan penurunan waktu tunggu pasien rawat jalan.

Berdasarkan hasil penelitian tentang penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit ditemukan bahwa penilaian terhadap item pernyataan proses pendaftaran pasien rawat jalan berlangsung dengan mudah dinilai sangat setuju yakni sebanyak 119 orang (75,3 %) terbanyak dari item-item pernyataan lainnya, hal ini didasarkan dari fungsi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yaitu suatu teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat dan merupakan bagian dari sistem informasi kesehatan (Kementerian Kesehatan RI tahun 2013).

Penilaian terhadap penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit yang baik bisa juga dilihat karena hasil penelitian menunjukkan karakteristik usia para responden terbanyak pada rentang usia diatas >50 orang yakni rentang usia lansia sebanyak 50 orang ( 31,6 %), dimana teknologi membantu para lansia dalam hal keterbatasan dalam proses pendaftaran manual yang membutuhkan waktu dan cara yang lebih lama. Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan Yasmin (2025) yakni lansia memandang teknologi sebagai alat bantu penting untuk komunikasi dan kesehatan, dengan adanya teknologi dapat memudahkan lansia untuk mendapatkan kepercayaan terhadap layanan rumah sakit.

Hasil penelitian juga menunjukkan karakteristik responden yang didapati bahwa sebagian besar berada di rentang pendidikan SMA yakni sebanyak 74 orang (46,8%) dan yang kedua pendidikan Stara-1 (S-1) sebanyak 43 orang (27,2 %) hal ini dapat mempengaruhi cara berpikir dalam memberikan penilaian terhadap penerapan informasi manajemen rumah sakit sama seperti penelitian yang ditemukan oleh herliana & sihaloho (2012) dimana tingkat pendidikan memiliki hubungan signifikan dengan penilaian kinerja teknologi dan layanan rumah sakit, dimana pasien yang berpendidikan tinggi cenderung lebih kritis, menuntut kualitas pelayanan yang lebih tinggi, lebih mudah beradaptasi dengan teknologi medis, sehingga kepuasan mereka seringkali bergantung pada kualitas interaksi staf dan efisiensi teknologi.

Hasil penelitian tentang penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit di RSUD Dolok Sanggul yang tergolong baik sesuai dengan penelitian yang di temukan oleh Pharmaheru et al (2023) Analisis Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Pada Unit Rawat Jalan di rumah sakit Universitas Andalas dengan metode penelitian analitik kualitatif dengan pendekatan observasional dan telaah dokumen ditemukan bahwa pelaksanaan sistem informasi manajemen rumah sakit pada unit rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Andalas selama 3 tahun berjalan dengan baik. Tetapi masih terdapat beberapa kekeurangan antara lain ketersediaan perangkat di poli rawat jalan serta masih dibutuhkan keterlibatan petugas baik dokter, perawat, maupun unit lain dalam pengoperasian SIMRS.

Berbeda dari penelitian dari Anggraeni & Supriyadi (2017) tentang implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada Instalasi Rawat Jalan RSD dr Soebandi Jember didapati belum optimal, hal ini dilihat dari persepsi petugas administrasi dalam menjalankan SIMRS masih memerlukan beberapa bimbingan dan tambahan fasilitas di beberapa poli dengan jumlah pasien dan tindakan lebih sehingga sulit untuk melakukan penginputan sistem dari manual ke SIMRS.

Menurut pendapat penulis, penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Dolok Sanggul telah menunjukkan capaian yang baik dari sudut pandang pasien, terutama dalam hal kemudahan proses pendaftaran, kecepatan administrasi, kejelasan

informasi, kelancaran alur pelayanan, dan efisiensi waktu tunggu. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan tidak hanya berfungsi sebagai alat administrasi, tetapi juga telah menjadi bagian penting dalam membentuk pengalaman pelayanan pasien yang lebih terstruktur, cepat, dan mudah dipahami. Namun demikian, penulis memandang bahwa keberhasilan penerapan SIMRS tidak boleh hanya diukur dari persepsi baik pada saat ini, melainkan juga harus dijaga melalui evaluasi berkelanjutan, kesiapan sarana pendukung, serta komitmen seluruh petugas dalam mengoptimalkan penggunaan sistem. Dengan demikian, SIMRS tidak hanya berfungsi sebagai sistem digital administratif, tetapi benar-benar menjadi instrumen strategis dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan rumah sakit secara berkesinambungan.

#### **b. Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dolok Sanggul**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa sebanyak 152 orang (96,2 %) menunjukkan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Baik dan Sebanyak 6 (3,8 %) menunjukkan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Kurang Baik. Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dinilai dari 5 dimensi yakni mengenai Reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles. Hasil penelitian ini sama dengan yang ditemukan pada penelitian Darmawan & Wahyuningsih tentang gambaran kualitas pelayanan pasien di instalasi rawat jalan RS Aura Syifa Kediri yang hasilnya dengan mayoritas responden menilai sangat puas. Hal ini sama dengan fungsi rumah sakit yang merupakan kegiatan pelayanan jasa kesehatan yang didalamnya menyediakan layanan yang berkualitas sehingga diharapkan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Dari hasil penelitian didapati bahwa dimensi tangibles menjadi dimensi yang paling banyak dinilai dengan nilai sangat setuju yakni sekitar 99 orang (62,9%) dilanjutkan dengan dimensi empathy yakni 97 orang (61,75 %), dilanjutkan dimensi responsiveness yakni 96 orang (61,1 %), dimensi assurance yakni sebanyak 88 orang (56 %) dan dimensi Reliability yakni sebanyak 87 orang (55,4). Tangibles mengacu pada tampilan fisik dari fasilitas rumah sakit, peralatan yang digunakan dan kenyamanan lingkungan yang mendukung pelayanan. Hal ini sama dengan penelitian yang berjudul Kualitas Fasilitas Fisik dan Pengaruhnya Kepada Kepuasan Pasien di Puskesmas Cahaya Negeri Bengkulu karena kepuasan terhadap fasilitas fisik termasuk alat kesehatan dan kenyamanan ruang tunggu (Rahmawati & Susanti, 2021). Didukung juga oleh penelitian yang berjudul tinjauan lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan poliklinik jantung rumah sakit Angkatan Laut Marinir Cilandak tahun 2022, dengan hasil menunjukkan bahwa 80 % pasien menyatakan kenyamanan ruang tunggu menjadi faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan mereka selama menunggu pelayanan (Wulandari et al., 2023).

Dimensi kedua dari hasil penelitian yang paling dominan dijawab sangat setuju adalah dimensi empathy yakni 97 orang (61,75 %), dimensi empathy mencerminkan perhatian personal serta kemampuan petugas dalam memahami kondisi unik pasien, termasuk kelompok lansia yang mayoritas dikarakteristik di penelitian ini atau pasien dengan keterbatasan tertentu. Penelitian yang dilakukan Wahyuni & Kartika (2021) pada judul Peran Petugas Pendaftaran dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Lansia menemukan bahwa 79,2% pasien lansia puas dengan kemampuan petugas dalam memahami serta merespons kebutuhan khusus mereka, sehingga disarankan adanya pelatihan khusus agar petugas lebih empatik dan sabar menghadapi pasien dengan keterbatasan (Wahyuni, R., & Kartika, 2021). Dengan demikian, empati bukan hanya aspek interpersonal, tetapi juga berperan strategis dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan pasien terhadap layanan berbasis teknologi.

Hasil penelitian ke 3 yang paling banyak dijawab sangat setuju yakni dimensi responsiveness yakni 96 orang (61,%), responsiveness mengacu kepada bagaimana petugas melayani pasien dengan cepat dan tanggap dan memberi bantuan dengan segera jika pasien membutuhkan bantuan. Responsiveness merupakan salah satu faktor dalam peningkatan

pelayanan sama dengan Hasil penelitian Kurniawati, (2021) menunjukkan bahwa 73,2% pasien merasa puas terhadap daya tanggap (responsiveness) petugas. Hal ini menegaskan bahwa kemampuan petugas dalam merespons keluhan maupun kendala pasien sangat berperan dalam menjaga pengalaman positif selama menggunakan sistem elektronik (Kurniawati, 2021). Sejalan dengan itu, Saputra, Y., & Dewi, (2020) Saputra & Dewi (2020) menekankan bahwa kesabaran dan keterampilan komunikasi petugas merupakan faktor utama yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan berbasis teknologi.

Hasil penelitian ke 4 yang paling banyak dijawab sangat setuju yakni dimensi assurance yakni sebanyak 88 orang (56 %), Dimensi Assurance mencakup pengetahuan petugas, kemampuan teknis, serta jaminan keamanan data pasien. Mendukung hasil penelitian ini dalam Penelitian yang dilakukan oleh Andriani, S. & Prasetyo, (2022) ditemukan hasil bahwa 76,5% pasien puas terhadap aspek keamanan data, sementara 74,2% menyatakan percaya terhadap kompetensi teknis petugas (Andriani, S. & Prasetyo, 2022).

Hasil penelitian ke 5 yang paling banyak dijawab sangat setuju yakni dimensi Reliability yakni sebanyak 87 orang (55,4). Menurut Ayu (2015) kehandalan (realibility) adalah kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan untuk meminimalkan kesalahan. Pelayanan dikatakan handal jika ketepatan dalam memberikan tindakan, sehingga menumbuhkan kepercayaan kepada pasien terhadap klinik sebagai penyedia pelayanan kesehatan. Gunawan et al, 2025 menyatakan bahwa kehandalan (realibility) merupakan dimensi yang mempunyai hubungan dominan terhadap loyalitas pasien.

Walaupun hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Doloksanggul dalam kategori baik, keberadaan 6 responden (3,8%) yang masih memberikan penilaian kurang baik tidak dapat diabaikan. Secara substantif, angka ini mengindikasikan bahwa mutu pelayanan belum sepenuhnya dirasakan homogen oleh seluruh pasien. Dalam konteks pelayanan kesehatan, sejumlah kecil pasien yang belum puas tetap penting diperhatikan karena dapat mencerminkan adanya celah pelayanan pada aspek tertentu, khususnya yang berkaitan dengan kecepatan pelayanan, kepastian bantuan saat dibutuhkan, rasa aman terhadap pelayanan, serta perhatian individual dari petugas. Oleh sebab itu, diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan melalui supervisi mutu pelayanan, pelatihan service excellence, penguatan budaya patient-centered care, serta pemanfaatan SIMRS secara lebih optimal untuk mendukung kelancaran alur, mengurangi keterlambatan, dan meningkatkan konsistensi pelayanan. Dengan demikian, persentase pasien yang menilai pelayanan kurang baik diharapkan dapat ditekan seminimal mungkin pada periode pelayanan berikutnya.

Menurut pendapat penulis, penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Dolok Sanggul telah menunjukkan capaian yang baik dari sudut pandang pasien, terutama dalam hal kemudahan proses pendaftaran, kecepatan administrasi, kejelasan informasi, kelancaran alur pelayanan, dan efisiensi waktu tunggu. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan tidak hanya berfungsi sebagai alat administrasi, tetapi juga telah menjadi bagian penting dalam membentuk pengalaman pelayanan pasien yang lebih terstruktur, cepat, dan mudah dipahami. Namun demikian, penulis memandang bahwa keberhasilan penerapan SIMRS tidak boleh hanya diukur dari persepsi baik pada saat ini, melainkan juga harus dijaga melalui evaluasi berkelanjutan, kesiapan sarana pendukung, serta komitmen seluruh petugas dalam mengoptimalkan penggunaan sistem. Dengan demikian, SIMRS tidak hanya berfungsi sebagai sistem digital administratif, tetapi benar-benar menjadi instrumen strategis dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan rumah sakit secara berkelanjutan.

### **c. Hubungan Penerapan SIMRS dengan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan**

Hasil analisa statistik dalam penelitian ini bahwa penerapan Sistem informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) memiliki hubungan secara positif dengan kekuatan cukup kuat kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD dolok sanggul ( $r= 0,513$ ). Hasil analisa hubungan kedua variabel tersebut memiliki nilai signifikan yang dapat diterima dimana  $p > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat Hubungan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dolok Sanggul.

Hasil penelitian ini sesuai dengan studi literatur yang dilakukan oleh Azizah tahun 2025 mengenai penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Indonesia menunjukkan bahwa SIMRS memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan. Sistem ini mampu mengintegrasikan pengumpulan, pengolahan, penyajian, dan analisis data dari berbagai unit rumah sakit secara lebih sistematis dan real time, sehingga mempercepat proses pengambilan keputusan, pengawasan, dan pelayanan kepada pasien. Hasil kajian dari berbagai rumah sakit menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan SIMRS secara signifikan berkontribusi pada tingkat pemanfaatannya. Rumah sakit yang berhasil menerapkan SIMRS dengan baik, seperti di RSUD Kembangan Jakarta, melaporkan peningkatan kepuasan pengguna karena kualitas sistem dan informasi yang diberikan memenuhi kebutuhan pelayanan. Demikian pula pada unit fisioterapi di RSUD Kesehatan Kerja, SIMRS terbukti meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja tenaga medis secara langsung. (Azizah, 2025).

Hasil penelitian ini menunjukkan hubungan yang cukup kuat antara Penerapan Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Dolok Sanggul dengan Kualitas Pelayanan yang dalam hal ini dinilai dari 5 dimensi yakni Reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles yang dimana jika diartikan secara keseluruhan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit telah memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, dari aspek keandalan (Reliability), Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) membantu rumah sakit dalam memberikan layanan yang lebih cepat, akurat dan konsisten karena data pasien dan informasi medis terintegrasi dengan baik. Dalam hal daya tanggap (responsiveness), sistem ini mempermudah staf dalam merespon kebutuhan pasien dan menyalakan proses administrasi secara efisien, sehingga waktu tunggu menjadi lebih singkat. Dari sisi jaminan (assurance) kepercayaan pasien terhadap layanan meningkat karena adanya transparansi informasi dan standar pelayanan yang lebih terukur. Sementara itu aspek empati (empathy) juga mengalami peningkatan, di mana pasien merasa lebih diperhatikan berkat pelayanan yang lebih nyaman dan sistem yang mendukung kerja staf menjadi lebih efektif dan ramah. Dalam hal terwujudnya, penggunaan perangkat teknologi yang modern serta peningkatan fasilitas fisik (tangibles) rumah sakit memberikan kesan profesional dan meningkatkan citra layanan di mata masyarakat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Adija et al (2025) yang menyatakan dalam penelitiannya tentang hubungan penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit terhadap kualitas pelayanan perawat di rumah sakit bhayangkara bandar lampung didapati bahwa terdapat hubungan antara penerapan SIMRS terhadap kualitas pelayanan pada pValue : 0,008 dengan tingkat kekuatan 95 persen. Dengan metode analisis korelasi melalui pendekatan cross sectional didapati bahwa seluruh pasien sebanyak 89 orang responden. Penerapan SIMRS dalam tata kelola kegiatan rumah sakit memiliki hubungan yang sangat signifikan terhadap peningkatan kualitas penyelenggaraan keperawatan menjadi lebih baik. Kualitas pelayanan yang terintegrasi dengan SIMRS memberikan hubungan positif terhadap tingkat kepuasan pasien dirumah sakit (Adija et al, 2025). Penerapan SIMRS memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan. SIMRS mampu mempercepat proses

pelayanan, meningkatkan akurasi data, meningkatkan efisiensi kerja tenaga kesehatan, serta meningkatkan kepuasan pasien. Namun keberhasilan penerapan SIMRS sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta komitmen manajemen rumah sakit dalam mendukung penggunaan sistem secara optimal.

Pada penelitian ini Penerapan SIMRS dan kualitas pelayanan dinilai dari persepsi pengguna yakni pasien, sama seperti penelitian yang lain persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan SIMRS terbukti berhubungan terhadap pemanfaatannya. Perkasa et al (2022) mengungkapkan bahwa persepsi manfaat dan persepsi kemudahan memiliki korelasi positif dengan hasil kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Dari hasil penelitian ini juga dikaitkan bahwa mutu pelayanan mengacu pada tingkat kualitas pelayanan kesehatan yang di persepsikan dari para pengguna layanan dalam menimbulkan rasa puas pada setiap pasien, semakin tinggi kepuasan tersebut, maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari kemewahan bangunan dan fasilitas, kelengkapan teknologi yang digunakan, akan tetapi dari sikap dan perilaku petugas harus memiliki komitmen yang tinggi (Wulandari, 2015).

Dalam penelitian ini didapati bahwa mayoritas responden berada di rentang usia diatas 50 tahun yakni rentang usia lansia sebanyak 50 orang (31,6 %) dan memiliki pendidikan mayoritas SMA 74 orang (46,8%) dan pendidikan Stara-1 (S-1) sebanyak 43 orang (27,2 %). Dimana penilaian terhadap kualitas pelayanan rumah sakit yang terkait dengan kepuasan secara prinsip dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya usia pasien, jenis penyakit yang di derita, status pendidikan pasien, pelayanan dan sebagainya. Standar kepuasan dapat bersifat subyektif ataupun obyektif. Secara subyektif sangat dipengaruhi oleh usia pasien dan tingkat pendidikan dalam memberikan respon dan merasakan kenyamanan terhadap setiap pelayanan. (Ritonga, 2019).

Hasil penelitian menyebutkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit 100 persen menyatakan baik dan begitu juga kualitas pelayanan yang hampir 70 persen menyatakan baik hal ini menjadi suatu tolak ukur peningkatan dari evaluasi penggunaan SIMRS serta dampaknya kepada kualitas pelayanan hal ini berbeda dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siregar (2020) tentang Evaluasi kepuasan pengguna SIMRS menggunakan metode EUCS di RSUD Dolok Sanggul tahun 2020. Hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh di RSUD didapati bahwa kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Dolok Sanggul berdasarkan metode End User Computing Satisfaction (EUSC) mayoritas berada di angka cukup puas yakni dengan nilai 3.45 dari total nilai tertinggi 5. Adapun item yang dinilai adalah variabel isi (content) dengan hasil sebesar 3,66 dengan skala cukup puas, di variabel keakuratan (accuracy) dengan hasil sebesar 3,34 dengan skala cukup puas, variable tampilan (format) dengan hasil sebesar 3.73 dengan skala cukup puas, variabel kepuasan pengguna (easy of use) dengan hasil sebesar 3.49 dengan skala cukup puas, variabel ketepatan waktu (timeliness) dengan hasil sebesar 3.03 dengan skala kurang puas. Perbedaan hasil tersebut didapatkan karena fokus penelitian sebelumnya adalah bagaimana penggunaan dinilai dari perspektif petugas kesehatan sedangkan untuk penelitian ini dinilai dari perseptif pengguna layanan yakni pasien.

Hubungan penerapan SIMRS terhadap kualitas pelayanan rawat jalan seperti di penelitian ini juga sesuai dengan Fauziah & Mulyanti, (2023) yang menyebutkan bahwa dengan ada perkembangan teknologi yakni SIMRS dapat membawa dampak besar terhadap kualitas pelayanan yakni di kualitas sistem dan kualitas informasi. Dengan adanya SIMRS, tenaga kesehatan dapat melaksanakan tugas-tugasnya dengan lebih efektif, efisien, dan terorganisasi, sehingga mendukung terciptanya pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan terfokus pada kebutuhan pasien. Pelaksanaan SIMRS yang benar akan memberikan dampak positif bagi pelayanan kesehatan khususnya di unit rawat jalan di rumah sakit (Pratama, & Hendini, 2022).

Berdasarkan analisa diatas dapat disimpulkan adanya hubungan penerapan Sistem informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD dolok sanggul adapun beberapa penelitian pendukung menegaskan terdapat hubungan antara Sistem informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) terhadap kualitas layanan yang diterima oleh para pengguna baik dari sisi pemberi layanan maupun penerima layanan sehingga tujuan pembuatan SIMRS yaitu dapat memberikan informasi yang akurat, tepat waktu untuk pengambilan keputusan di seluruh tingkat administrasi dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pengendalian dan penilaian di rumah sakit dapat terwujud dengan baik.

Menurut pendapat penulis, hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa penerapan SIMRS memiliki peranan yang nyata dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Dolok Sanggul. Nilai korelasi  $r = 0,549$  dengan  $p\text{-value} = 0,002$  menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat dan positif antara penerapan SIMRS dengan kualitas pelayanan rawat jalan, sehingga semakin baik penerapan SIMRS, maka cenderung semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan pasien. Penulis memandang bahwa hubungan ini logis, karena sistem informasi yang berjalan baik akan mempermudah alur pelayanan, mempercepat proses administrasi, meningkatkan akurasi informasi, serta membantu petugas dalam memberikan layanan yang lebih efisien dan terorganisasi. Meskipun demikian, penulis juga berpendapat bahwa SIMRS bukan satu-satunya faktor yang menentukan mutu pelayanan, karena kualitas pelayanan tetap dipengaruhi oleh kompetensi petugas, komunikasi interpersonal, ketersediaan fasilitas, dan budaya pelayanan di rumah sakit. Oleh karena itu, optimalisasi SIMRS sebaiknya diiringi dengan penguatan sumber daya manusia dan sistem pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien agar peningkatan mutu pelayanan dapat dicapai secara lebih komprehensif dan berkelanjutan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian, maka dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada sebanyak 158 orang (100 %) didapati penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit berjalan dengan baik.
2. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa sebanyak 152 orang (96,2%) menunjukkan kualitas pelayanan rawat jalan baik dan sebanyak 6 (3,8 %) menunjukkan kualitas pelayanan rawat jalan kurang baik
3. Uji korelasi menggunakan spearman rho dan menunjukkan nilai  $p$  pada kolom sig 2 tailed sebesar 0,002. Angka ini lebih kecil dari level of significance ( $\alpha$ ) yaitu 0.05. Nilai korelasi ( $r$ ) adalah 0,549 dengan tanda positif, ini menandakan bahwa kekuatan hubungan cukup kuat.

## **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka ada beberapa saran bagi pihak-pihak terkait, sebagai berikut:

### **1. Bagi Petugas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit**

Disarankan agar RSUD Dolok Sanggul melakukan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan SIMRS dan kualitas pelayanan rawat jalan minimal setiap 3 bulan sekali, khususnya pada aspek kemudahan pendaftaran, kecepatan pelayanan administrasi, kejelasan informasi, kelancaran alur pelayanan, dan waktu tunggu pasien. Evaluasi tersebut dapat dilakukan melalui survei kepuasan pasien, kotak saran, atau wawancara singkat setelah pasien menerima pelayanan. Selain itu, rumah sakit perlu menyusun indikator pemantauan mutu pelayanan rawat jalan, misalnya rata-rata waktu tunggu pasien, keluhan pasien per bulan, dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan berbasis SIMRS. Langkah ini penting agar

rumah sakit dapat mendeteksi lebih dini kendala pelayanan dan melakukan perbaikan secara cepat dan terarah.

## **2. Bagi Pihak Manajemen Rumah Sakit**

Disarankan kepada pihak manajemen RSUD Dolok Sanggul untuk menyusun kebijakan internal yang mendukung optimalisasi penggunaan SIMRS di seluruh unit rawat jalan, termasuk dalam hal standarisasi alur pelayanan, kewajiban input data secara real time, dan pengawasan kepatuhan penggunaan sistem oleh petugas. Manajemen juga perlu memastikan ketersediaan perangkat komputer, jaringan internet yang stabil, printer, serta dukungan teknis (IT support) yang memadai pada setiap unit pelayanan agar pelaksanaan SIMRS tidak mengalami hambatan teknis. Selain itu, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap performa sistem, misalnya dengan mencatat frekuensi gangguan sistem, waktu pemulihan gangguan, dan kendala penggunaan yang dialami petugas. Dengan demikian, SIMRS tidak hanya digunakan sebagai alat administrasi, tetapi benar-benar menjadi instrumen peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

## **3. Bagi Tenaga Kesehatan**

Disarankan kepada tenaga kesehatan dan petugas pelayanan rawat jalan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten, terutama pada dimensi yang masih memerlukan perhatian, yaitu responsiveness, assurance, dan empathy, karena pada penelitian ini masih terdapat pasien yang menilai pelayanan kurang baik. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan memberikan informasi yang jelas kepada pasien, merespon kebutuhan pasien dengan lebih cepat, meningkatkan keramahan dan kepedulian dalam interaksi pelayanan, serta memberikan penjelasan yang menenangkan dan mudah dipahami pasien. Selain itu, tenaga kesehatan disarankan mengikuti pelatihan pelayanan prima (service excellence), komunikasi efektif, dan penggunaan SIMRS secara optimal agar pelayanan yang diberikan tidak hanya cepat secara administratif, tetapi juga tetap humanis dan berorientasi pada kepuasan pasien.

## **4. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Disarankan kepada peneliti selanjutnya agar tidak hanya menilai penerapan SIMRS berdasarkan persepsi pasien, tetapi juga menambahkan observasi langsung terhadap penggunaan SIMRS di lapangan, seperti ketepatan input data, kelengkapan dokumentasi, kecepatan akses sistem, dan integrasi antarunit pelayanan. Penelitian berikutnya juga dapat menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan, seperti beban kerja petugas, ketersediaan sarana prasarana, kompetensi petugas, kepuasan kerja, dan lama waktu tunggu pelayanan. Dengan demikian, hasil penelitian yang diperoleh akan lebih komprehensif dan dapat memberikan rekomendasi yang lebih kuat bagi pengembangan pelayanan rumah sakit.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abda'u PD, Winarno WW, Henderi H. Evaluasi Penerapan SIMRS Menggunakan Metode HOT-Fit di RSUD dr. Soedirman Kebumen. *INTENSIF J Ilm Penelit dan Penerapan Teknol Sist Inf.* 2018;2(1):46–56.
- Afra IL. Evaluasi penerapan sistem komputerisasi registrasi dan rawat jalan di RSUD Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci. Universitas Gadjah Mada; 2008.
- Akbar MK. Sistem Informasi Manajemen Pada Rumah Sakit Khusus Paru- Paru Palembang. :1–8.
- Ambawani S. Grammatical Errors On Indonesian–English Translation By Google Translate. In Yogyakarta: Seminar Nasional Aplikasi Sains dan Teknologi; 2014.
- Andriani, S. & Prasetyo, R. (2022) Pengaruh kepercayaan dan Keamanan Data pada Kepuasan Pasien dalam Penggunaan Sistem Pendaftaran Digital di Rumah Sakit. Arifin, M. (2024). Patient perceptions of outpatient service quality and satisfaction in public hospitals. *Journal of Health Services Research*, 9(2), 101–109. <https://doi.org/10.20473/jhsr.v9i2.2024>
- Arifin D. (2024). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai Rekam

- Medik. Kajian Pada Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2017. *Jurnal manajemen dan administrasi rumah sakit (MARS)* ,9(4), 2868-6298. [.https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI](https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI)
- Astianurdin. Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai Rekam Medik. Kajian Pada Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2017
- Azizah, N. (2024). Implementation of hospital management information systems and perceived service efficiency among outpatients. *Journal of Health Policy and Management*, 9(1), 55–63. <https://doi.org/10.26911/jhpm.v9i1.2024>
- Budi Permana, S.Kom. Perangkat Keras Komputer. Komunitas eLearning Ilmu Komputer.Com Copyright © 2017 IlmuKomputer.Com
- Darmawan, Y. B., & Wahyuningsih, A. (2024). Gambaran kualitas pelayanan pada pasien di instalasi rawat jalan rumah sakit aura syifa KEDIRI. *JARSI-Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 3(1), 49-55
- Dewi Satria Larinse. Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Menggunakan Metode HOT-Fit Pada Pengguna Akhir SIMRS di RSUD-Talau. tahun 2015;Simrs S, Diy DI, Farmako J, Utara S, Fax T. Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah. 2013;2–4.
- Edwi, R., Choirunnisa, D., & Meliza, M. (2022). Hubungan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Terhadap Kinerja Karyawan Pelayanan Rawat Jalan Di Rs Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa Bogor Tahun 2021. *Frame of Health Journal*, 1(1), 108-115.
- Farhiyah, R., Nugroho, H. S. W., & Prasetyo, E. (2025). The role of hospital management information systems in improving outpatient service performance. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 13(1), 1–9. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v13i1.2025>
- Farhiyah, R., Nugroho, H. S. W., & Prasetyo, E. (2025). Validity and reliability of hospital management information system instruments based on patient perception. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 13(1), 1–9. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v13i1.2025>
- Fingky Rizki Wulandari et al. (2023) ‘Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung di Rumah Sakit Angkatan Laut Marinir Cilandak Tahun 2022’, *Student Scientific Creativity Journal*, 1(4), pp. 27–40. Available at: <https://doi.org/10.55606/sscjamik.v1i4.1548>.
- Fitriani, R., & Lestari, Y. (2021) Kepercayaan Pasien terhadap Teknologi Pendaftaran Digital di Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*.
- Gunawan I. Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit ( SIMRS ) RSUD Brebes Dalam Kesiapan Penerapan Sistem Informasi Rumah Sakit ( SIRS ) Online Kemenkes RI Tahun 2013. 2013;
- Handayani, A. (2020) Peran Empati dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Hariana E, Sanjaya GY, Rahmanti AR, Murtiningsih B, Nugroho E. Penggunaan sistem Informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) di DIY. *SESINDO* 2013. 2013;2013.
- Harsono A. Sakit Umum Daerah ( SIM-RSUD ) Terintegrasi Di Provinsi.:11–22.
- Haryati T, Sugiarsi S, Suswardany DL, Gordon B. Sakit terhadap kinerja manajerial di rumah sakit ortopedi prof . Dr . R . Soeharso surakarta effect of characteristics information managemen hospitals on perfomance managerial in ortopedic hospital prof . DR . R . management information system.2010;97–113.
- Hennings A, Semouchkina E, Semouchkin G, Lanagan M. Novel .Compact band-pass filters with horse-shoe microstrip resonators. In: 34th European Microwave Conference, 2004. IEEE; 2004. p. 637–40.
- Indonesia MK. Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Manajemen Farmasi Di Rs Roemani Muhammadiyah Dengan Metode Hot Fit Model Evaluation of the Performance of Pharmacy Management Information System. 2016;4(1).
- Isprasetya, R., Lestari, T., & Wibowo, A. (2025). Utilization of hospital information systems and outpatient service quality: Validity and reliability testing of patient-based instruments. *Journal of Public Health Research and Community Health Development*, 8(1), 12–20. <https://doi.org/10.20473/jphrecode.v8i1.2025>
- Jauhary, M. R. (2023). Validity and reliability of SERVQUAL instruments in measuring outpatient healthcare service quality. *Journal of Health Policy and Management*, 8(3), 213–221. <https://doi.org/10.26911/jhpm.v8i3.2023>

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. Jakarta: Kemenkes RI
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). Pedoman penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan.
- Khafidhoh MS, Setyo N, Hikmah F. Penilaian Teknologi pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Rawat Inap dengan Metode Teknometrik dan Smart di Rumah Sakit Paru Jember. *J Manaj Inf Kesehat Indonesia*. 2014;2(1).
- Kisdianata W, Pribadi F. Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Proses Manajemen di Rumah Sakit Gigi dan Mulut UMY. 2016;2(2).
- Kristianto E, Susanto A. Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Dengan Menggunakan HOT- Fit. Universitas Gadjah Mada; 2007.
- Kurniawati, D. (2021) Analisis Daya Tanggap Petugas dalam Layanan Pendaftaran Elektronik di RSU. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*.
- Maita I. Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Menggunakan Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT). *J Ilm Rekayasa dan Manaj Sist Inf*. 2015;1(1):55–61.
- Marlina, S. (2022) Hubungan Responsivitas Petugas dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS. *Jurnal Keperawatan dan Manajemen Kesehatan*.
- Maryani, D., & Supartiningsih, S. (2019). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Sewon. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(2),134–142.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 56 tahun 2014
- Mukhtar M. Penggunaan Aktual Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh. Universitas Gadjah Mada; 2007.
- Notoatmodjo, S. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Renika Cipta
- Palupi R. Hubungan Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Sikap Pengguna dengan Penggunaan Aktual Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). UNS (Sebelas Maret University); 2015.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pascasarjana F, Pasundan U, Suherti H, Dewi R. Analisis pengaruh sistem informasi manajemen terhadap efektivitas kerja pegawai pada bidang sumber daya kesehatan dinas kesehatan provinsi jawa barat. 2013;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 24 Tahun 2016
- Potters G, Pasternak TP, Guisez Y, Palme KJ, Jansen MAK. Stress-induced morphogenic responses: growing out of trouble? *Trends Plant Sci*. 2007;12(3):98–105.
- Rahayu FS. Analisa Implementasi Sistem Informasi dan Perencanaan Strategis E-Business di RS. X. Tangerang DI, Susano A. Pengembangan Sistem Informasi Rekam Medis Dengan Menggunakan Pendekatan Fast (Framework For The Application Of System Techniques) Untuk Mendukung Evaluasi Pelayanan Rumah Sakit Umum. 2013;6(4):320–32.
- Rahmawati, E., & Susanti, A. (2021) Kualitas Fasilitas Fisik dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien BPJS. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*.
- Rigo, J. P. (2025). Healthcare quality assessment using the Donabedian framework in outpatient services. *International Journal of Public Health Science*, 14(1), 45–53. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v14i1.2025>
- Rustamaji HC, Yulianti F. Sistem Informasi Rumah Sakit Berbasis Web. 2010;6(2):11–20.
- Saputra, Y., & Dewi, T. (2020) Kesiapan Tenaga Kesehatan terhadap Penerapan Sistem Sidik Jari pada Pelayanan Pendaftaran.
- Sari CK. Surya Medika Analisis Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri 2012. 2013;9(2).
- Setyawan D. Analisis Implementasi Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Pada RSUD Kardinah Tegal. *IJCIT (Indonesian J Comput Inf Technol*. 2016;1(2).
- Siregar, L., Andini, M., & Harahap, F. (2022) Penerapan Teknologi Digital dalam Layanan Kesehatan dan Pengaruhnya terhadap Kepercayaan Pasien. *Jurnal Sistem Informasi dan Kesehatan*.
- SPO. SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit).
- Suci RY. Hubungan Human, Organization Dan Technology Dengan User Satisfaction Sistem

- Informasi Manajemen Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2015. Universitas Andalas; 2015.
- Sugiono, Metode penelitian pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan RND. Bandung : Alfa Beta. 2017.
- Suyanto. Faktor Penghambat Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUD Blambangan Banyuwangi.
- Topan M, Wowor HF, Najooan XBN, Studi P, Informatika T, Teknik F, et al. Perancangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Berbasis Web Studi Kasus : Rumah Sakit TNI AU Lanud Sam Ratulangi. 2015;6(1):1–6.
- Tri muryanti. Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada RSIA Bunda Arif Purwokerto Menggunakan Framework Cobit 5. Jurnal Pro Bisnis Vol. 11 No. 2 Februari 2018;
- Wahyuni V, Maita I. Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Menggunakan Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT). J Ilm ReKayasa dan Manaj Sist Inf. 2015;1(1):55–61.
- Wahyuni, R., & Kartika, Y. (2021) Peran Petugas Pendaftaran dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Lansia. Jurnal Ilmu Kesehatan Terapan.
- Wicaksono HN, Utami S, Witcahyo E. Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Menggunakan Pendekatan Updated D & M Is Success Model Di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember ( The Succeeded Analysis of Management Information System by Updated D & M IS Success Model Approached at The Kaliwates Jember Hospital ).
- Wijaya SS, Lawunugraha LS, Iswanto IA. Pada Klinik Skala Kecil ( Studi Kasus : Klinik Dr . Jonni ). :1059–72.
- Wijayanta, A. T. (2025). Hospital information systems and outpatient service quality improvement: Evidence from Indonesian public hospitals. *Journal of Health Informatics in Developing Countries*, 19(1), 88–97. <https://doi.org/10.12826/2025.19.1.88>
- Wulandari, T. (2020) ‘Study Literature Review Tentang Implementasi Simrs Pada Unit Kerja Rekam Medis Rawat Jalan Dengan Metode Hot-Hit’, *Administration & Health* 1(2), pp. 157–170. Available at: <http://ojs.stikeslandbouw.ac.id/index.php/ahi/article/view/167>.
- Yang QX, Yuan SS, Zhao L, Chun L, Peng S. Faster algorithm of string comparison. *Pattern Anal Appl*. 2003;6(2):122–33.
- Yulianti E, Sudana AAKO, Mandenni NMIM. Perancangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Modul Farmasi. *Lontar Komput J Ilm Teknol Inf*. :96–107.