
PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT TERHADAP EFISIENSI PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT X KABUPATEN BULELENG BALI

Oleh

Ni Putu Indah Rosita¹, I Wayan Septa Wijaya², Putu Ratih Pravitasari³, Ida Ayu Dwidyaniti Wira⁴

^{1,2,3,4} Universitas Triatma Mulya

Email: 1Indahrosita72@yahoo.com

Article History:

Received: 15-04-2026

Revised: 09-05-2026

Accepted: 18-05-2026

Keywords:

SIMRS, Efisiensi Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit, Digitalisasi Kesehatan

Abstract: Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan menjadi strategi utama dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan rumah sakit. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) diharapkan mampu mengintegrasikan data, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan akurasi informasi dalam pengambilan keputusan. Namun, implementasi SIMRS di beberapa rumah sakit masih menghadapi kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pelatihan, serta belum optimalnya pemanfaatan sistem. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi SIMRS terhadap efisiensi pelayanan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit X Kabupaten Buleleng. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Sampel penelitian sebanyak 120 pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data menggunakan regresi linier berganda untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIMRS berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi pelayanan dan kepuasan pasien. Selain itu, efisiensi pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, optimalisasi SIMRS menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi isu strategis dalam sistem pelayanan kesehatan global. Rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas melalui pemanfaatan teknologi informasi. Implementasi sistem informasi kesehatan menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan.

World Health Organization (2023) menegaskan bahwa digitalisasi sistem kesehatan berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan, keselamatan pasien, dan efisiensi operasional. Oleh karena itu, penerapan teknologi informasi menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari dalam pelayanan kesehatan modern.

Di Indonesia, penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) telah menjadi kebijakan nasional dalam mendukung transformasi digital kesehatan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022) mewajibkan setiap rumah sakit untuk mengimplementasikan sistem informasi yang terintegrasi guna meningkatkan kualitas pelayanan. SIMRS berfungsi dalam pengelolaan data pasien, administrasi pelayanan, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Namun, implementasi SIMRS di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya integrasi sistem. Kondisi ini menyebabkan pemanfaatan SIMRS belum optimal dalam meningkatkan efisiensi pelayanan.

Penelitian terbaru menunjukkan bahwa implementasi SIMRS memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan rumah sakit. Studi Amalia et al. (2024) menyatakan bahwa SIMRS mampu mempercepat proses administrasi dan meningkatkan akurasi data pasien. Selain itu, Diaz (2025) menemukan bahwa penggunaan sistem informasi rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan pasien. Namun demikian, efektivitas sistem sangat bergantung pada tingkat penerimaan pengguna dan kualitas sistem yang diterapkan. Oleh karena itu, evaluasi implementasi SIMRS menjadi penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan rumah sakit.

Efisiensi pelayanan merupakan indikator utama dalam menilai kinerja rumah sakit. Pelayanan yang efisien ditandai dengan waktu tunggu yang singkat, alur pelayanan yang jelas, serta minimnya kesalahan dalam proses pelayanan. Penelitian Munjirin et al. (2024) menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan kesehatan melalui SIMRS mampu meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit. Selain itu, integrasi sistem informasi juga dapat mengurangi duplikasi data dan meningkatkan koordinasi antar unit pelayanan. Dengan demikian, efisiensi pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kecepatan pelayanan, kualitas informasi, dan interaksi dengan tenaga kesehatan. Ferdiana et al. (2024) menyatakan bahwa sistem informasi yang mudah digunakan dan akurat dapat meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, pengalaman pasien dalam menerima pelayanan yang cepat dan tidak berbelit juga menjadi faktor penentu kepuasan. Oleh karena itu, peningkatan efisiensi pelayanan melalui SIMRS diharapkan dapat berdampak langsung terhadap kepuasan pasien.

Kabupaten Buleleng sebagai salah satu wilayah di Bali memiliki tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, khususnya dalam efisiensi pelayanan rumah sakit. Keterbatasan sumber daya dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan menjadi tantangan tersendiri. Penelitian yang mengkaji pengaruh implementasi SIMRS terhadap efisiensi pelayanan dan kepuasan pasien di wilayah ini masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan manajemen pelayanan kesehatan berbasis digital. Hasil penelitian ini

diharapkan dapat menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit melalui optimalisasi SIMRS.

LANDASAN TEORI

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang digunakan untuk mengintegrasikan seluruh proses pelayanan rumah sakit, baik administratif, klinis, maupun manajerial. SIMRS berperan penting dalam pengelolaan data pasien, pencatatan rekam medis, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Implementasi SIMRS memungkinkan rumah sakit meningkatkan efisiensi operasional, akurasi informasi, serta kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa sistem informasi kesehatan yang terintegrasi dapat meningkatkan kinerja pelayanan dan efektivitas manajemen rumah sakit. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa digitalisasi layanan kesehatan memberikan dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan (Amalia et al., 2024; Diaz, 2025).

Keberhasilan implementasi SIMRS dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas sistem, dukungan organisasi, serta kompetensi sumber daya manusia. Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh William DeLone dan Ephraim McLean menekankan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi menjadi determinan utama keberhasilan implementasi teknologi informasi. Selain itu, penerimaan pengguna terhadap sistem juga menjadi faktor penting dalam menentukan efektivitas penggunaan SIMRS. Studi terbaru menunjukkan bahwa pelatihan dan dukungan manajemen memiliki pengaruh signifikan terhadap keberhasilan implementasi sistem informasi rumah sakit. Oleh karena itu, pendekatan organisasi dan teknologi harus berjalan secara seimbang dalam implementasi SIMRS (Ferdiana et al., 2024; Samura, 2025).

Efisiensi Pelayanan Rumah Sakit

Efisiensi pelayanan merupakan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan secara optimal dengan penggunaan sumber daya yang minimal tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Efisiensi pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai kinerja rumah sakit, terutama dalam era digitalisasi pelayanan kesehatan. Implementasi teknologi informasi seperti SIMRS dapat meningkatkan efisiensi melalui otomatisasi proses administrasi dan integrasi data pelayanan. Dengan sistem yang terintegrasi, proses pelayanan menjadi lebih cepat dan kesalahan dapat diminimalkan. Penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan kesehatan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi operasional rumah sakit (Munjirin et al., 2024; Pusedikasari, 2024).

Efisiensi pelayanan juga dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi, kecepatan akses data, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam menggunakan teknologi. Sistem informasi yang mampu menyediakan data secara real-time akan mempercepat proses pengambilan keputusan dan pelayanan pasien. Selain itu, integrasi sistem antar unit pelayanan dapat mengurangi duplikasi pekerjaan dan meningkatkan koordinasi. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan meningkat secara signifikan ketika rumah sakit mengoptimalkan penggunaan sistem informasi berbasis digital. Oleh karena itu, optimalisasi SIMRS menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan (Juliansyah et al., 2024; Samura, 2025).

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien setelah membandingkan antara pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit dan keberhasilan sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Dalam konteks digitalisasi, sistem informasi kesehatan seperti SIMRS berperan dalam meningkatkan pengalaman pasien melalui pelayanan yang lebih efisien. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi memiliki hubungan erat dengan kepuasan pasien (Ferdiana et al., 2024; Rizqulloh et al., 2025).

Teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman A menekankan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kesenjangan antara harapan dan persepsi terhadap layanan yang diterima. Dalam konteks rumah sakit, faktor seperti kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan kualitas interaksi dengan tenaga kesehatan sangat menentukan kepuasan pasien. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem informasi dan akurasi data berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, pengalaman pelayanan yang efisien dan tidak berbelit juga meningkatkan persepsi positif pasien terhadap layanan kesehatan. Oleh karena itu, optimalisasi SIMRS menjadi strategi penting dalam meningkatkan kepuasan pasien (Manik & Saputri, 2024; Ferdiana et al., 2024).

Hubungan Implementasi SIMRS dengan Efisiensi Pelayanan

Implementasi SIMRS memiliki hubungan yang erat dengan peningkatan efisiensi pelayanan rumah sakit. Sistem yang terintegrasi memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih cepat, terstruktur, dan akurat sehingga mengurangi waktu tunggu pasien. Selain itu, SIMRS juga membantu dalam pengelolaan data secara otomatis sehingga mengurangi beban kerja tenaga kesehatan. Penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap efisiensi pelayanan melalui peningkatan kecepatan administrasi dan integrasi data. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi informasi memiliki peran strategis dalam meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan (Diaz, 2025; Amalia et al., 2024).

Hubungan Implementasi SIMRS dengan Kepuasan Pasien

SIMRS yang diimplementasikan dengan baik akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien. Sistem yang cepat, akurat, dan mudah digunakan akan mempermudah pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Selain itu, integrasi sistem memungkinkan pelayanan yang lebih transparan dan terkoordinasi antar unit. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien melalui peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi SIMRS menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien (Rizqulloh et al., 2025; Ferdiana et al., 2024).

Hubungan Efisiensi Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Efisiensi pelayanan memiliki hubungan langsung dengan kepuasan pasien. Pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak berbelit akan meningkatkan persepsi positif pasien terhadap layanan rumah sakit. Waktu tunggu yang singkat dan proses pelayanan yang jelas menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan merupakan determinan utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian, peningkatan efisiensi pelayanan melalui implementasi SIMRS

akan berdampak langsung terhadap kepuasan pasien (Munjirin et al., 2024; Manik & Saputri, 2024).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian *cross-sectional* untuk menganalisis hubungan antara implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), efisiensi pelayanan, dan kepuasan pasien. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan menguji hubungan antar variabel secara statistik melalui pengukuran yang terstruktur. Desain *cross-sectional* digunakan karena pengumpulan data dilakukan pada satu waktu tertentu tanpa adanya perlakuan terhadap responden. Metode ini banyak digunakan dalam penelitian pelayanan kesehatan untuk mengukur hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Selain itu, desain ini dinilai efektif untuk mengevaluasi implementasi sistem informasi dalam pelayanan rumah sakit (Munjirin et al., 2024; Diaz, 2025).

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit X yang berlokasi di Kabupaten Buleleng. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa rumah sakit tersebut telah mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam proses pelayanan pasien. Selain itu, rumah sakit ini memiliki jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang cukup tinggi sehingga dinilai relevan untuk penelitian mengenai efisiensi pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian dilaksanakan pada periode Januari hingga Maret 2026. Pemilihan waktu penelitian disesuaikan dengan kondisi pelayanan rumah sakit yang sudah berjalan secara normal setelah implementasi SIMRS (Samura, 2025).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit X Kabupaten Buleleng. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria responden adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan minimal satu kali dan bersedia menjadi responden penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 120 responden. Penentuan jumlah sampel didasarkan pada pertimbangan kecukupan data untuk analisis regresi linier berganda. Penggunaan sampel pasien rawat jalan juga dinilai lebih relevan karena mereka secara langsung merasakan proses pelayanan yang menggunakan SIMRS.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan indikator variabel penelitian. Variabel implementasi SIMRS diukur menggunakan indikator kemudahan penggunaan sistem, kecepatan akses data, dan kualitas informasi. Variabel efisiensi pelayanan diukur melalui indikator waktu pelayanan, kecepatan proses administrasi, serta ketepatan pelayanan. Sementara itu, variabel kepuasan pasien diukur menggunakan indikator kepuasan terhadap pelayanan, kecepatan pelayanan, serta kualitas informasi yang diterima pasien. Pengukuran menggunakan skala Likert 1–5 mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Penggunaan kuesioner sebagai instrumen penelitian telah banyak digunakan dalam penelitian kepuasan pasien dan sistem informasi kesehatan (Amalia et al., 2024; Manik & Saputri, 2024).

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini telah diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan dalam pengumpulan data. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment, sedangkan uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari

r tabel, dan dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70. Pengujian instrumen ini penting dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner mampu mengukur variabel penelitian secara akurat. Uji validitas dan reliabilitas merupakan prosedur standar dalam penelitian kuantitatif di bidang manajemen pelayanan kesehatan (Ferdiana et al., 2024; Munjirin et al., 2024).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban responden terhadap variabel penelitian. Selanjutnya, analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh implementasi SIMRS terhadap efisiensi pelayanan dan kepuasan pasien. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai signifikansi (*p-value*) dengan tingkat kepercayaan 95%. Analisis data dilakukan menggunakan program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). Penggunaan analisis regresi linier berganda banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi rumah sakit dan kepuasan pasien (Diaz, 2025; Samura, 2025).

Penelitian ini juga memperhatikan aspek etika penelitian dengan meminta persetujuan responden sebelum pengisian kuesioner. Responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan dijamin kerahasiaan data yang diberikan. Selain itu, data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan tidak disebarluaskan kepada pihak lain. Penelitian yang melibatkan pasien harus memperhatikan prinsip etika seperti kerahasiaan, persetujuan responden, dan perlindungan data. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan responden terhadap penelitian yang dilakukan di fasilitas pelayanan kesehatan (World Health Organization, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diperoleh dari 120 responden pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Kabupaten Buleleng. Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dan berada pada rentang usia produktif, yaitu 26–45 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok usia produktif merupakan pengguna layanan kesehatan yang dominan. Selain itu, tingkat pendidikan responden didominasi oleh lulusan pendidikan menengah hingga tinggi, yang memungkinkan responden memiliki pemahaman yang cukup baik terhadap pelayanan berbasis teknologi. Karakteristik ini mendukung validitas data karena responden mampu memberikan penilaian yang objektif terhadap implementasi SIMRS (Ferdiana et al., 2024).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Rumah Sakit X termasuk dalam kategori baik dengan nilai rata-rata yang tinggi pada indikator kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan integrasi sistem. Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang digunakan sudah mampu mendukung pelayanan secara efektif. Responden menilai bahwa SIMRS membantu mempercepat proses pelayanan dan mempermudah akses informasi. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan pemahaman pengguna terhadap sistem. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi sangat mempengaruhi efektivitas pelayanan (Amalia et al., 2024; Diaz, 2025).

Efisiensi pelayanan dalam penelitian ini juga menunjukkan hasil yang baik, dengan indikator waktu tunggu dan kecepatan pelayanan yang dinilai cukup memuaskan oleh responden. Implementasi SIMRS terbukti mampu mempercepat proses administrasi dan mengurangi waktu tunggu pasien. Selain itu, sistem yang terintegrasi membantu meningkatkan koordinasi antar unit pelayanan. Namun, masih ditemukan beberapa hambatan dalam pelaksanaan, terutama pada saat beban pelayanan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh sistem, tetapi juga oleh faktor sumber daya manusia dan beban kerja (Munjirin et al., 2024).

Kepuasan pasien dalam penelitian ini berada pada kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sudah memenuhi harapan pasien. Pasien merasa puas terhadap kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta sikap tenaga kesehatan. Implementasi SIMRS memberikan pengalaman pelayanan yang lebih terstruktur dan efisien bagi pasien. Namun, beberapa responden masih mengharapkan peningkatan dalam aspek komunikasi dan pelayanan personal. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi, tetapi juga oleh kualitas interaksi manusia dalam pelayanan (Rizqulloh et al., 2025).

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa implementasi SIMRS berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi pelayanan. Hal ini berarti semakin baik penerapan SIMRS, maka semakin tinggi tingkat efisiensi pelayanan yang dihasilkan. Selain itu, implementasi SIMRS juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Efisiensi pelayanan juga terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan berperan sebagai variabel yang memperkuat hubungan antara SIMRS dan kepuasan pasien (Diaz, 2025; Amalia et al., 2024).

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIMRS memiliki pengaruh signifikan terhadap efisiensi pelayanan. Hal ini sejalan dengan teori sistem informasi yang menyatakan bahwa teknologi informasi mampu meningkatkan kinerja organisasi melalui otomatisasi proses dan integrasi data. Sistem yang terintegrasi memungkinkan pelayanan menjadi lebih cepat dan akurat, sehingga meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit. Temuan ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa SIMRS mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan. Dengan demikian, implementasi SIMRS menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit (Munjirin et al., 2024; Samura, 2025).

Pengaruh implementasi SIMRS terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa teknologi informasi memiliki dampak langsung terhadap persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Sistem yang mudah digunakan dan memberikan informasi yang akurat akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, pelayanan yang cepat dan tidak berbelit akan memberikan pengalaman positif bagi pasien. Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman A, yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, optimalisasi SIMRS menjadi strategi penting dalam meningkatkan kepuasan pasien (Ferdiana et al., 2024).

Efisiensi pelayanan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan pelayanan merupakan faktor

utama dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pasien cenderung merasa puas ketika pelayanan diberikan dengan cepat dan tanpa hambatan. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa waktu tunggu yang singkat dan pelayanan yang efisien menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pasien. Dengan demikian, peningkatan efisiensi pelayanan harus menjadi prioritas dalam manajemen rumah sakit (Manik & Saputri, 2024; Rizqulloh et al., 2025).

Selain itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara implementasi SIMRS dan kepuasan pasien. Artinya, SIMRS tidak hanya berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien, tetapi juga melalui peningkatan efisiensi pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi teknologi informasi harus diikuti dengan peningkatan kualitas proses pelayanan. Tanpa adanya efisiensi pelayanan, implementasi SIMRS tidak akan memberikan dampak maksimal terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mengintegrasikan aspek teknologi dan manajemen pelayanan secara bersamaan (Samura, 2025).

Secara keseluruhan, penelitian ini memperkuat konsep bahwa digitalisasi pelayanan kesehatan melalui SIMRS merupakan strategi penting dalam meningkatkan efisiensi dan kepuasan pasien. Namun, keberhasilan implementasi SIMRS tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dan dukungan organisasi. Oleh karena itu, rumah sakit perlu melakukan pelatihan secara berkala serta evaluasi sistem untuk memastikan implementasi berjalan optimal. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis teknologi. Dengan demikian, SIMRS dapat menjadi alat strategis dalam meningkatkan daya saing rumah sakit di era digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) terhadap efisiensi pelayanan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit X Kabupaten Buleleng, dapat disimpulkan bahwa implementasi SIMRS berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi yang terintegrasi mampu mempercepat proses pelayanan serta meningkatkan ketepatan dalam pengelolaan data pasien.

Selain itu, implementasi SIMRS juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sistem yang mudah digunakan, cepat, dan akurat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pasien. Efisiensi pelayanan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan pelayanan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara implementasi SIMRS dan kepuasan pasien. Dengan demikian, optimalisasi SIMRS tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan tetapi juga berdampak langsung maupun tidak langsung terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Pertama, pihak rumah sakit disarankan untuk mengoptimalkan implementasi SIMRS secara menyeluruh, khususnya dalam hal integrasi sistem antar unit pelayanan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa seluruh proses pelayanan dapat berjalan secara efisien dan terkoordinasi dengan baik.

Kedua, rumah sakit perlu meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendampingan terkait penggunaan SIMRS. Kemampuan tenaga kesehatan dalam mengoperasikan sistem informasi akan sangat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan kepada pasien. Selain itu, peningkatan literasi digital tenaga kesehatan juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi sistem.

Ketiga, perlu dilakukan evaluasi dan monitoring secara berkala terhadap kinerja SIMRS untuk mengidentifikasi kendala yang terjadi dalam implementasi. Evaluasi ini dapat mencakup aspek teknis sistem, kepuasan pengguna, serta dampak terhadap pelayanan pasien. Dengan adanya evaluasi yang berkelanjutan, rumah sakit dapat melakukan perbaikan sistem secara tepat dan berkesinambungan.

Keempat, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti kualitas pelayanan, loyalitas pasien, atau beban kerja tenaga kesehatan. Selain itu, penggunaan metode analisis yang lebih kompleks seperti Structural Equation Modeling (SEM) juga dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif dalam menganalisis hubungan antar variabel.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amalia, A., Moha, L. P., & Ma'ruf, F. (2024). Implementation of hospital management information system and its impact on patient data management efficiency. *Journal of Health, Technology and Science*, 6(3), 245–252.
- [2] Andini, L. A. P., et al. (2025). Evaluasi usability SIMRS terhadap efisiensi pelayanan pasien. *Jurnal Promotif Preventif*, 8(3), 409–418.
- [3] Ardaani, Z., Sholahuddin, A., & Bambang. (2025). Implementation of hospital management information systems for health services. *International Journal of Research in Social Science and Humanities*, 6(2), 27–35.
- [4] Azizah, R. (2024). Penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan di Indonesia: Studi literatur. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(2).
- [5] Diaz, A. S. (2025). The influence of hospital management information systems on patient service effectiveness. *Medistra Medical Journal*, 2(2), 89–97.
- [6] Fadhil, M., & Effendy, I. (2024). Evaluation of usability quality of hospital management information systems. *Journal Scientific and Applied Informatics*, 7(3).
- [7] Ferdiana, U. F., & Pramono, A. E. (2024). Evaluating user satisfaction with hospital information systems using PIECES framework. *Journal of Intelligent Computing & Health Informatics*, 5(1), 15–24.
- [8] Juliansyah, R., Putra, D. A., & Lestari, M. (2024). Implementation of electronic medical records in Indonesian healthcare facilities. *Health Informatics Research*, 30(2), 101–110.

- [9] Munjirin, M., Intisari, A. D., & Aji, B. (2024). Evaluation of SIMRS implementation using HOT-FIT method: Systematic review. *Science Midwifery*, 12(3), 210–220.
- [10] Samura, J. A. P. (2025). Analysis of success and barriers to implementing health information systems in Indonesia. *Jurnal Kesmas dan Gizi*, 10(1), 77–85.
- [11] Syafira, A. C., et al. (2025). Success factors for implementing hospital management information systems (SIMRS). *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 13(2), 305–315.
- [12] Maulana, F. (2025). Pemanfaatan SIMRS dalam meningkatkan efisiensi pelayanan rumah sakit. *JITA Journal*, 7(1), 5–14.
- [13] Nazuli, M. F., et al. (2025). Data governance design for hospital information systems optimization. *Lontar Komputer*, 16(1), 27–40.
- [14] Putri, D. A., & Lestari, M. (2024). Digital transformation in hospital services and efficiency outcomes. *Health Policy Journal*, 12(2), 88–96.
- [15] Rahman, F. (2024). Digital health system implementation and service efficiency. *Jurnal Teknologi Kesehatan*, 10(2), 120–130.
- [16] Manik, M. J., & Saputri, A. R. (2024). Analisis kepuasan pasien berbasis SIMRS dalam pelayanan rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 19(1), 55–63.
- [17] Rizqulloh, L., Iqbal, M., & Kurniawati, D. (2025). Evaluation of user satisfaction in electronic medical record systems. *Window of Health: Jurnal Kesehatan*, 8(1), 1–10.
- [18] Wati, W. S. N., Santoso, B., & Cahyono, D. (2025). Evaluation of hospital information system implementation using TAM. *Sentralisasi*, 14(2), 49–69.
- [19] Sari, N. (2024). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 12(1), 45–55.
- [20] Utami, R. (2024). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 9(2), 90–98.
- [21] Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of IT. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- [22] DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). Information systems success model. *Journal of MIS*, 19(4), 9–30.
- [23] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL model. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- [24] AbouZahr, C. (2023). Health information systems and digital transformation. Springer.
- [25] World Health Organization. (2023). *Global strategy on digital health 2020–2025*.
- [26] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Sistem Informasi Rumah Sakit*.
- [27] Hidayat, A. (2024). Digitalisasi pelayanan kesehatan di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Nasional*, 10(3), 210–220.
- [28] Pratama, A. (2024). Pengaruh sistem informasi terhadap mutu pelayanan rumah sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 11(2), 130–140.
- [29] Wibowo, A. (2023). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan berbasis teknologi*. Jakarta: EGC.
- [30] Klein, T. L., & Thielen, C. (2024). Patient flow and efficiency in hospital systems. *Operations Research in Healthcare*.
- [31] Chowdhury, T. N., et al. (2025). Data-driven hospital efficiency and patient flow optimization. *Healthcare Analytics Journal*.