

IDENTIFIKASI TEKNOLOGI INFORMASI KESEHATAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT

Ake Royke Calvin Langi^{1*}, Henny Pongantung², Frankly Oktavian Palendeng³, Monica Sri Rejeki Suparlan⁴, Chintami Luciana Watak⁵, James Komaling⁶

Prodi Sarjana Adminitrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Gunung Maria Tomohon^{1,2,3,4,5,6}

*Corresponding Author : ake.langi3@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon tahun 2023, rata-rata berada pada 88,8%. Pada tahun 2024 kepuasan pasien BPJS meningkat menjadi 90%. Meskipun mengalami peningkatan, tetapi tetap masih kurang dari standar yang ditetapkan pemerintah sesuai dengan Permenkes RI Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan bahwa kepuasan pasien harus diatas 95%. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah teknologi informasi kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi faktor teknologi informasi kesehatan yang berkaitan dengan kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon. Metode: yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan desain *cross sectional study* dengan jumlah sampel 216 pasien BPJS (*purposive sampling*). Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Kepuasan pasien mengacu pada SERVQUAL (lima dimensi). Hasil dari penelitian ini adalah teknologi informasi kesehatan mempengaruhi kepuasan pasien BPJS dengan nilai $p=0,038$, $CC=0,153$, $OR=1,304$. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi informasi kesehatan, mempengaruhi kepuasan pasien. Sebagai saran penelitian ini yakni proses pelayanan kesehatan secara komprehensif perlu ditingkatkan lagi, demi terciptanya kepuasan pasien BPJS, terutama peningkatan system teknologi informasi kesehatan.

Kata kunci : BPJS, kepuasan pasien, rumah sakit, teknologi informasi

ABSTRACT

BPJS patient satisfaction at Gunung Maria Tomohon Hospital in 2023, averaged 88.8%. In 2024, BPJS patient satisfaction increased to 90%. Although it has increased, it is still less than the standard set by the government in accordance with Permenkes RI Number 4 of 2019 concerning Technical Standards for Fulfillment of Basic Service Quality at Minimum Service Standards in the Health Sector that patient satisfaction must be above 95%. One of the factors that influence satisfaction is health information technology. The purpose of this study was to identify health information technology factors related to the quality of health services on BPJS patient satisfaction at Gunung Maria Tomohon Hospital. The method used is a quantitative method with a cross sectional study design with a sample size of 216 BPJS patients (purposive sampling). Data were collected using a questionnaire. Patient satisfaction refers to SERVQUAL (five dimensions). The result of this study is that health information technology affects BPJS patient satisfaction with a p value = 0.038, CC = 0.153, OR = 1.304. The conclusion of this study shows that health information technology affects patient satisfaction. As a suggestion for this study, the comprehensive health service process needs to be improved, in order to create BPJS patient satisfaction, especially improving the health information technology system.

Keywords : BPJS, patient satisfaction, hospital, information technology

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien (*patient satisfaction*) didefinisikan sebagai ekspresi yang menyelidiki perbedaan mendasar yang ada antara apa yang diharapkan pasien dari layanan dan apa yang mereka alami saat mendapatkan layanan (Akthar et al., 2023). Pasien yang puas, dapat meningkatkan hasil perawatan kesehatan optimal karena membantu pasien mengikuti

perawatan serta mendorong pasien dalam perawatan kesehatan (Alfarizi & Ngatindriatu, 2022). Kepuasan adalah faktor kunci, yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah atau, dalam konteks pribadi, diperlukan untuk bisnis yang sukses (Alibrandi et al., 2023). Perlu untuk menekankan interaksi, keadilan terutama dalam memberikan informasi yang jelas tentang tindakan medis kepada keluarga pasien, melayani pasien dengan sopan, ramah, dan memberikan solusi kepada pasien jika ada keluhan pelayanan (Semiarty et al., 2024).

Penelitian tentang kepuasan perlu dilakukan agar hasilnya dapat diterapkan di rumah sakit untuk memasarkan perawatan kesehatan agar terjadi peningkatan kepuasan pasien (Dimitrievska & Misoska, 2020). Kepuasan pasien terhadap kualitas perawatan kesehatan bervariasi di seluruh bangsal kelas rawat inap, sehingga ini memberi manajer perawatan kesehatan dan pembuat kebijakan rumah sakit berkesempatan belajar lebih banyak tentang bagaimana pasien melihat dan bagaimana mereka dapat meningkatkan kualitas perawatan kesehatan dengan menggunakan evaluasi pasien (Wulandari et al., 2021). Kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon tahun 2023, rata-rata berada pada 88,8%. Pada tahun 2024 kepuasan pasien BPJS meningkat menjadi 90%. Meskipun mengalami peningkatan, tetapi tetap masih kurang dari standar yang ditetapkan pemerintah sesuai dengan Permenkes RI Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan bahwa kepuasan pasien harus diatas 95%. Jumlah pasien BPJS terhitung sejak Januari hingga April 2025 mencapai 984 pasien. Sementara jumlah pasien BPJS yang di rawat di ruang rawat inap mencapai 216 pasien yang tersebar di 7 ruang rawat inap (Diklit RSU Gunung Maria Tomohon, 2025).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan indikator utama dalam menilai kinerja rumah sakit dan menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan serta loyalitas pasien. Namun, masih ditemukan adanya ketidaksesuaian antara harapan pasien dan kenyataan pelayanan yang diterima. Pendekatan SERVQUAL, yang mencakup dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan/kepercayaan), dan *empathy* (empati), memberikan kerangka yang komprehensif dalam mengevaluasi kualitas layanan (Emmanuel, 2020); (Sitohang & Suyanto, 2024). Permasalahan muncul ketika rumah sakit belum sepenuhnya mampu memenuhi standar kualitas dalam lima dimensi tersebut, yang kemudian berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini ingin menjawab pertanyaan mengenai sejauh mana sistem teknologi informasi kesehatan mempengaruhi tingkat kepuasan berdasarkan SERVQUAL pasien di rumah sakit (Parmana et al., 2024).

Meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas menuntut rumah sakit untuk memberikan layanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga ramah, responsif, dan berbasis kebutuhan pasien. Namun, pada kenyataannya, masih banyak ditemukan keluhan dari pasien terkait pelayanan yang dianggap kurang memuaskan, seperti fasilitas sistem teknologi informasi kesehatan yang belum memadai, sehingga terjadi waktu tunggu yang lama. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima. Faktor tersedianya teknologi informasi kesehatan (Alolayyan et al., 2020; Westerhof et al., 2024), merupakan faktor yang diyakini menjadi penentu kepuasan pasien (Viegas, 2024). Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa penggunaan rekam medis elektronik ini akan memudahkan pasien untuk mendaftarkan diri atau mengakses pelayanan rumah sakit sehingga hal ini menimbulkan kepuasan dan loyalitas pasien (Carlof & Mulyanti, 2023).

Urgensi penelitian ini karena kualitas layanan kesehatan merupakan aspek krusial dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, yang pada akhirnya berdampak pada citra dan keberlanjutan rumah sakit. Di tengah persaingan antar penyedia layanan kesehatan dan peningkatan kesadaran masyarakat akan hak-hak pasien, rumah sakit harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Namun, dewasa ini masih sering ditemukan keluhan tentang layanan

kesehatan yang dirasakan jauh dari kata maksimal dalam hal ketepatan waktu dan fasilitas yang disediakan yang berhubungan dengan SIMRS. Oleh karena itu, sangat penting untuk menemukan komponen yang secara signifikan memengaruhi kualitas layanan kesehatan dan bagaimana hal itu memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini diharapkan dapat membantu manajer rumah sakit membuat strategi untuk meningkatkan layanan sistem teknologi informasi kesehatan yang lebih memadai dan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien. Kepuasan pasien merupakan ukuran kualitas pelayanan yang dirasakan pasien dibagi dengan kebutuhan pasien, keinginan pasien, dan harapan pasien itu sendiri (Situmorang & Mulyanti, 2023).

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi dan menganalisis teknologi informasi kesehatan yang mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Keterkaitan penelitian ini dengan SDG'S yakni pada tujuan yang ketiga untuk kehidupan yang sehat dan tujuan keempat yakni pendidikan yang berkualitas serta tujuan kelima yakni kesetaraan gender (SDG's Indonesia, 2018). Dikaitkan juga dengan Asta Cita yang merupakan program pemerintah yakni untuk memperkuat pembangunan sumber daya manusia (SDM), sains, teknologi, pendidikan, kesehatan, prestasi olahraga dan kesetaraan gender (Prabowo & Gibran, 2024).

METODE

Studi ini adalah studi kuantitatif yang bersifat observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Teknik sampling menggunakan teknik *non probability sampling* (NPS) dengan teknik *total sampling* atau sampling jenuh. Sampel yakni seluruh pasien Rawat Inap yang tercover BPJS berjumlah 216 pasien. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon pada bulan April 2025. Variabel independent dalam penelitian ini yakni teknologi informasi kesehatan rumah sakit. Variabel dependen dalam studi ini yaitu kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi (SERVQUAL): *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangibles* (bukti fisik). Instrumen penelitian untuk variabel teknologi informasi kesehatan menggunakan kuesioner. Variabel kepuasan pasien menggunakan kuesioner SERVQUAL (lima dimensi) yang terdiri atas 25 pertanyaan kepada responden, dengan pilihan jawaban menggunakan skala likert.

Responden dalam penelitian ini yakni pasien BPJS yang dirawat di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon. Sampel yang diambil menggunakan teknik sampling NPS dengan metode total sampling sebanyak 216 responden. Analisis data terdiri atas analisis univariat yang mencakup data demografi responden (pendidikan, umur, jenis kelamin, pekerjaan) serta distribusi variabel, meliputi teknologi informasi kesehatan dan kepuasan pasien BPJS dengan menggunakan statistik deskriptif. Analisis bivariat yaitu analisis dengan menggunakan tabulasi silang antara variabel *independent* dan *dependent*. Dalam analisis ini, peneliti menggunakan uji *Chi Square* dengan melihat kekuatan pengaruh (*contingency coefficient*), *odds ratio* dan *confidential interval 95%*. Penelitian ini telah melewati *ethical clearence* rumah sakit (Bagian Diklit Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon) dengan nomor: 246/KEP/DIKLIT/RSGMT/V/2025.

HASIL

Data Demografi dan Variabel Penelitian di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon

Hasil penelitian menunjukkan bahwa data karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1. Keterangan tabel 1, menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan, pada umumnya berpendidikan SMA dengan jumlah 172 responden (79,7%). Responden yang berpendidikan perguruan tinggi sebanyak 39 responden (18%). Sementara itu, responden yang

berpendidikan SD hanya 1 responden (0,46%), pendidikan SMP berjumlah 4 responden (1,8%). Demikian juga dengan umur responden, pada kategori 20-30 tahun sebanyak 18 responden (8,3%), kategori umur 31-40 tahun sebanyak 12 responden (5,6%). Responden yang berumur 41-50 tahun berjumlah 73 responden (34,0%). Kategori umur 51-60 tahun berjumlah 103 responden (47,6%). Kategori umur 61-70 tahun sebanyak 10 responden (4,5%). Responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 110 responden (51,0%), sedangkan berjenis kelamin perempuan berjumlah 106 responden (49,0%). Responden dengan pekerjaan sebagai IRT berjumlah 96 responden (44,4%), sebagai ASN berjumlah 36 responden (17,0%). Sebagai pegawai swasta berjumlah 38 responden (17,5%), sedangkan sebagai pensiunan berjumlah 16 responden (7,4%). Responden yang bekerja sebagai serabutan sebanyak 24 responden (11,0%). Sebagai siswa sebanyak 6 responden (2,7%).

Tabel 1. Karakteristik Responden di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon (n=216)

Karakteristik Responden	n	%
Pendidikan		
SD	1	0,46
SMP	4	1,8
SMA	172	79,7
PT	39	18,0
Umur		
20-30 tahun	18	8,3
31-40 tahun	12	5,6
41-50 tahun	73	34,0
51-60 tahun	103	47,6
61-70 tahun	10	4,5
Mean	52,3	
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	110	51,0
Perempuan	106	49,0
Pekerjaan		
IRT	96	44,4
ASN	36	17,0
Pegawai Swasta	38	17,5
Pensiunan	16	7,4
Serabutan	24	11,0
Siswa	6	2,7

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Dependent dan Independent di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon (n=216)

Variabel	n	%
Dependent:		
Kepuasan pasien		
Independent:		
Teknologi Informasi kesehatan		
Optimal	162	75,0
Belum optimal	54	25,0

Berdasarkan tabel 2, dapat dijelaskan bahwa untuk variabel kepuasan pasien, paling dominan pasien puas sebanyak 140 responden (64,8%), sedangkan yang kurang puas sebanyak 76 responden (35,2%). Variabel teknologi informasi kesehatan, paling banyak responden menilai sudah optimal dengan jumlah 162 responden (75,0%), yang menilai belum optimal sebanyak 54 responden (25,0%).

Tabel 3. Tabulasi Silang Variabel Dependent dan Independent di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon (n=216)

Variabel	Kepuasan Pasien BPJS						p	Contingency Coeficient	OR (CI 95%)			
	Puas		Kurang puas		Total							
	n	%	n	%	n	%						
Teknologi Informasi Kesehatan												
Optimal	112	51,9	50	23,1	162	75,0	0,032	0,155	2,080 (1,109-3,903)			
Belum optimal	28	13,0	26	12,0	54	25,0						

Pada tabel 3, dapat dijelaskan bahwa dari 162 responden yang menilai teknologi informasi kesehatan sudah optimal, terdapat 112 responden (51,9%) merasa puas dan 50 responden (23,1%) merasa kurang puas. Hasil uji tabulasi silang diperoleh nilai $p=0,032 (<\alpha=0,05)$ yang berarti bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh teknologi informasi kesehatan. Hasil ini menunjukkan bahwa Hipotesis Nul (H_0) ditolak dan Hipotesis Alternatif (H_a) diterima. Hasil uji juga diperoleh nilai *Contingency Coeficient* sebesar 0,155 yang berarti teknologi informasi kesehatan memiliki pengaruh yang sangat lemah terhadap kepuasan pasien. Nilai *Odds Ratio* (OR) 2,080 dengan nilai *Confidential Interval* (CI): 2,080 (1,009-3,903).

PEMBAHASAN

Pengaruh Teknologi Informasi Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi kesehatan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon. Penggunaan sistem informasi yang terintegrasi, mulai dari pendaftaran hingga pelayanan medis, terbukti dapat meningkatkan efisiensi layanan dan mempercepat akses informasi, yang pada akhirnya berdampak positif pada pengalaman dan kepuasan pasien. Hasil uji hipotesis diperoleh nilai $p=0,032 (<\alpha=0,05)$. Hasil penelitian ini, diperoleh nilai OR=2,080, yang berarti bahwa Teknologi informasi kesehatan (HIT) yang optimal, akan berpeluang 2 kali menciptakan kepuasan pada pasien, demikian juga berlaku sebaliknya. Saat ini pihak manajemen telah mengembangkan SIMRS menuju ke perkembangan yang positif. Telah dilakukan integrasi software dari SIMRS HCM ke *Hospita* dari AIDO yang dinilai lebih mudah dan lebih aman digunakan petugas kesehatan.

Digitalisasi layanan kesehatan di Amerika Serikat sangat maju, tetapi standarisasi dan biaya masih menjadi masalah. Meskipun kemajuan dalam teknologi informasi kesehatan di negara ini telah meningkatkan layanan dan hasil pasien, kolaborasi terus-menerus, kebijakan yang mendukung, dan inovasi masih diperlukan untuk mengatasi masalah saat ini (Barker et al., 2024). Dalam memahami hubungan antara karakteristik pasien, kelangsungan berbagi, dan hubungan dokter-pasien diperlukan aktivitas berbagi informasi kesehatan online dengan dokter (Li & Wang, 2022). Menurut Kartikasari, (2019), sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) mencakup semua rumah sakit di Indonesia, baik umum maupun khusus, baik yang dikelola secara publik maupun privat. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, juga dikenal sebagai SIMRS, adalah sebuah sistem informasi terpadu yang digunakan untuk melaksanakan semua kegiatan dan transaksi yang terjadi di suatu Rumah Sakit. Ini membantu manajemen Rumah Sakit meningkatkan kualitas pelayanan dalam memudahkan melakukan berbagai rutinitas transaksi yang biasa dilakukan.

Teknologi informasi kesehatan berperan penting untuk meningkatkan kualitas informasi kesehatan di rumah sakit pendidikan (Alolayyan et al., 2020). Pertukaran informasi kesehatan (HIT) dan kepuasan pasien diadopsi memiliki peran sebagai mediator efisiensi organisasi (Lee et al., 2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas health information system (HIS)

sangat mempengaruhi kepuasan pasien, khususnya, fitur-fitur penting dalam keberhasilan sistem informasi secara keseluruhan (Jad & Zainol, 2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem janji temu elektronik, yang telah mulai digunakan dalam industri perawatan kesehatan, dianggap positif berdasarkan manfaat dan kenyamanan, dan ini berdampak positif pada sikap dan perilaku pasien (Cam, 2016).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi kesehatan (HIT) berdampak pada koordinasi perawatan dan manajemen informasi klinis. Pasien yang didiagnosa memerlukan koordinasi perawatan lintas spesialisasi dan manajemen informasi klinis yang ketat merasakan manfaat teknologi informasi kesehatan (McCullough et al., 2013). Hasil penelitian menunjukkan bahwa rumah sakit dengan HIT yang tinggi terlibat dalam praktik dan strategi peningkatan kualitas (QI) yang signifikan secara statistik lebih banyak, dan memiliki kinerja yang jauh lebih baik dalam hal tingkat kepuasan pasien (Restuccia et al., 2012). Terdapat bukti substansial tentang manfaat penerapan rekam medis elektronik mengurangi kesalahan medis dan meningkatkan keselamatan pasien (Alotaibi & Federico, 2017). Adopsi EHR lanjutan secara independen dikaitkan dengan lebih sedikit pasien dengan lama rawat inap yang lama dan rawat inap kembali selama tujuh hari. Adopsi EHR tingkat lanjut tidak dikaitkan dengan kepuasan pasien bahkan ketika mengontrol hubungan yang kuat antara lingkungan praktik keperawatan yang lebih baik, terutama keahlian dan kecukupan sumber daya, dan perawatan keperawatan yang terlewat dan lebih banyak pasien yang melaporkan peringkat kepuasan (Hessels et al., 2016).

Kualitas informasi, kualitas sistem, sumber daya pendukung, dan kompatibilitas teknologi adalah beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam model yang diusulkan. Oleh karena itu, pengguna sistem informasi kesehatan dan umum akan lebih puas dengan perubahan dan kemajuan ini (Sebetci, 2018). Berbeda dengan hasil penelitian Manta et al. (2017), dimana investasi teknologi informasi kesehatan tampaknya tidak berdampak pada skor HCAHPS. Pemangku kepentingan harus menyelidiki peluang sinergis antara inisiatif intensif sumber daya ini untuk mengoptimalkan biaya, kualitas, dan pengalaman pasien. Penelitian sebelumnya menemukan bahwa implementasi antrian *online* dan integrasi sistem SIMRS dengan BPJS (*Bridging*) secara signifikan mengurangi waktu tunggu pasien BPJS dari rata-rata 2,5 jam menjadi 1 jam. Hal ini berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien sebesar 35% dalam survei pasca-kunjungan (Suhena et al., 2024).

Demikian juga dengan penelitian terdahulu menyatakan implementasi *Bridging Antrean Online V2 (Antrol)* bertujuan untuk mengetahui cara mengatasi penumpukan antrian di loket admission rumah sakit agar tidak terjadi rangkap data, mengetahui pengembangan web service antrian *online* versi 2.0 dengan aplikasi SIMRS Khanza dengan metode web service atau API (*Application Programming Interface*) agar dapat melakukan dua proses pelayanan tanpa ada intervensi satu sistem dengan sistem lainnya secara langsung (Zulfiana H et al., 2024). Begitu juga pada studi terdahulu di RSUD di Sumatera Utara, penggunaan Aplikasi Mobile JKN membantu pasien dalam mengakses informasi rujukan dan pendaftaran tanpa harus datang langsung. Kepuasan pasien meningkat pada aspek "*kemudahan akses layanan*" dan "*kejelasan informasi*" (Nikmah et al., 2024).

Penelitian lain juga mengidentifikasi bahwa minimnya pelatihan staf dalam pengoperasian sistem TI menyebabkan banyaknya kesalahan entri data dan keterlambatan dalam pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi tanpa kompetensi SDM yang baik tidak otomatis meningkatkan kepuasan pasien (Effendy et al., 2024). Kualitas informasi kesehatan adalah masukan utama dari kualitas keputusan dan praktik klinis dan administrasi. Menariknya, penelitian ini menemukan bahwa HIT berdampak tidak langsung terhadap kinerja rumah sakit melalui kualitas informasi kesehatan, sebagai mediator (Alolayyan et al., 2020). Insentif federal telah berkontribusi pada adopsi EHR yang luas dan digitalisasi yang luas dalam perawatan kesehatan, sementara upaya untuk mempromosikan interoperabilitas telah mendorong

kolaborasi di seluruh entitas perawatan kesehatan. Akibatnya, pertukaran data perawatan klinis yang dapat dioperasikan, resep elektronik, pelaporan kesehatan masyarakat elektronik, dan akses pasien ke informasi kesehatan telah tumbuh secara substansial selama seperempat abad terakhir dan telah terbukti meningkatkan hasil perawatan kesehatan (Barker et al., 2024).

KESIMPULAN

Teknologi informasi kesehatan mempengaruhi kualitas layanan kesehatan di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon. Pengaruh teknologi informasi kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon masih tergolong lemah, meskipun dikatakan memiliki pengaruh. Untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS, rumah sakit terus melakukan evaluasi dan pembenahan terhadap proses pelayanan yang ada termasuk SIMRS yang merupakan bagian dari teknologi informasi kesehatan. Optimalisasi teknologi informasi kesehatan membantu meningkatkan kualitas layanan agar komunikasi antara tenaga medis dan pasien optimal, mempercepat waktu tunggu, dan menyederhanakan proses administrasi.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih buat semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini, terutama pihak Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon serta Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Gunung Maria Tomohon. Terimakasih juga buat pimpinan Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (UPPM) Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Gunung Maria Tomohon.

DAFTAR PUSTAKA

- Akthar, N., Nayak, S., & Pai P, Y. (2023). *Determinants of patient satisfaction in Asia: Evidence from systematic review of literature. Clinical Epidemiology and Global Health*, 23(July), 101393. <https://doi.org/10.1016/j.cegh.2023.101393>
- Alfarizi, M., & Ngatindriatun. (2022). *Determinant factors of hospital service quality and patient satisfaction: Hospital logistics management approach. Asian Management and Business Review*, 2(2), 121–138. <https://doi.org/10.20885/ambr.vol2.iss2.art2>
- Alibrandi, A., Gitto, L., Limosani, M., & Mustica, P. F. (2023). *Patient satisfaction and quality of hospital care. Evaluation and Program Planning*, 97(September 2022), 102251. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2023.102251>
- Alolayyan, M. N., Alyahya, M. S., Alalawin, A. H., Shoukat, A., & Nusairat, F. T. (2020). *Health information technology and hospital performance the role of health information quality in teaching hospitals. Heliyon*, 6(10), e05040. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e05040>
- Alotaibi, Y. K., & Federico, F. (2017). *The impact of health information technology on patient safety. Saudi Medical Journal*, 38(12), 1173–1180. <https://doi.org/10.15537/smj.2017.12.20631>
- Barker, W., Chang, W., Everson, J., Gabriel, M., Patel, V., Richwine, C., & Strawley, C. (2024). *The Evolution of Health Information Technology for Enhanced Patient-Centric Care in the United States (Preprint). Journal of Medical Internet Research*, 26(e59791), 1–15. <https://doi.org/10.2196/59791>
- Cam, H. (2016). *The Role of Information Technology in Patient Satisfaction. KSP Journals*, 3(1), 91–102. <https://doi.org/10.1453/ter.v3i1.622>
- Carlof, & Mulyanti, D. (2023). Inovasi Teknologi dalam Manajemen Kesehatan: Pemanfaatan Sistem Informasi Kesehatan Elektronik di Rumah Sakit. *Journal of Management and Social Sciences (JIMAS) Vol. 2, No. 2 Mei 2023*, 2(2), 50–62.

- <https://doi.org/10.55606/jimas.v2i2.262>
- Diklit RSU Gunung Maria Tomohon. (2025). *Data Pasien Rawat Inap*.
- Dimitrievska, V., & Misoska, A. T. (2020). *Factors Associated with Patients' Satisfaction in the health Care System in North Macedonia. Fifteenth Annual International Conference on European Integration - AICEI*, 15(1), 121–132. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4393675>
- Effendy, C. A., Paramarta, V., & Purwanda, E. (2024). Peran Teknologi Informasi, Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Dan Sistem Informasi Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Kinerja Rumah Sakit (Kajian Literatur). *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(4), 13479–13489.
- Emmanuel, A. (2020). *Factors Influencing Clients Satisfaction with Healthcare Delivery in Ghana (A Case Study of the Tamale Teaching Hospital)*. SSRN, 19 August. <https://doi.org/doi.org/10.2139/ssrn.3677107>
- Hessels, A., Flynn, L., Cimiotti, J. P., Bakken, S., & Gershon, R. (2016). *Impact of Health Information Technology on the Quality of Patient Care. Physiology & Behavior*, 19(1), 1–19. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC5001503/>
- Jad, K. A. M., & Zainol, Z. (2022). *The effect of quality factors of hospital information systems on patient satisfaction. Global Advances in Business Studies (GABS)*, 1(2), 55–67. <https://doi.org/10.55584/gabs001.02.1>
- Kartikasari, D. (2019). Administrasi Rumah Sakit (I. Tri & T. Ratna (eds.)). Wineka Media.
- Lee, H.-M., Zhang, P., & Shah, J. (2023). *Health Information Exchange Adoption and Patient Satisfaction: The Mediating Role of Organizational Efficiency. Journal of International Technology and Information Management*, 32(1), 80–95. <https://doi.org/10.58729/1941-6679.1578>
- Li, S., & Wang, K. (2022). *Sharing Online Health Information With Physicians: Understanding the Associations Among Patient Characteristics, Directness of Sharing, and Physician-Patient Relationship. Frontiers in Psychology*, 13(March), 1–9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.839723>
- Manta, C. J., Caplan, R., Goldsack, J., Smith, S., & Robinson, E. (2017). *The Impact of Health Information Sharing on Patient Satisfaction. The American Journal of Accountable Care*, March. <https://drive.google.com/file/d/1gwmSoZEeqy5ZtX2Ie6YBBzAjLDy9nOZ-/view?ts=5ac76212>
- Mccullough, J. S., Parente, S., & Town, R. (2013). *Health Information Technology and Patient Outcomes: The Role of Organizational and Informational Complementarities. NBER Working Paper No. 18684*.
- Nikmah, N., Adi, S., Mawarni, D., & Ulfah, N. H. (2024). Hubungan Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Wilayah BPJS Kesehatan Kabupaten Nganjuk. *Sport Science and Health*, 6(3), 293–303. <https://doi.org/10.17977/um062v6i32024p293-303>
- Parmana, A. D., Paramarta, V., & Nurina, Y. I. (2024). *Factors Affecting Patient Satisfaction and Patient Loyalty in Hospitals : Systematic Literature Review. International Islamic Medical Journal*, December, 54–63. <https://doi.org/10.33086/iimj.v6i2.6535>
- Prabowo, & Gibran, R. (2024). *Visi Misi Indonesia Maju 2024*. https://va.medcom.id/2023/pemilu/others/PRABOWOGIBRAN_VISI_MISI.pdf
- Restuccia, J. D., Cohen, A. B., Horwitt, J. N., & Shwartz, M. (2012). *Hospital implementation of health information technology and quality of care: Are they related? BMC Medical Informatics and Decision Making*, 12(1). <https://doi.org/10.1186/1472-6947-12-109>
- SDG's Indonesia. (2018). *Sustainable Development Goals*. <https://localisedgs-indonesia.org/publikasi>
- Sebetci, Ö. (2018). *Enhancing End-User Satisfaction Through Technology Compatibility: An*

- Assessment on Health Information System. Health Policy and Technology*, 7(3), 265–274.
<https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2018.06.001>
- Semiarty, R., Machmud, R., Abdiana, Wahyuni, A., & Hamzah, P. K. (2024). *Relationship of Service Recovery Towards Patient Satisfaction in Hospital in West Sumatera*. *Indonesian Journal of Health Administration*, 12(2), 198–205.
<https://doi.org/10.20473/jaki.v12i2.2024.198-205>
- Sitohang, A. C., & Suyanto, M. (2024). *Political Interests , Policies and Its Influence To The Patient Satisfaction : A Case Study in Sungai Piring Health Centre* , Indragiri Hilir , Riau. *KUASA*, 1(2), 43–54. <https://doi.org/10.22437/kuasa.v1i2.9>
- Situmorang, I. P., & Mulyanti, D. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Instalasi Gawat Darurat: Studi Teoritis. *Journal of Management and Social Sciences (JIMAS)*, 2(2), 42–49.
<https://doi.org/10.55606/jimas.v2i2.261>
- Suhena, I., Fitriani, A. D., & Asriwati. (2024). Implementasi Penggunaan Antrian Online Melalui Aplikasi Jkn Mobile Dalam Mengurangi Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Camatha Sahidya Tahun 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(4), 10658–10671. <https://doi.org/10.31004/jkt.v5i4.33880>
- Viegas, I. S. (2024). *The Role Of Information Technology In Improving The Quality Of Health Services In Hospitals*. *JOSS: Journal of Social Science*, 3(7), 1561–1571. <https://joss.al-makkipublisher.com/index.php/js>
- Westerhof, A., Hilhorst, C., & Bos, W. J. (2024). *The Impact of Health Information Technology on Hospital Performance: A Systematic Integrative Literature Review*. *Health*, 16(04), 257–279. <https://doi.org/10.4236/health.2024.164021>
- Wulandari, A. R. C., Rachmawaty, R., Ilkafah, I., & Erfina, E. (2021). *Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital*. *Enfermeria Clinica*, 31, S745–S750. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.09.006>
- Zulfiana H, Y., Sesuaiapitasari B, P. L. L., & Ilmawan, L. B. (2024). Implementasi Bridging Antrean Online V2 (Antrol) BPJS Kesehatan Pada Aplikasi SIMRS Khanza. *Mutiara: Multidisciplinary Scientific Journal*, 2(2), 962–971.
<https://doi.org/10.57185/mutiara.v2i2.151>