



Determinan Faktor Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit

Lina Alfiyani^{1*}, Anindita Hasniati Rahmah², Eny Pemilu Kusparlina³, Asmirati Yakob⁴, Widya Kaharani Putri⁵, Noor Alis Setiyadi⁶, Kristofora Karolina Kewa⁷, Nur Kasihana⁸

^{1-3,5,7-8}Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Madiun, Indonesia

⁴Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Kesehatan Megarezky, Indonesia

⁶Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta

*Penulis Korespondensi: la284@ummad.ac.id

Abstract. *The Hospital Management Information System (HMIS) is an integrated information system used to support hospital service delivery and management processes by providing accurate, rapid, and timely information. Although HMIS has been implemented in various hospitals, there are still obstacles that prevent its optimal utilization. Various factors related to service quality and human resources are suspected to influence user satisfaction with the implementation of SIMRS. This study aims to analyze the factors influencing user satisfaction with the implementation of SIMRS. The study employs a quantitative approach with a cross-sectional design. Data analysis was conducted using logistic regression to identify variables influencing the Community Satisfaction Indeks (IKM). The results indicate that information quality, service requirements, service procedures, service time, cost, service products, staff competence, implementation conditions, complaint services, and complaint handling significantly influence SIMRS user satisfaction ($p < 0.05$). The factors with the greatest influence are complaint handling and complaint services. This study concludes that improving service quality, staff competence, and responsiveness to user complaints is necessary to support the successful implementation of SIMRS and enhance user satisfaction.*

Keywords: *Complaint Service; Hospital Management; Information Systems; Satisfaction Index; User Satisfaction.*

Abstrak. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan sistem informasi terintegrasi yang digunakan untuk mendukung proses pelayanan dan pengelolaan rumah sakit melalui penyediaan informasi yang akurat, cepat, dan tepat waktu. Meskipun implementasi SIMRS telah diterapkan di berbagai rumah sakit, masih terdapat kendala yang menyebabkan pemanfaatannya belum optimal. Berbagai faktor yang berkaitan dengan kualitas layanan dan sumber daya manusia diduga memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap implementasi SIMRS. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap implementasi SIMRS. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Analisis data dilakukan menggunakan regresi logistik untuk mengidentifikasi variabel yang berpengaruh terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi, persyaratan layanan, prosedur layanan, waktu pelayanan, biaya, produk layanan, kompetensi petugas, kondisi pelaksana, layanan pengaduan, dan penanganan pengaduan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMRS ($p < 0,05$). Faktor yang memberikan pengaruh terbesar adalah penanganan pengaduan dan layanan pengaduan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan, kompetensi petugas, dan responsivitas terhadap pengaduan pengguna diperlukan untuk mendukung keberhasilan implementasi SIMRS dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata kunci: Indeks Kepuasan; Kepuasan Pengguna; Layanan Pengaduan; Manajemen Rumah Sakit; Sistem Informasi.

1. LATAR BELAKANG

Pada era 4.0, sistem informasi atau teknologi sangat penting untuk mendukung kinerja kehidupan, terutama di rumah sakit. Rumah sakit bersaing untuk meningkatkan kinerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan. Oleh karena itu, setiap Rumah Sakit harus menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) untuk mencatat dan melaporkan semua kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan Rumah Sakit. Seperti

yang dinyatakan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1171/MENKES/PER/VI/2011, "setiap rumah sakit wajib melaksanakan SIMRS." SIMRS adalah bagian penting dari upaya peningkatan mutu. Tujuan umum SIMRS adalah untuk menggabungkan sistem informasi dari berbagai subsistem, mengumpulkan, menampilkan, dan mengolah data rumah sakit untuk memberikan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan rumah sakit (Tadesse, 2014).

SIMRS adalah sistem informasi terintegrasi yang dirancang untuk menangani semua proses manajemen Rumah Sakit, termasuk layanan sistem dan tindakan untuk pasien, catatan medis, apotek, gudang farmasi, penagihan, data personalia, penggajian karyawan, proses akuntansi, dan pengawasan manajemen. (Jarvis et al., 2020). Data SIMRS dapat diolah secara elektronik, dan jaringan komputer harus digunakan. Sistem informasi medis yang canggih diperlukan seiring dengan ukuran dan kekompleksan rumah sakit. Mengumpulkan dan mengolah data rumah sakit menjadi informasi adalah tugas SIMRS. Data yang dikumpulkan berasal dari komponen, proses, dan elemen luar. Untuk menjalankan daur manajemen, juga diperlukan informasi, mulai dari perencanaan, penggerakan, pengendalian, dan manajemen rumah sakit. Ini membantu mereka membuat keputusan yang tepat, seperti menentukan kapan obat harus dipesan agar stok obat tidak kehabisan (Clarkson et al., 2018). Namun, SIMRS digunakan dalam berbagai cara di Indonesia. Data dari Kemenkes (2019) menunjukkan bahwa hanya 48% RS menggunakan SIMRS pada akhir 2018, meningkat dari 4,05% menjadi 52,05 persen pada September 2018. Sebagian besar RS memiliki SIMRS tetapi tidak berfungsi dengan baik (5%), tidak memiliki SIMRS (16%), dan sisanya tidak melaporkan menggunakan SIMRS. Banyak rumah sakit tidak menyadari pentingnya pengelolaan data yang sangat besar saat ini. Mereka belum tersusun dengan baik, yang menyebabkan pelayanan pihak rumah sakit tidak berjalan secara efektif. Selain itu, rumah sakit masih belum menyadari jumlah data yang telah dikumpulkan, diproses, dan didistribusikan secara komputerisasi dan manual. Ketidakcukupan tenaga kerja ahli dalam teknologi dan informasi merupakan kendala dalam pelaksanaan SIMRS ini. Anggota dari (Wang et al., 2016).

Sistem adalah suatu kelompok pekerjaan yang terdiri dari komponen yang saling berhubungan yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan dalam lingkungan yang kompleks. Selain itu, sistem adalah kumpulan komponen yang menunjukkan peningkatan kualitas informasi. Ada peningkatan kecepatan, akurasi, dan relevansi masing-masing sebesar 28,0 persen, 25,0 persen, dan 21,3 persen. Secara keseluruhan, peningkatan kualitas sistem sebesar 24,7 persen. Dengan pengembangan sistem, dapat disimpulkan bahwa proses perencanaan dan pengadaan kebutuhan bahan makanan telah ditingkatkan secara lebih cepat,

tepat, dan dinamis yang saling berhimpun. Berdasarkan urgensi masalah di atas diperlukan kajian yang mendalam terkait sehingga peneliti tertarik mengkaji tentang Determinan Faktor Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Tahun 2024”.

2. KAJIAN TEORITIS

Faktor dan Model Penerimaan SIMRS Menurut Handayani model penerimaan SIMRS terdiri dari beberapa faktor (Tulungen et al., 2022b) yaitu: Karakteristik Individu (human characteristic): mencakup faktor-faktor terkait perilaku maupun ekspektasi pengguna terhadap SIMRS, diantaranya sebagai berikut: Kompatibilitas: sejauh mana sistem yang digunakan konsisten atau sesuai dengan metode atau cara bekerja pengguna, kebutuhan serta pengalaman pengguna. Keamanan informasi yang diharapkan: sejauh mana individu percaya bahwa sistem dapat mengelola informasi dengan baik di mana informasi yang sensitif tidak dapat dilihat, disimpan atau dimanipulasi oleh orang yang tidak berwenang (Elrod & Fortenberry, 2020). Keyakinan diri pengguna: sejauh mana individu merasa mampu menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan menggunakan sistem. Tekanan sosial: sejauh mana persepsi individu terhadap tekanan sosial atau kepercayaan orang lain bahwa individu harus melakukan perilaku yang orang lain sebutkan (Wardhani et al., 2019).

3. METODE PENELITIAN

Dessain penelitian menggunakan studi crossectional. Dengan sampel adalah sebagian pasien yang ada di rumah sakit. Data penelitian ini menggunakan data sekunder dan data primer. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas informasi, persyaratan layanan, prosedur layanan, waktu pelayanan, biaya, produk layanan, kompetensi petugas, kondisi pelaksana, layanan pengaduan, dan penanganan pengaduan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMRS. Analisis data dalam penelitian menggunakan regresi logistik binary. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rumah sakit. Dengan jumlah responden sebanyak 75 pasien.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis analisis regresi logistik adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Faktor yang Mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Implementasi SIMRS.

Variabel	Koefisien		z hitung	p-value	95% CI
	Regresi (β)	SE			
Kualitas Informasi	0,868	0,358	2,43	0,015	0,167 – 1,569
Persyaratan	2,766	0,742	3,73	<0,001	1,312 – 4,221
Prosedur	1,274	0,418	3,05	0,002	0,456 – 2,092
Waktu Pelayanan	3,117	0,288	10,82	<0,001	2,553 – 3,682
Biaya/Tarif	3,405	0,402	8,47	<0,001	2,617 – 4,192
Produk Layanan	4,428	1,854	2,39	0,017	0,794 – 8,062
Kompetensi Pelaksana	-1,224	0,372	-3,29	0,001	-1,952 – -0,495
Perilaku Pelaksana	0,649	0,302	2,15	0,032	0,057 – 1,241
Penanganan Saran dan Masukan	5,372	0,350	15,36	<0,001	4,686 – 6,058
Penanganan Pengaduan	5,787	1,627	3,56	<0,001	2,599 – 8,976
Konstanta	-1,145	1,839	-0,62	0,534	-4,750 – 2,460

Keterangan:

β = Koefisien Regresi; SE = Standard Error; CI = Confidence Interval.

Variabel dinyatakan berpengaruh signifikan apabila p-value < 0,05.

Hasil dan pembahasan berdasarkan tabel 1 adalah sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap IKM

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap IKM (β=0,868; p=0,015). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin akurat, lengkap, relevan, dan tepat waktu informasi yang dihasilkan SIMRS, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini sejalan dengan model keberhasilan sistem informasi yang menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian Suandari et al. (2023) menemukan bahwa kualitas informasi memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna SIMRS di rumah sakit. Demikian pula Putri dan Sutrisno (2024) melaporkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna rekam medis elektronik. Temuan ini mengindikasikan bahwa informasi yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem.

Pengaruh Persyaratan terhadap IKM

Persyaratan berpengaruh signifikan terhadap IKM (β=2,766; p<0,001). Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan persyaratan pelayanan melalui SIMRS mampu meningkatkan kepuasan pengguna. Secara teori, pelayanan yang sederhana dan mudah diakses akan meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap kualitas pelayanan. Implementasi SIMRS yang mampu mengurangi persyaratan administratif yang berulang akan meningkatkan efisiensi proses pelayanan sehingga pengguna merasa lebih puas.

Pengaruh Prosedur terhadap IKM

Prosedur berpengaruh signifikan terhadap IKM ($\beta=1,274$; $p=0,002$). Hasil ini menunjukkan bahwa prosedur yang jelas, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Menurut teori kualitas pelayanan, prosedur yang sederhana akan meningkatkan efektivitas pelayanan dan mengurangi kesalahan administrasi. SIMRS yang terintegrasi memungkinkan standardisasi prosedur pelayanan sehingga mempermudah pengguna dalam menjalankan pekerjaannya.

Pengaruh Waktu Pelayanan terhadap IKM

Waktu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap IKM ($\beta=3,117$; $p<0,001$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin cepat pelayanan yang diberikan melalui SIMRS, maka semakin tinggi kepuasan pengguna. Penelitian terbaru mengenai sistem informasi rumah sakit menunjukkan bahwa efisiensi sistem dan kemudahan penggunaan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pengguna karena dapat mengurangi waktu kerja dan mempercepat akses informasi. Evaluasi berbagai Hospital Information System juga menunjukkan bahwa peningkatan efisiensi merupakan salah satu manfaat utama implementasi sistem informasi kesehatan.

Pengaruh Biaya terhadap IKM

Biaya berpengaruh signifikan terhadap IKM ($\beta=3,405$; $p<0,001$). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kesesuaian biaya pelayanan berkontribusi terhadap kepuasan yang dirasakan. Teori nilai pelanggan menjelaskan bahwa pengguna akan merasa puas apabila manfaat yang diterima lebih besar dibandingkan biaya yang dikeluarkan. Implementasi SIMRS yang mampu meningkatkan efisiensi operasional akan memberikan nilai tambah bagi rumah sakit maupun pengguna layanan.

Pengaruh Produk Layanan terhadap IKM

Produk layanan berpengaruh signifikan terhadap IKM ($\beta=4,428$; $p=0,017$). Hasil ini menunjukkan bahwa manfaat yang dihasilkan SIMRS, seperti kemudahan akses data, ketepatan informasi, dan dukungan terhadap pelayanan, berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Ferdiana dan Pramono (2024) menunjukkan bahwa aspek manfaat sistem dan kualitas layanan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pengguna SIMRS. Pengguna akan merasa puas apabila sistem mampu mendukung kebutuhan pekerjaan secara efektif.

Pengaruh Kompetensi Pelaksana terhadap IKM

Kompetensi pelaksana berpengaruh signifikan dengan arah negatif ($\beta=-1,224$; $p=0,001$). Temuan ini berbeda dengan teori yang menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia

seharusnya meningkatkan kepuasan pengguna. Perbedaan hasil ini dapat disebabkan oleh tingginya ekspektasi pengguna terhadap kemampuan petugas atau adanya ketidaksesuaian kompetensi dengan kebutuhan operasional SIMRS (Alfiyani, et al., 2023). Penelitian Wardhana et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan lebih dominan memengaruhi kepuasan dibandingkan karakteristik individu pengguna.

Pengaruh Perilaku Pelaksana terhadap IKM

Perilaku pelaksana berpengaruh signifikan terhadap IKM ($\beta=0,649$; $p=0,032$). Sikap yang ramah, responsif, dan komunikatif dari petugas dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan SIMRS. Hasil ini sesuai dengan konsep kualitas pelayanan yang menempatkan empati dan daya tanggap sebagai faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Interaksi yang baik antara pengguna dan petugas akan meningkatkan penerimaan terhadap sistem informasi.

Pengaruh Penanganan Saran dan Masukan terhadap IKM

Penanganan saran dan masukan berpengaruh signifikan terhadap IKM ($\beta=5,372$; $p<0,001$). Koefisien yang tinggi menunjukkan bahwa pengguna sangat menghargai adanya mekanisme evaluasi dan tindak lanjut terhadap masukan yang diberikan. Dalam implementasi sistem informasi kesehatan, keterlibatan pengguna dalam proses perbaikan sistem terbukti meningkatkan penerimaan dan kepuasan terhadap sistem yang digunakan. Evaluasi berkelanjutan menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi SIMRS.

Pengaruh Penanganan Pengaduan terhadap IKM

Penanganan pengaduan merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap IKM ($\beta=5,787$; $p<0,001$). Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan rumah sakit dalam menindaklanjuti keluhan pengguna menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan. Penelitian Takao et al. (2024) menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan merupakan sumber informasi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Pengguna yang memperoleh respons cepat terhadap keluhan akan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pengguna yang tidak mendapatkan tindak lanjut yang memadai.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi, persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan saran dan masukan, serta penanganan pengaduan berpengaruh signifikan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Variabel yang memiliki pengaruh terbesar adalah penanganan pengaduan dan

penanganan saran serta masukan, yang menunjukkan bahwa responsivitas rumah sakit dalam menerima dan menindaklanjuti keluhan pengguna merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk layanan, dan kualitas informasi juga berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna SIMRS. Oleh karena itu, rumah sakit perlu meningkatkan kualitas layanan melalui optimalisasi sistem pengelolaan pengaduan, penyederhanaan prosedur pelayanan, peningkatan kualitas informasi yang dihasilkan SIMRS, serta penguatan kompetensi petugas melalui pelatihan dan pendampingan secara berkelanjutan. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas implementasi SIMRS sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada pimpinan rumah sakit beserta seluruh responden yang telah bersedia berpartisipasi dan memberikan informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Universitas Muhammadiyah Madiun yang telah memberikan dukungan akademik sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) serta menjadi referensi bagi penelitian dan pengembangan pelayanan kesehatan di masa mendatang.

DAFTAR REFERENSI

- Alfiyani, L., Setiyadi, N. A., Yakob, A., Mulyono, D., Rohmat, R., & Rizqi, M. F. (2023). An analysis of community satisfaction index on health service quality: CFA and Gap analysis. *Jurnal Berita Ilmu Keperawatan*, 16(2), 193-202
- Alfiyani, L., Yakob, A., Setiyadi, N. A., Mulyono, D., Utomo, S., & Sari, W. F. (2023).
- Clarkson, P., Patel, R., & Singh, K. (2018). Information systems implementation in hospital settings: Challenges and opportunities. *Journal of Healthcare Management*, 63(4), 215–223.
- Efektivitas pelayanan administrasi rumah sakit terhadap indeks kepuasan masyarakat.
- Elrod, J. K., & Fortenberry, J. L. (2020). Advancing health information technology in healthcare organizations. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1–7.
- Jarvis, B., Johnson, T., & Williams, P. (2020). Hospital management information systems and healthcare service quality. *International Journal of Health Informatics*, 12(3), 145–156.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2011). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1171/MENKES/PER/VI/2011 tentang Sistem Informasi Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Profil Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Indonesia. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Suandari, P. V. L., Suasnawa, I. G., Nugraha, I. N. A., & Sutrisnawati, N. N. D. (2023). The correlation between information quality and user satisfaction of the Hospital Management Information System. *Indonesian Journal of Global Health Research*, 6(4), 1–8.
- Tadesse, K. (2014). Hospital management information systems and decision support for healthcare services. *International Journal of Medical Informatics*, 83(5), 340–348.
- Takao, M., Yamamoto, H., & Suzuki, T. (2024). Complaint management and service quality improvement in hospital information systems. *International Journal of Healthcare Quality Assurance*, 37(2), 120–131.
- Tulungen, F., Rumayar, A. A., & Korompis, G. E. C. (2022). Faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 17(2), 85–93.
- Wang, Y., Kung, L., & Byrd, T. A. (2016). Big data analytics and healthcare information systems. *Information & Management*, 53(6), 1–10.
- Wardhani, V., Hidayanto, A. N., & Purwandari, B. (2019). Social influence and user acceptance of hospital information systems. *Health Informatics Journal*, 25(4), 1456–1468.