



JOURNAL OF Public Health Concerns
ISSN 2777-0826 (Print)
ISSN 2776-592X (Online)
DOI: 10.56922



INFORMASI ARTIKEL

Received: May, 20, 2025

Revised: May, 25, 2025

Available online: May, 31, 2025

at : <https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/phc>

Hubungan penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit terhadap kualitas pelayanan perawat di Rumah Sakit Bhayangkara

Yovin Ela Adija*, Ari Sukma Nela, Budi Antoro

Program Studi Keperawatan, Universitas Mitra Indonesia

Korespondensi penulis: Yovin Ela Adija. *Email: elayovin@gmail.com

Abstract

Background: Quality of nursing services is the ability to provide nursing services that are available, acceptable, and sustainable according to patient needs. The Ministry of Health of the Republic of Indonesia has established a hospital management information system (HIS) with policy regulations as a standard for developing hospital management to integrate all service flows, thereby facilitating decision making and achieving efficiency in hospitals. The hospital management information system is carried out in order to improve the efficiency and effectiveness of hospital management in Indonesia. Service quality is the main indicator in creating customer satisfaction and strengthening their loyalty to service providers.

Purpose: To determine the relationship between the implementation of the hospital management information system (HIS) in hospitals and service quality.

Method: Quantitative research with correlational analysis design through a cross-sectional approach. The research activities were carried out from January to February 2025. The population in this study were all patients who were treated at the Bhayangkara Hospital in Bandar Lampung with quota sampling getting 89 people to become respondents. The independent variable in this study is the implementation of HIS while the dependent variable in this study is the quality of service. The instruments used were in the form of questionnaires and observation data. The data were analyzed using the Chi-Square test to see the relationship between the implementation of HIS and the quality of service.

Results: It was found that the age of the respondents was at a mean value of 40.30 with a standard deviation of 6.15 in the range of 21-60 years. The majority of respondents were 31-40 years old, namely 45 (50.7%). Most of the respondents were male, namely 48 (53.9%). Most of the respondents' educational status was high school, namely 32 (36.0%) and the majority of respondents' employment status was laborers, namely 27 (30.3%). Respondents in implementing HIS in the less good category were 44 (49.3%) and the good category were 45 (50.7%). While the quality of service of respondents in the less good category was 47 (52.8%) and the good category was 42 (47.2%). Based on the chi-square test, it shows that the implementation of SIMRS on the quality of service gets $p\text{Value} = 0.008$ and $OR (CI\ 95\%) = 3.529 (1.471-8.467)$.

Conclusion: The implementation of HIS in the governance of hospital activities has a very significant influence on improving the quality of nursing services to be better. The quality of service integrated with HIS has a positive influence on the level of patient satisfaction in the hospital.

Hubungan penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit terhadap kualitas pelayanan perawat di Rumah Sakit Bhayangkara

Suggestion: The hospital is expected to provide education to all components and sections to implement HIS so that the entire flow of activities in the hospital can be controlled, fast, accurate and easy to evaluate in providing quality of service.

Keywords: HIS; Hospital; Patient satisfaction; Quality of service

Pendahuluan: Kualitas pelayanan keperawatan merupakan kemampuan untuk memberikan layanan keperawatan yang tersedia, dapat diterima, dan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan pasien. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menetapkan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dengan regulasi kebijakan sebagai standar pengembangan manajemen rumah sakit untuk mengintegrasikan seluruh alur pelayanan, sehingga mempermudah pengambilan keputusan dan tercapai efisiensi di rumah sakit. Sistem informasi manajemen rumah sakit dilakukan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan rumah sakit di Indonesia. Kualitas pelayanan menjadi indikator utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan memperkuat loyalitas mereka terhadap penyedia layanan.

Tujuan: Untuk mengetahui hubungan penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) di rumah sakit terhadap kualitas pelayanan.

Metode: Penelitian kuantitatif dengan desain analisis korelasional melalui pendekatan cross sectional. Kegiatan penelitian dilaksanakan pada bulan Januari hingga Februari 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di Rumah Sakit Bhayangkara Bandar Lampung dengan quota sampling mendapatkan 89 orang untuk menjadi responden. Variabel independen pada penelitian ini adalah penerapan SIMRS sedangkan Variabel dependen pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Instrumen yang digunakan adalah berupa kuesioner dan data observasi. Data di analisa menggunakan *Chi-Square test* untuk melihat hubungan antara penerapan SIMRS dengan kualitas pelayanan.

Hasil: Mendapatkan bahwa usia responden berada pada nilai mean 40.30 dengan standar deviasi 6.15 dalam rentang 21-60 tahun. Mayoritas usia responden adalah 31-40 tahun yaitu sebanyak 45 (50.7%). Sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 48 (53.9%). Sebagian besar status pendidikan responden adalah SMA yaitu sebanyak 32 (36.0%) dan mayoritas status pekerjaan responden adalah buruh yaitu sebanyak 27 (30.3%). Responden dalam menerapkan SIMRS di kategori kurang baik sebanyak 44 (49.3%) dan kategori baik sebanyak 45 (50.7%). Sedangkan kualitas pelayanan responden dalam kategori kurang baik sebanyak 47 (52.8%) dan kategori baik sebanyak 42 (47.2%). berdasarkan chi-square test menunjukkan bahwa penerapan SIMRS terhadap kualitas pelayanan mendapatkan $pValue=0.008$ dan OR (CI 95%)=3.529 (1.471-8.467).

Simpulan: Penerapan SIMRS dalam tata kelola kegiatan rumah sakit memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan keperawatan menjadi lebih baik. Kualitas pelayanan yang terintegrasi dengan SIMRS memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien rumah sakit.

Saran: Pihak rumah sakit diharapkan dapat memberikan edukasi kepada seluruh komponen dan bagian untuk menerapkan SIMRS sehingga seluruh alur proses kegiatan di rumah sakit dapat dilakukan terkontrol, cepat, akurat dan mudah untuk melakukan evaluasi dalam memberikan kualitas pelayanan.

Kata kunci: Kepuasan pasien; Kualitas pelayanan; Rumah sakit; SIMRS

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan serangkaian upaya yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan secara optimal. Hal ini mencakup kemampuan suatu layanan untuk tidak hanya memahami ekspektasi pelanggan tetapi juga menyampaikan layanan tersebut dengan tepat

waktu dan akurat sehingga dapat mengimbangi, bahkan melampaui, harapan pelanggan (Tjiptono, 2017). Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh faktor petugas sebagai pemberi pelayanan setiap sumber daya manusia (SDM) rumah sakit harus dapat memahami cara dalam memberikan

Yovin Ela Adija*, Ari Sukma Nela, Budi Antoro

Program Studi Keperawatan, Universitas Mitra Indonesia
Korespondensi penulis: Yovin Ela Adija. *Email: elayovin@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/phc.v5i3.996>

Hubungan penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit terhadap kualitas pelayanan perawat di Rumah Sakit Bhayangkara

pelayanan yang terbaik terhadap pasiennya. Kepuasan pasien atau pelanggan secara tidak langsung memberikan peningkatan profitabilitas pada rumah sakit. Pasien yang mendapatkan kepuasan cenderung loyal dan melakukan promosi positif ke orang lain secara sukarela. Kepuasan pasien merupakan aset penting bagi rumah sakit (Gultom, Nababan, Sipayung, Hakim, & Tarigan, 2022; Miftah, 2022). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menetapkan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dengan regulasi kebijakan sebagai standar pengembangan manajemen rumah sakit untuk mengintegrasikan seluruh alur pelayanan, sehingga mempermudah pengambilan keputusan dan tercapai efisiensi di rumah sakit. Sistem informasi manajemen rumah sakit dilakukan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan rumah sakit di Indonesia. Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) merupakan suatu sistem 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. Berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan mendapatkan 48% rumah sakit yang menggunakan SIMRS dan meningkat menjadi 52.5%. Sebagian besar rumah sakit belum menyadari betapa pentingnya mengelola data besar secara efektif, yang dapat menghambat efisiensi operasional. Untuk meningkatkan efisiensi layanan rumah sakit, pengumpulan dan penyebaran data, baik melalui teknologi maupun manual, sangat penting (Saragih, 2024; Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2014).

World Health Organization pada tahun 2016 telah memandang perlu menggunakan *health information system* (HIS) sebagai dampak dari pesatnya pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi saat ini. Platform kesehatan elektronik telah dikembangkan untuk meningkatkan layanan perawatan kesehatan, hal ini didukung dengan peluncuran *Observatory Global for E-Health* oleh WHO (World Health Organization, 2025). Kualitas pelayanan menjadi indikator utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan memperkuat

loyalitas mereka terhadap penyedia layanan. Dengan perkembangan teknologi serta revolusi *society 5.0* pelayanan keperawatan harus mampu beradaptasi dalam memberikan peningkatan pelayanan. Keperawatan menjadi lebih baik. Revolusi *society 5.0* merupakan inovasi keperawatan yang dikembangkan terutama pelayanan keperawatan berbasis data dan teknologi yang menawarkan pelayanan keperawatan jarak jauh. Dengan perkembangan teknologi serta revolusi *society 5.0* menjadikan pelayanan keperawatan harus mampu beradaptasi guna memberikan kualitas pelayanan yang baik (Hariyadi, & Nastiti, 2021; Nastiti, & Ni'mal'Abdu, 2020; Zahro, 2022).

Kualitas pelayanan keperawatan meliputi 5 domain diantaranya bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) dan *Empathy*. Kelima domain tersebut disingkat dengan *service quality* (*servqual*) yang merupakan metode yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan kepuasan pasien (Muninjaya, 2014; Suryandartiwi, Tifani, & Salim, 2022). Kualitas juga merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang melebihi atau memenuhi harapan. Pendekatan yang menegaskan bahwa kualitas tidak harus menekan pada aspek hasil akhir yaitu produk dan jasa tetapi juga menekan kepada kualitas manusia dan kualitas lingkungan. Karena sangat tidak mungkin jika menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan lingkungan (Widiyanti, 2020; Fatihudin, & Firmansyah, 2019).

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada kesembuhan pasien harus mengutamakan pelayanan medis yang aman bermutu, tidak diskriminatif dan efisien dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai standar pelayanan. Mutu pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari aspek-aspek berikut: aspek klinis (pelayanan bagi dokter, petugas SIMRS dan teknik medis terkait). Pelaksanaan audit medis di rumah sakit merupakan salah satu upaya yang efektif dan efisien untuk memantau peningkatan mutu

Yovin Ela Adija*, Ari Sukma Nela, Budi Antoro

Program Studi Keperawatan, Universitas Mitra Indonesia
Korespondensi penulis: Yovin Ela Adija. *Email: elayovin@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/phc.v5i3.996>

Hubungan penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit terhadap kualitas pelayanan perawat di Rumah Sakit Bhayangkara

pelayanan, Sebagai unit yang memantau mutu pelayanan Kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit juga berfungsi sebagai pusat pendidikan, pelatihan medis, dan penelitian. Pengelolaan lingkungan rumah sakit yang memenuhi standar kesehatan sangat penting (Pratama, & Hendini, 2022; Wulandari, 2020).

Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) merupakan sebuah sistem komputer yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses bisnis layanan kesehatan melalui jaringan koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi dengan tujuan mendapatkan informasi dengan cepat, tepat, dan akurat. Dengan mengintegrasikan SIMRS dapat mempermudah pekerjaan petugas yang awalnya manual menjadi lebih modern sehingga dapat meningkatkan efisiensi waktu dalam pengelolaan data pasien (Gita, 2023; Edwi, Choirunnisa, & Melizza, 2022). Terselenggaranya SIMRS bagi suatu rumah sakit merupakan hal yang sangat penting dalam penerapannya di era masa globalisasi sudah modern dan teknologi yang semakin berkembang, oleh sebab itu sebuah institusi pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit harus memiliki teknologi kesehatan yang dapat membantu proses integrasi pelayanan kesehatan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit. Agar pengguna dapat mengoperasikan aplikasi yang kompleks, perencanaan manajemen yang efektif juga diperlukan selama pengembangan dan penerapan. terutama untuk mempercepat dan mempermudah pengambilan kebijakan untuk meningkatkan pelayanan (Sudiarti, Soepangat, & Wiyono, 2019).

Peneliti melakukan survei pada tanggal 27 Desember 2024 di Rumah Sakit Bhayangkara Bandar Lampung, dengan cara melakukan wawancara singkat kepada 20 pasien. Survei yang dilakukan untuk memperoleh informasi dan data tentang pemahaman, pengalaman dan persepsi pasien terhadap penggunaan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) meliputi aspek pelayanan medis dan administrasi. Dalam survei

tersebut juga mengumpulkan data tentang efektivitas SIMRS dalam mempercepat proses administrasi, mulai dari pendaftaran pasien, pengaturan jadwal pemeriksaan, hingga distribusi hasil pemeriksaan medis dimana hal ini sangat terkait dengan tingkat kenyamanan dan kemudahan pasien dalam mengakses informasi melalui sistem. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian "Hubungan penerapan SIMRS terhadap kualitas pelayanan perawat Di Rumah Sakit Bhayangkara Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung".

METODE

Penelitian kuantitatif dengan desain analisis korelasional melalui pendekatan *cross sectional*. Kegiatan penelitian dilaksanakan pada bulan Januari hingga Februari 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di Rumah Sakit Bhayangkara Bandar Lampung dengan quota sampling mendapatkan 89 orang untuk menjadi responden. Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang terdaftar berobat di ruang poli Rumah Sakit Bhayangkara dan bersedia menjadi responden. Sedangkan kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang saat dilakukan penelitian sedang mengalami penurunan kondisi kesehatan dan tidak bersedia menjadi responden. Variabel independen pada penelitian ini adalah penerapan SIMRS sedangkan Variabel dependen pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Instrumen yang digunakan adalah berupa kuesioner dan data observasi. Pengukuran penerapan SIMRS menggunakan lembar observasi dengan 10 pertanyaan dengan option jawaban ya dan tidak, jika ya=skor 1 dan jika tidak=skor 0. Untuk mengetahui kualitas pelayanan menggunakan lembar kuesioner yang terdiri dari 22 pernyataan dengan option jawaban sangat setuju=4, setuju=3, tidak setuju=2, sangat tidak setuju=0 dalam rentang skor 0–88. Data di analisa menggunakan *Chi-Square test* untuk melihat hubungan antara penerapan SIMRS dengan kualitas pelayanan.

Yovin Ela Adija*, Ari Sukma Nela, Budi Antoro

Program Studi Keperawatan, Universitas Mitra Indonesia
Korespondensi penulis: Yovin Ela Adija. *Email: elayovin@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/phc.v5i3.996>

Hubungan penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit terhadap kualitas pelayanan perawat di Rumah Sakit Bhayangkara

HASIL

Tabel 1. Karakteristik responden(N=89)

Variabel	Hasil
Usia(n/%) (Mean±SD) Rentang	(40.30±6.15)(21-60)
21-30	2/2.2
31-40	45/50.7
41-50	40/44.9
51-60	2/2.2
Jenis Kelamin(n/%)	
Laki - laki	48/53.9
Perempuan	41/46.1
Tingkat Pendidikan(n/%)	
SD	17/19.1
SMP	26/29.2
SMA	32/36.0
Diploma-S1	14/15.7
Pekerjaan(n/%)	
Buruh	27/30.3
IRT	17/19.1
PNS	10/11.2
Swasta	10/11.2
Wiraswasta	25/28.2
Penerapan SIMRS(n/%)	
Kurang Baik	44/49.3
Baik	45/50.7
Kualitas Pelayanan(n/%)	Frekuensi
Kurang Baik	47/52.8
Baik	42/47.2

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa usia responden berada pada nilai mean 40.30 dengan standar deviasi 6.15 dalam rentang 21-60 tahun. Mayoritas usia responden adalah 31-40 tahun yaitu sebanyak 45 (50.7%). Sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 48 (53.9%). Sebagian besar status pendidikan responden adalah SMA yaitu sebanyak 32 (36.0%) dan mayoritas status pekerjaan responden adalah buruh yaitu sebanyak 27 (30.3%). Responden dalam menerapkan SIMRS di kategori kurang baik sebanyak 44 (49.3%) dan kategori baik sebanyak 45 (50.7%). Sedangkan kualitas pelayanan responden dalam kategori kurang baik sebanyak 47 (52.8%) dan kategori baik sebanyak 42 (47.2%).

Yovin Ela Adija*, Ari Sukma Nela, Budi Antoro

Program Studi Keperawatan, Universitas Mitra Indonesia
Korespondensi penulis: Yovin Ela Adija. *Email: elayovin@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/phc.v5i3.996>

Hubungan penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit terhadap kualitas pelayanan perawat di Rumah Sakit Bhayangkara

Tabel 2. Penerapan SIMRS terhadap kualitas pelayanan(N=89)

Variabel	Kualitas Pelayanan		pValue	OR (CI 95%)
	Kurang baik(n=47)	Baik(n=42)		
Penerapan SMIRS				
Kurang baik	30/63.8	14/33.3	0.008	3.529 (1.471-8.467)
Baik	17/36.2	28/66.7		

Pada tabel 2 berdasarkan *chi-square test* menunjukkan bahwa penerapan SIMRS terhadap kualitas pelayanan mendapatkan pValue=0.008 dan OR (CI 95%)=3.529 (1.471-8.467).

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan keperawatan merupakan kemampuan dalam memberikan layanan keperawatan yang tersedia, dapat diterima, dan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan pasien. Kualitas pelayanan keperawatan mencerminkan penerapan pengetahuan medis yang bertujuan untuk memberikan perawatan terbaik kepada pasien dengan mempertimbangkan risiko-risiko keperawatan yang ditimbulkan. Kualitas pelayanan keperawatan yang baik tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasien tetapi juga mampu memberikan kepuasan yang dilakukan dengan biaya yang efisien serta memenuhi harapan pasien dalam mencapai hasil yang diinginkan (Widiyanti, 2020; Nasution, Tarigan, & Siregar, 2014). 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 dalam asuhan keperawatan 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. Umur atau usia adalah lama waktu hidup atau ada (sejak dilahirkan atau diadakan). Umur adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup maupun yang mati (Ritonga, 2019; Oktaviana, Putra, & Rachmadi, 2022).

Dalam penelitian ini mendapatkan data mayoritas usia responden adalah 31-40 tahun yaitu sebanyak 45 (50.7%). Faktor usia memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan karena pada setiap kelompok umur memiliki cara berfikir yang mulai berbeda. Semakin bertambahnya umur atau semakin tua maka penilaian yang diberikan terhadap kualitas semakin tinggi. Hal tersebut dikarenakan pada usia yang semakin tua memiliki penerimaan yang lebih baik sehingga tuntutan dari suatu pelayanan akan berkurang. Selain dari itu, sebagian besar status pendidikan responden adalah SMA yaitu sebanyak 32 (36.0%). Tingkat pendidikan dapat menggambarkan status sosial ekonomi karena berhubungan erat dengan pekerjaan dan pendapatan rumah tangga, serta memengaruhi sikap dan kecenderungan dalam memilih barang-barang konsumsi termasuk jasa pelayanan kesehatan. Sebagian besar perawat dalam menerapkan SIMRS sudah cukup baik, dikarenakan perawat mempunyai pengalaman dalam melakukan pekerjaannya dan juga dukungan dari kerabat kerja dan mitra dalam lingkungan kerja. Keterampilan didasarkan pada pengetahuan. Pengetahuan dipengaruhi oleh faktor pendidikan formal dan sangat erat hubungannya. Diharapkan dengan pendidikan yang tinggi maka akan semakin luas pengetahuannya. Tetapi orang yang berpendidikan rendah tidak mutlak berpengetahuan rendah pula.

Yovin Ela Adija*, Ari Sukma Nela, Budi Antoro

Program Studi Keperawatan, Universitas Mitra Indonesia
Korespondensi penulis: Yovin Ela Adija. *Email: elayovin@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/phc.v5i3.996>

Hubungan penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit terhadap kualitas pelayanan perawat di Rumah Sakit Bhayangkara

Peningkatan pengetahuan tidak mutlak diperoleh dari pendidikan formal saja, tetapi juga dapat diperoleh dari pendidikan non formal. Pengetahuan akan suatu objek mengandung dua aspek yaitu aspek positif dan aspek negatif. Seorang perawat dituntut memiliki kemampuan intelektual, interpersonal dan teknikal, serta perlu dilakukan pengelolaan secara profesional agar dapat memberikan pelayanan yang bermutu kepada individu, keluarga dan masyarakat (Nela, Machmud, & Susanti, 2021). Dukungan ini mencakup pelatihan, kolaborasi yang efektif, dan komunikasi yang lancar, yang membantu perawat mengatasi tantangan dalam penggunaan Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS). Dengan adanya faktor-faktor ini, perawat dapat menjalankan tugas mereka dengan lebih efisien, meningkatkan kualitas pelayanan, dan memastikan kelancaran proses administratif rumah sakit dalam suatu lingkungan kerja (Khoironi, & Susilo, 2019; Febriana, 2021; Alftrah, 2023).

SIMRS sangat penting dalam industri kesehatan sebagai pendukung aktivitas dan pelayanan kesehatan yang terspesialisasi dengan cakupan yang luas. Penerapan SIMRS dengan regulasi kebijakan sebagai standar pengembangan manajemen rumah sakit untuk mengintegrasikan seluruh alur pelayanan, sehingga mempermudah pengambilan keputusan dan tercapai efisiensi di rumah sakit (Edwi, Choirunnisa, & Melizsa, 2022). Terdapat hubungan antara penerapan SIMRS terhadap kinerja karyawan pelayanan rawat jalan di rumah sakit terpadu, hasil penelitian menyebutkan bahwa sebagian besar tenaga kesehatan/karyawan memberikan penerapan SIMRS cukup baik (Aprilianingsih, Listina, & Kayrus, 2022; Rike, 2019).

Berdasarkan hasil uji *chi-square* mendapatkan *p-value* 0.008 atau *p-value* <0.05 yang artinya terdapat hubungan penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) terhadap kualitas pelayanan perawat Di Rumah Sakit Bhayangkara dengan nilai OR sebesar 3.529 yang artinya perawat yang menerapkan SIMRS baik berpeluang 3 kali lebih besar untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik, dibandingkan dengan perawat yang menerapkan SIMRS kurang baik.

Penerapan SIMRS dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas administrasi, masih ada tantangan dalam aspek pelayanan langsung kepada pasien yang perlu diperbaiki. Faktor-faktor seperti kurangnya pelatihan, dukungan teknis, dan komunikasi antara staf medis dan administrasi dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima pasien (Igiany, 2019; Setiorini, Natasia, Wiranti, & Ramadhan, 2021). Kualitas pelayanan terus meningkat, seiring dengan perkembangan teknologi yang berubah dengan cepat. Kondisi ini membawa dampak besar terhadap berbagai sektor bidang kesehatan salah satunya perubahan dalam kualitas pelayanan keperawatan. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS (Kamalia, Fitriani, & Nyorong, 2023; Fauziah, & Mulyanti, 2023). 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 (Daerina, Mursityo, & Rokhmawati, 2018; Pratama, & Hendini, 2022).

KETERBATASAN

Dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu pelaksanaan penelitian yang hanya berlangsung selama satu minggu dengan populasi responden yang beragam menjadikan tidak sebandingnya ketersediaan waktu, tenaga, dan sumber daya. Oleh karena itu, margin of error 10% dipilih sebagai pendekatan yang paling rasional dan efisien dalam penelitian ini..

SIMPULAN

Penerapan SIMRS dalam tata kelola kegiatan rumah sakit memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan keperawatan menjadi lebih baik. Kualitas pelayanan yang terintegrasi dengan SIMRS memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien rumah sakit.

Yovin Ela Adija*, Ari Sukma Nela, Budi Antoro

Program Studi Keperawatan, Universitas Mitra Indonesia
Korespondensi penulis: Yovin Ela Adija. *Email: elayovin@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/phc.v5i3.996>

Hubungan penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit terhadap kualitas pelayanan perawat di Rumah Sakit Bhayangkara

SARAN

Pihak rumah sakit diharapkan dapat memberikan edukasi kepada seluruh komponen dan bagian untuk menerapkan SIMRS sehingga seluruh alur proses kegiatan di rumah sakit dapat dilakukan terkontrol, cepat, akurat dan mudah untuk melakukan evaluasi dalam memberikan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfitrah, S. (2023). Hubungan Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan Beban Kerja Petugas SIMRS Pada Unit Rawat Jalan Di RSUD Solok Selatan Tahun 2023 (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat).
- Aprilianingsih, M., Listina, F., & Kayrus, A. (2022, September). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan dengan Metode Hot-Fit di RS Swasta di Lampung Tahun 2022. In *Jurnal Formil (Forum Ilmiah) KesMas Respati* (Vol. 7, No. 3, pp. 262-273).
- Daerina, S. R. F., Mursityo, Y. T., & Rokhmawati, R. I. (2018). Evaluasi peranan persepsi kegunaan dan sikap terhadap penerimaan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) di rumah sakit daerah Kalisat. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(11), 5950-5959.
- Edwi, R., Choirunnisa, D., & Melizsa, 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.
- Edwi, R., Choirunnisa, D., & Melizsa, 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.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). Pemasaran jasa: Strategi, mengukur kepuasan, dan loyalitas pelanggan.
- Fauziah, S., & Mulyanti, D. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Sumber Daya
- Febriana, S. (2021). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (Tam) Pada Ruang Perawatan Rawat Inap Di Rumah Sakit Tk. Iv Madiun (Doctoral dissertation, Stikes Bhakti Husada Mulia).
- Gita, N. A. (2023). Gambaran Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien dalam Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Di Bagian Pendaftaran Online RSUD Kota Padang Panjang Tahun 2023 (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat).
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2022). Hubungan kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1281-1298.
- Hariyadi, D., & Nastiti, F. E. (2021). Analisis Keamanan Sistem Informasi Menggunakan Sudomy dan OWASP ZAP di Universitas Duta Bangsa Surakarta. *Jurnal Komtika (Komputasi dan Informatika)*, 5(1), 35-42.

Yovin Ela Adija*, Ari Sukma Nela, Budi Antoro

Program Studi Keperawatan, Universitas Mitra Indonesia
Korespondensi penulis: Yovin Ela Adija. *Email: elayovin@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/phc.v5i3.996>

Hubungan penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit terhadap kualitas pelayanan perawat di Rumah Sakit Bhayangkara

- Igiany, P. D. (2019, December). Systematic Review: Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). In Prosiding Seminar Nasional INAHCO 2019 (Vol. 1).
- Kamalia, R., Fitriani, A. D., & Nyorong, M. (2023). Faktor yang Memengaruhi Mutu Pelayanan Medik di RSUD Pidie Jaya. *Jurnal Medika Nusantara*, 1(1), 55-69.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Diakses dari: <https://www.kemhan.go.id/itjen/wp-content/uploads/2017/03/bn87-2014.pdf>
- Khoironi, H., & Susilo, E. (2019). Gambaran Kesiapan Perawat Ruang Rawat Inap Terhadap Implementasi Telenursing Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit. *Indonesian Journal of Nursing Research (IJNR)*, 2(2), 112-118
- Miftah, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Pada Rumah Sakit ABC (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Muninjaya, G. (2014). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2. Jakarta: EGC.
- Nastiti, F. E., & Ni'mal'Abdu, A. R. (2020). Kesiapan pendidikan Indonesia menghadapi era society 5.0. *Jurnal kajian teknologi pendidikan*, 5(1), 61-66.
- Nasution, R. S., Tarigan, P., & Siregar, L. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada Pt. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar. *SULTANIST: Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 2(2), 30-34.
- Nela, A. S., Machmud, R., & Susanti, M. (2021). Hubungan Kompetensi Perawat Penanggung Jawab Asuhan (PPJA) Dengan Kualitas Handover Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUP DR. M. Djamil Padang Tahun 2020. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 6(1), 1-10.
- Notoatmodjo, S. (2005). Metodologi penelitian kesehatan.
- Nursalam, J. (2016). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Jakarta: Salembang Medika.
- Oktaviana, E., Putra, W. H. N., & Rachmadi, A. (2022). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) RSUD Gambiran Kediri menggunakan Framework Human, Organization, and Technology-Fit (HOT-FIT) Model. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(4), 1779-1788.
- Pratama, E. B., & Hendini, A. (2022). Implementasi Extreme Programming Pada Perancangan SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit). *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 10(2), 107-112.
- Rike, G. H. N. (2019). Analisis Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Perawat Puskesmas Di Kabupaten Dharmasraya Tahun 2019 (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).
- Ritonga, N. A. (2019). Hubungan antara Usia Ibu terhadap Tingkat Kecemasan pada Pasien Pre Operasi Sectio Caesarea yang Pertama di Rumah Sakit Bersalin di Kota Pontianak. *Jurnal Mahasiswa PSPD FK Universitas Tanjungpura*, 5(2b).
- Saragih, D. B. (2024). Hubungan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Terhadap Efektivitas Kinerja Perawat di Rumah Sakit Husada Jakarta. *Jurnal Kesehatan Holistic*, 8(2), 116-122.

Yovin Ela Adija*, Ari Sukma Nela, Budi Antoro

Program Studi Keperawatan, Universitas Mitra Indonesia
Korespondensi penulis: Yovin Ela Adija. *Email: elayovin@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/phc.v5i3.996>

Hubungan penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit terhadap kualitas pelayanan perawat di Rumah Sakit Bhayangkara

- Setiorini, A., Natasia, S. R., Wiranti, Y. T., & Ramadhan, D. A. (2021). Evaluation of the application of hospital management information system (SIMRS) in RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo using the HOT-Fit method. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1726, No. 1, p. 012011). IOP Publishing.
- Sudiarti, T., Soepangat, S., & Wiyono, T. (2019). Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Di Instalasi Rawat Jalan Klinik Paru Rumah Sakit Paru Cirebon. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(1), 57-67.
- Sugiyono, S. (2013). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta. Google Scholar Alfabeta.
- Suryandartiwi, W., Tifani, M., & Salim, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. *Journal of Hospital Administration and Management*, 3(2), 30-40.
- Tjiptono, F. (2017). *Service, quality, dan satisfaction..*
- Utami, Y. T. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Penumping Surakarta. *Infokes*, 8(1), 57-65.
- Widiyanti, S. (2020). *Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Adiluwih* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Semarang).
- World Health Organization. (2025). Guiding optimal development and use of digital health towards improved health outcomes. Diakses dari: <https://www.who.int/westernpacific/activities/guiding-optimal-development-and-use-of-digital-health-towards-improved-health-outcomes>.
- Wulandari, T. (2020). Study Literature Review Tentang Implementasi Simrs Pada Unit Kerja Rekam Medis Rawat Jalan Dengan Metode Hot-Hit. *Administration & Health Information of Journal*, 1(2), 157-170.
- Zahro, U. F. (2022). Analisis Faktor Penyebab Kerusakan Fisik Rekam Medis Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Jember).

Yovin Ela Adija*, Ari Sukma Nela, Budi Antoro

Program Studi Keperawatan, Universitas Mitra Indonesia
Korespondensi penulis: Yovin Ela Adija. *Email: elayovin@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/phc.v5i3.996>