

## IMPLEMENTASI SIMRS DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD ALIYAH III KOTA KENDARI

Fitri Kurniawati<sup>1\*</sup>, Rania Fatrizza Pritami<sup>2</sup>

S1 Administrasi Rumah Sakit, STIKes Pelita Ibu<sup>1,2</sup>

\*Corresponding Author : fitrikurniawatigunawan89@gmail.com

### ABSTRAK

Memasuki era digital, perkembangan teknologi semakin pesat di berbagai bidang termasuk bidang kesehatan. Sistem informasi memiliki peran yang signifikan terhadap keberhasilan organisasi. Sebelum menerapkan SIMRS, pengelolaan data pasien dilakukan secara manual, yang memerlukan waktu lebih lama dan menyebabkan peningkatan waktu tunggu pelayanan hingga rata-rata 45 menit per pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Aliyah III Kota Kendari. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan informan penelitian terdiri dari 2 informan kunci dan 2 informan biasa. Adapun teknik pengumpulan data penelitian ini melalui wawancara mendalam, dan dokumentasi, teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini dilihat dari aspek responsivitas, SIMRS membantu mempercepat proses pendaftaran, mempermudah pencarian rekam medis, dan memperpendek waktu tunggu pasien. Dan dari aspek keandalan, SIMRS meningkatkan ketepatan dan konsistensi pencatatan data medis serta meminimalisir risiko kehilangan data, meskipun masih terdapat kendala berupa pemadaman listrik dan gangguan jaringan. Kesimpulan penelitian ini adalah implementasi SIMRS di RSUD Aliyah III Kota Kendari terbukti mampu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, meskipun masih diperlukan penguatan infrastruktur, peningkatan kompetensi SDM, serta evaluasi berkelanjutan untuk memastikan keberlanjutan sistem. menulis kesimpulan dengan bahasa sendiri yang bertujuan untuk menjawab tujuan penelitian.

**Kata kunci** : keandalan, mutu pelayanan kesehatan, responsivitas, SIMRS

### ABSTRACT

*Entering the digital era, technological developments are rapidly advancing across various sectors, including healthcare. Information systems play a significant role in supporting organizational success. Prior to the implementation of the Hospital Management Information System (SIMRS), patient data management was carried out manually, requiring longer processing times and resulting in increased service waiting times of up to an average of 45 minutes per patient. This study aims to analyze the implementation of the Hospital Management Information System (SIMRS) in improving the quality of health services at Aliyah III General Hospital in Kendari City. This research employed a descriptive qualitative approach, involving two key informants and two general informants. Data were collected through in-depth interviews and documentation, while data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, which consists of data reduction, data display, and conclusion drawing. The results of the study indicate that, in terms of responsiveness, SIMRS helps accelerate the registration process, facilitates the retrieval of medical records, and reduces patient waiting times. From the reliability aspect, SIMRS improves the accuracy and consistency of medical data recording and minimizes the risk of data loss, although challenges such as power outages and network disruptions are still present. The study concludes that the implementation of SIMRS at Aliyah III General Hospital in Kendari City has proven effective in improving the quality of health services. However, strengthening infrastructure, enhancing human resource competence, and conducting continuous evaluations are still required to ensure the sustainability of the system.*

**Keywords** : quality of health services, reliability, responsiveness, SIMRS

## PENDAHULUAN

Rumah sakit berperan dalam strategis guna upaya percepatan dan peningkatan kesehatan masyarakat. Paradigma baru dalam pelayanan kesehatan mengharuskan Rumah Sakit untuk menyediakan layanan dengan kualitas baik yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan pasien, namun tetap mematuhi kode etik profesional dan medis yang seharusnya. Sesuai ketentuan Permenkes No. 82 Tahun 2013 tentang SIMRS yang berbunyi setiap Rumah Sakit wajib menyelenggarakan SIMRS, dengan adanya pengaturan SIMRS bertujuan guna peningkatan efisiensi pelayanan, efektivitas pelayanan, profesionalisme petugas dan memberika pelayanan kepada pasien, kinerja petugas kesehatan, serta akses dan pelayanan Rumah Sakit. Dalam beberapa tahun terakhir, Teknologi informasi telah berkembang pesat. Di berbagai bidang seperti keuangan, pendidikan, dan perdagangan, teknologi informasi jelas telah meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas layanan kerja. Misalnya, dalam industri keuangan, penerapan teknologi informasi telah memungkinkannya menjadi lebih cepat dan lebih aman melalui jaringan internet. Dalam dunia pelayanan kesehatan, teknologi informasi memegang peranan penting dalam upaya peningkatan mutu layanan. Implementasi teknologi ini di rumah sakit mencakup berbagai bidang, seperti manajemen data pasien, pengelolaan rekam medis secara digital, sampai pada pemanfaatan pelayanan kesehatan jarak jauh atau *telemedicine* (Nursalim et al., 2024).

Perkembangan teknologi memicu pesatnya persaingan meningkat memaksa Rumah Sakit wajib meningkatkan kualitas layanan mereka. Kualitas pelayanan sangat penting untuk berlangsungnya kehidupan suatu organisasi. Pergerakan perubahan mutu pelayanan melalui pendekatan manajemen mutu yang terpadu merupakan syarat tidak dapat diabaikan apabila organisasi apabila ingin tetap bertahan dan semakin berkembang didunia pelayanan kesehatan. Dalam lingkungan senantiasa berkompetitif sebagai penyelenggara pelayanan dengan harapan selalu memuaskan pelanggan/pasien mereka tentunya dengan pelayanan terbaik/pariprna. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa masih ada fasilitas kesehatan yang masih berada pada kondisi belum siap. Kesiapan penerapan rekam medis elektornik masih perlu ditingkatkan, seperti kemampuan manajemen, keuangan dan anggaran, operasional, teknologi, dan organisasi. Pelanggan/ konsumen mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan terbaik bagi mereka. Sebagai organisasi pelayanan kesehatan, tantangan utamanya adalah meningkatnya jumlah organisasi pelayanan kesehatan. Oleh karenanya, Rumah Sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan terus menjaga kepercayaan konsumen (Mahfudhoh at al., 2020).

Berdasarkan wawancara awal, RSUD Aliyah III Kota Kendari mulai menerapkan SIMRS diakhir tahun 2020 dalam bentuk implementasi Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No. 82 Tahun 2013 tentang SIMRS. Sebelum menerapkan SIMRS, pengelolaan data pasien dilakukan secara manual, yang memerlukan waktu lebih lama dan menyebabkan peningkatan waktu tunggu pelayanan hingga rata-rata 20 menit per pasien. Selain itu, tingkat kesalahan dalam pencatatan manual mencapai 10%, yang berisiko mempengaruhi pengambilan keputusan klinis dan dapat berdampak serius terhadap keselamatan pasien. Kondisi ini berpengaruh pada efisiensi pelayanan kesehatan, kenyamanan pasien, serta berpotensi menurunkan kualitas layanan yang diberikan. Setelah penerapan SIMRS, RSUD Aliyah III Kota Kendari berhasil mengurangi waktu tunggu pasien hingga 20% dan meningkatkan akurasi data medis hingga 90%. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di RSUD Aliyah III Kota Kendari, ditemukan beberapa permasalahan dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Permasalahan tersebut meliputi keterbatasan infrastruktur digital, di mana hanya 60% fasilitas yang mendukung implementasi SIMRS, serta waktu pemuatan sistem yang masih relatif lama. Selain itu, kondisi listrik di sekitar rumah sakit yang sering mengalami pemadaman turut menghambat proses penginputan data pasien.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Aliyah III Kota Kendari. Untuk mengetahui bagaimana Responsivitas dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Aliyah III Kota Kendari dan Untuk mengetahui bagaimana keandalan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Aliyah III Kota Kendari. Mutu pelayanan kesehatan mencerminkan tingkat keunggulan layanan yang sesuai dengan standar profesi dan pelayanan. Hal ini dilakukan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada di rumah sakit secara wajar, efisien, dan efektif. Pelayanan ini juga harus diberikan dengan aman dan memuaskan, sesuai dengan norma, etika, hukum, serta nilai-nilai sosial budaya. Selain itu, penting untuk mempertimbangkan keterbatasan dan kemampuan pemerintah serta masyarakat sebagai konsumen. Semua ini diharapkan dapat diselenggarakan dengan aman dan memuaskan bagi pelanggan, sesuai dengan norma dan etika yang baik (Munawarah et al., 2020).

Kepuasan pasien adalah tingkat emosi yang dirasakan pasien setelah membandingkan layanan medis yang mereka terima dengan harapan mereka. Oleh karena itu, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Orang yang puas dengan perawatan medis yang diberikan cenderung akan mengikuti saran, mematuhi rencana perawatan yang disepakati, dan mematuhi. Sebaliknya, orang yang tidak puas dengan penggunaan perawatan kesehatan mereka cenderung tidak mematuhi rencana perawatan, tidak mengikuti saran, tidak mengikuti rencana perawatan, mengganti dokter, atau pindah ke fasilitas medis lainnya (Rizki et al., 2023).

## METODE

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Lokasi penelitian dilakukan di instalasi Rekam Medis RSUD Aliyah III Kota Kendari dan waktu penelitian dilakukan pada bulan Agustus tahun 2025, dengan jumlah informan sebanyak 4, terdiri dari 2 sebagai informan kunci dan 2 sebagai informan biasa. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

## HASIL

**Tabel 1. Karakteristik Informan**

Nama	Umur	Jenis kelamin	Informan penelitian	Pendidikan	Lama kerja	Ket.
I	37 Tahun	Laki-laki	Kepala IT	Sarjana	2 Tahun	Informan Kunci
R	30 Tahun	Perempuan	Kepala Rekam Medis	Sarjana	4 Tahun	Informan Kunci
H	37 Tahun	Laki-laki	Petugas Admisi/Pendaftaran	Sarjana	6 Tahun	Informan Biasa
N	30 Tahun	Perempuan	Petugas Admisi/Pendaftaran	Sarjana	3 Tahun	Informan Biasa

Untuk informan penelitian ini terdiri atas informan kunci dan informan biasa. Informan kunci dalam penelitian ini berjumlah 2 orang, yaitu I berusia 37 tahun sebagai kepala IT, dan R yang berusia 30 tahun sebagai kepala rekam medis. Sedangkan informan biasa terdiri dari 2 orang, yaitu H yang berusia 37 tahun dan N yang berusia 30 tahun sebagai Petugas Admisi/pendaftaran. Penulis telah melaksanakan penelitian, baik telah melakukan wawancara,

dokumentasi maupun observasi terhadap implementasi SIMRS di RSUD Aliyah III Kota Kendari. Berikut adalah matrix jawaban terhadap informan kunci dan informan biasa:

**Tabel 2. Jawaban Informan**

No	Informan	Pertanyaan	Jawaban
1.	Kepala Teknologi Informasi		
A.	Responsivitas	Bagaimana SIMRS membantu dalam meningkatkan kecepatan respon tenaga kesehatan terhadap kebutuhan pasien?	Ya, itu posisinya sangat bagus. Artinya, menurut di lapangan itu, ketika ada pasien datang, ditindaki sambil input di SIMRS. Jadi, ketika ada seperti triase dan sebagainya, itu langsung diisi di SIMRS itu sendiri.
		Apa tantangan utama dalam memastikan SIMRS selalu dapat diakses tanpa gangguan teknis?	Untuk tantangan utamanya itu tidak lain. Itu palingan seperti troubleshoot, seperti listrik, seperti longgarnya kabelan, seperti mungkin salah input, dan sebagainya. Untuk tim IT itu sendiri, ketika mereka ada kendala, bagian admin SIMRS itu menelpn ke bagian ITnya untuk memastikan apa kendala utamanya itu. Jadi, ketika kita sudah tahu dari tim SIMRS itu sudah tahu apa kendalanya, maka setelah diselesaikan, maka tentunya kita kembalikan ke admin untuk di input atau diselesaikan di SIMRS tersebut.
B.	Keandalan	Bagaimana sistem SIMRS menjamin data rekam medis tersimpan dengan akurat dan aman?	Untuk menjaminnya itu, seperti contoh begini, ketika SIMRS sama seperti BRN, dia tidak bisa keluar. Pastinya, ketika ada misal seperti penyakit kesehatan maka itu tidak bisa kita instalkan di sistemnya dia. Bisa kita instalkan kecuali dia di network rumah sakit.
		Seberapa sering terjadi kesalahan sistem, dan bagaimana tim IT mengatasinya?	Untuk kesalahan itu, Alhamdulillah, kemarin-kemarin memang banyak kesalahan, karena seperti form-nya mungkin belum bagus atau permintaan belum ada di SIMRS. Dan Alhamdulillah, untuk sejauh ini, palingan kesalahan-kesalahan yang sesering itu, ketika kabelannya tidak terkoneksi ke SIMRS itu saja.
2.	Kepala Rekam Medis		
A.	Responsivitas	Bagaimana SIMRS memengaruhi kecepatan pelayanan dalam pengelolaan rekam medis pasien?	Untuk pelayanan SIMRS, sangat populer sekali pelayanan di sini karena dengan adanya SIMRS, pendaftaran lebih cepat. Kan biasanya kita kan secara manual. Jadi sekarang sejak ada SIMRS, semua data-datanya itu sudah kami input secara online, secara elektronik di komputer. Jadi pasien tidak perlu lagi, kalau

			misalnya sudah datang, tidak perlu lagi menunjukkan kartu pasien atau semacamnya. Kita hanya minta KTP-nya saja supaya NIK-nya langsung terdaftar
		Apa kendala utama yang dihadapi staf rekam medis dalam memastikan data pasien dapat diakses dengan cepat?	Kalau kendala utamanya, kan ini baru gerak beberapa tahun. Jadi biasanya kendalanya kita itu, karena belum semua pasien yang sudah pernah berobat ini terdata di Simeres. Jadi kadang pasien sudah berobat, ternyata belum ada datanya. Karena dia waktu itu sudah berapa tahun yang lalu, misalnya 5 tahun yang lalu belum ada Simeres. Jadi kita perlu input lagi datanya.
B.	Keandalan	Sejauh mana akurasi dan kelengkapan data rekam medis dalam SIMRS dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya?	Untuk akurasi, kelengkapan datanya pasti Simeres lebih akurat dan lebih lengkap. Karena kalau manual kan kita biasanya cuma minta nama pasien, terus pekerjaannya, terus NIK-nya itu belum terhubung atau belum beralih ke BPJS
		Apakah ada kasus kesalahan dalam entri data, dan bagaimana langkah korektifnya?	Kalau untuk kasus kesalahan data entry, langkah korektifnya itu biasanya kesalahan data entry itu kan ada pasien yang biasanya data NIK-nya. Misalnya salah input atau biasanya BPJS-nya itu ada dua. Yang terdaftarnya dua, ada BPJS lama atau yang baru. Biasanya ini mudah sih kalau kita mau koreksi kembali, karena tinggal di input ulang. Kalau kesalahan data entry data. Langkah korektifnya ya kita input ulang. Tanyakan langsung lagi ke pasien. Dipastikan lagi ulang datanya. Kan kalau misalnya data lama kita pastikan lagi datanya tetap ini.
3.	Petugas Admisi/Petugas Pendaftaran		
A.	Responsivitas	Bagaimana peran SIMRS dalam mempercepat proses pendaftaran maupun pencarian rekam medis pasien?	Kalau untuk proses pendaftaran, sebenarnya awalnya tidak lebih lama. Awalnya karena dari yang manual, karena harus belajar. Tapi ini sudah satu tahun, jadi sebenarnya sudah cepat menurut saya.
		Apa kendala utama yang dihadapi dalam penginputan atau pencarian data pasien?	Untuk kendala utamanya, misalkan pasien baru yang tidak bawa identitas apa-apa. Jadi, kadang kita minta dulu, apalagi kalau pasien baru lahir yang tidak ada piniknya, belum masuk di kartu keluarga, tidak ada jual kartu identitas anaknya. Jadi, kadang

			kita minta tolong lagi ibunya, supaya kalau misalkan dia pulang ke rumah, bisa dia fotokan, apalagi kalau di IGD
B.	Keandalan	Apakah sistem SIMRS sering mengalami kesalahan atau gangguan? Jika ya, bagaimana cara mengatasinya?	Untuk kesalahan, gangguan, hanya kalau misalkan mati lampu, kalau kita lihat di sini, kadang suka langsung mati. Itu karena memang listriknya rumah sakit, sepertinya kadang tidak terlalu mampu. Terus, ini kalau kadang ada downy system, kalau misalkan habis mati, tidak langsung menyala.
		Bagaimana Anda memastikan bahwa data yang diinput ke dalam sistem sudah benar dan lengkap?	Kalau untuk kesalahan dan gangguan, yang dulu tidak ada. Jadi, itu di lampu ini. Kalau untuk mati, biasanya terlalu banyak. Matinya. Kita baru datang di sini, sudah lancar. Setelah kita input, kita harus cek kembali. Lihat lagi dulu semuanya. Jadi, harus dua kali di-screening Kembali
4. Petugas Admisi/Petugas Pendaftaran			
A.	Responsivitas	Bagaimana SIMRS mempercepat prosedur pendaftaran pasien dan waktu pencarian rekam medis pasien?	SIMRS mempercepat proses pendaftaran karena kami bisa langsung input data ke komputer, ngurangin antrean dan bikin kami cepat layanin pasien. Untuk pencarian rekam medis, semua data pasien udah digital, jadi tinggal ketik nama, semua riwayat kesehatan langsung muncul hitungan detik. Ini krusial banget buat respons cepat kami di situasi gawat darurat atau saat dokter butuh info instan
		Apa kendala utama yang dihadapi dalam penginputan atau pencarian data pasien?	Meski membantu, kadang ada kendala. Data awal yang kurang lengkap atau salah bikin susah nyari dan ngulur waktu respons. Jaringan internet yang lemot bisa bikin sistem macet total, otomatis kami gak bisa cepat tanggap. Komputer atau program yang udah tua bikin sistem lambat dan respons jadi ketunda. Terakhir, staf yang belum terlalu mahir pakai sistem juga bisa bikin proses lambat dan responsnya gak secepat yang diharapkan
B.	Keandalan	Apakah sistem SIMRS sering mengalami kesalahan atau gangguan? Jika ya, bagaimana cara mengatasinya?	SIMRS kami memang tidak luput dari kesalahan atau gangguan, sama seperti teknologi lainnya. Kadang sistem bisa tiba-tiba jadi lemot, susah diakses, atau malah ada error saat menyimpan data. Ini tentu mengganggu, tapi kami sudah punya cara untuk mengatasinya biar pelayanan ke



	pasien tidak terhambat: Rutin Dirawat dan Di-update, Ada Cadangan Kalau Rusak, Stafnya Dilatih Terus
Bagaimana Anda memastikan bahwa data yang diinput ke dalam sistem sudah benar dan lengkap?	data pasien benar dan lengkap itu prioritas nomor satu kami, karena kalau salah bisa fatal buat penanganan pasien. Begini cara kami menjamin keandalan data: Sistemnya Pintar, Ada Validasi Otomatis, dan Data Rutin Dicek/ Memastikan Diaudit

### Respositivitas

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala IT, SIMRS secara signifikan membantu meningkatkan kecepatan respons tenaga kesehatan terhadap kebutuhan pasien melalui digitalisasi data dan alur kerja. Informan biasa H (37 Tahun) juga menyatakan bahwa pada awal penerapan SIMRS, proses pendaftaran memang terasa lebih lama karena adanya transisi dari sistem manual. Namun, setelah satu tahun penggunaan, proses pendaftaran dinilai lebih cepat dan data pasien yang diinput semakin lengkap, mencakup identitas tambahan seperti suku, penanggung jawab, nomor HP, dan email. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Rekam Medis, SIMRS secara signifikan mempercepat pelayanan dalam pengelolaan rekam medis pasien. Didukung dengan pernyataan dari Informan biasa N (30 tahun) yang menegaskan bahwa SIMRS mempercepat proses pendaftaran sekaligus mempersingkat antrian pasien.

### Keandalan

Berdasarkan wawancara dengan Kepala IT medis di RSUD Aliyah III Kota Kendari untuk SIMRS memiliki pengaturan keamanan yang hanya dapat diakses melalui jaringan rumah sakit, sehingga data tidak bisa diinstal di luar network. Kemudian didukung dengan pernyataan dari Informan Biasa H (37 tahun) menyampaikan bahwa gangguan juga sering dipicu oleh pemadaman listrik mendadak akibat kapasitas listrik rumah sakit yang kurang memadai. Berdasarkan pernyataan dari Kepala Rekam Medis, penggunaan SIMRS membuat data pasien lebih akurat dan lengkap dibandingkan sistem manual, yang biasanya hanya mencatat identitas dasar pasien tanpa keterhubungan dengan BPJS. Informan biasa N (30 tahun) menyampaikan bahwa SIMRS juga tidak terlepas dari gangguan teknis, seperti sistem lemot, error saat menyimpan data, atau sulit diakses.

## PEMBAHASAN

### Responsivitas

Akibat Responsivitas yang tidak memadai dari tenaga pelayanan kesehatan atau pihak Rumah Sakit, seperti kurangnya respon akan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang, kurangnya respon dalam mengatasi permasalahan kebutuhan dan bahkan kurangnya respon mengenai keluhan pasien. Maka dampak dari kurang respon tersebut akan ditunjukkan dengan meningkatnya keluhan pasien, baik karena lamanya waktu pelayanan maupun adanya ketidakpuasan terhadap penerimaan layanan, baik terhadap sarana atau fasilitas yang disediakan (Anna et al., 2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIMRS di RSUD Aliyah III Kota Kendari mampu meningkatkan kecepatan pelayanan, khususnya dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien, pelayanan pencarian data rekam medis pasien, serta pemberian informasi kepada tenaga kesehatan. Hal ini sesuai dengan dimensi *responsiveness* dalam model SERVQUAL yang didefinisikan sebagai kesigapan dan kemampuan petugas dalam merespons

kebutuhan pasien dengan cepat dan tepat (Sabilu et al., 2024). Penerapan SIMRS membuat data pasien dapat diakses secara *real-time*, sehingga meminimalisir waktu tunggu pasien dan mempercepat proses diagnosis maupun tindakan medis. Kondisi ini mendukung teori pelayanan kesehatan yang menyebutkan bahwa daya tanggap yang tinggi menjadi indikator penting dalam menciptakan kepuasan pasien dan efisiensi pelayanan (Tonis et al., 2020).

Temuan ini sama dengan penelitian Nur Laili Farhiyah et al. (2024) yang menunjukkan bahwa implementasi SIMRS dapat mengurangi waktu tunggu pasien dan mempercepat integrasi data pasien antar-unit layanan. Seperti penelitian Fajriana et al. (2023) di RS dr. Sumantri menemukan bahwa SIMRS mempermudah akses data rekam medis dan mempercepat pelayanan meski penerapannya belum menyeluruh. Hasil penelitian di RSUD Aliyah III Kota Kendari menguatkan temuan tersebut dengan bukti bahwa responsivitas meningkat secara nyata meski masih memiliki kendala seperti jaringan internet yang lambat, keterbatasan infrastruktur, dan kompetensi staf yang belum merata. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa SIMRS berperan penting dalam meningkatkan responsivitas pelayanan, meski perlu dukungan penuh pada aspek teknologi dan sumber daya manusia agar hasilnya lebih optimal.

### **Keandalan/ *Reability***

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Aliyah III Kota Kendari telah terbukti sangat efektif dalam meningkatkan keandalan penyimpanan dan pengaturan data rekam medis pasien, serta meningkatkan akurasi dan kelengkapan data dibandingkan sistem manual sebelumnya. Implementasinya tidak lepas dari berbagai tantangan teknis dan human error, yang direspons dengan strategi mitigasi dan prosedur koreksi yang terstruktur. Aspek *reliability* atau keandalan pelayanan juga mengalami peningkatan melalui penerapan SIMRS di Rumah Sakit X. Sistem digital ini memungkinkan penyimpanan data rekam medis pasien secara aman, konsisten, dan mudah diakses, sehingga mengurangi risiko kehilangan maupun kesalahan pencatatan. Menurut teori SERVQUAL, keandalan berarti kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten (Munawarah et al., 2020). Dalam konteks SIMRS, hal ini tercermin pada pengelolaan rekam medis elektronik yang lebih akurat dibandingkan pencatatan manual. Meskipun masih terdapat kendala berupa gangguan listrik dan human error dalam input data, sistem ini tetap dianggap lebih dapat diandalkan karena menyediakan mekanisme verifikasi dan perlindungan data yang lebih baik.

Hasil penelitian ini mendukung temuan Inacio Sarmiento Viegas (2024) yang menyatakan bahwa teknologi informasi di rumah sakit dapat meningkatkan keandalan data pasien, baik dari segi akurasi maupun keamanan. Dalam penelitian Sri Wahyuni et al. (2024) menegaskan bahwa kelemahan implementasi SIMRS biasanya terletak pada kurangnya evaluasi berkala, namun jika dikelola dengan baik, SIMRS dapat menjaga konsistensi pelayanan dan mengurangi kesalahan. Kondisi di RSUD Aliyah III Kota Kendari menunjukkan bahwa keandalan SIMRS relatif tinggi, meski masih dipengaruhi oleh kualitas infrastruktur listrik dan jaringan. Dengan demikian, penerapan SIMRS terbukti mampu memperbaiki dimensi keandalan pelayanan kesehatan, namun keberlanjutannya sangat bergantung pada dukungan teknis dan pelatihan berkesinambungan bagi petugas.

### **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara aspek Responsivitas/ daya tanggap penerapan SIMRS di RSUD Aliyah III Kota Kendari sudah baik yakni meningkatnya proses pelayanan kesehatan kepada pasien khususnya dalam pelayanan administrasi yang meliputi pelayanan pendaftaran pasien, pencarian data rekam medis pasien serta alur pelayanan kesehatan pasien lebih cepat dan efisien. Walaupun masih terdapat beberapa kendala berupa keterbatasan infrastruktur tidak mengurangi keprofesionalisme responsivitas petugas dalam



memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Sementara dari aspek Keandalan/Reliability sendiri, dengan adanya SIMRS di RSUD Aliyah III Kota Kendari mendatangkan kebaikan dalam hal meningkatkannya pelayanan kepada pasien terhadap ketetapan pelayanan, konsistensi pelayanan serta keamanan data rekam medis pasien. Walaupun belum sepenuhnya menjamin keamanan data pasien, setidaknya dapat meminimalisir terjadinya kesalahan pencatatan ataupun resiko kehilangan rekam medis pasien, tentunya hal ini tidak luput dari keterbatasan yang berasal dari faktor eksternal (gangguan Listrik, dll) membuat pihak Rumah Sakit X harus menyiapkan penguatan dan pemeliharaan infrastruktur agar penerapan SIMRS terus berlanjut dengan baik dan bermanfaat.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan terimakasih atas dukungan, inspirasi dan bantuan kepada semua pihak dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini, termasuk pada peserta yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anna Maria Daud, & Andi Mu'tiah Sari. (2023). Responsivitas Dalam Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Wajo Kabupaten Buton. *The Journal General Health and Pharmaceutical Sciences Research*, 1(4), 128–135. <https://doi.org/10.57213/tjghpsr.v1i3.195>
- Fajriana, Usman & Muin, H. (2023). Implementasi Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Rumah Sakit dr. Sumantri dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan. *Journal of Health, Education and Literacy (J-Healt)*, 5 (2) 111-120.
- Farhiyah, N.L., Faizah, H., Hartono, B., Daud, A.G. (2025). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam Pemenuhan Pelayanan Kesehatan. *Journal Of Artificial Intelligence And Digital Bussines (RIGGS)*, 4(3), pp: 1716-1720. <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS/article/view/2218/1490>
- Kemendes RI. (2013). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 82 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. *Peraturan Menteri Kesehatan*, 87, 1–36.
- Mahfudhoh, M., & Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), 39–46. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.310>
- Munawarah, Fitriani, A. D., & Jamaluddin. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Harapan Medika Ujungbatu Rokan Hulu Riau Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Cegahdam*, 2(2), 19–30. <https://www.jkc.puskadokesa.com/jkc/article/view/34>
- Nursalim, Abdul Gofur, A., & Herwina, B. (2024). JOSS : Journal of Social Science. *JOSS: Journal of Social Science*, 3(3), 1264–1282. <https://joss.al-makkipublisher.com/index.php/js>
- Profil RSUD Aliyah III Kota Kendari (n.d.).
- Rizki Kamalia, Arifah Devi Fitriani, & Mappeaty Nyorong. (2023). Faktor yang Memengaruhi Mutu Pelayanan Medik di RSUD Pidie Jaya. *Jurnal Medika Nusantara*, 1(1), 55–69. <https://doi.org/10.59680/medika.v1i1.299>
- Sabilu, Y., & Binekada, I. M. C. (2024). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan: Metode Servqual di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 790–806.
- Tonis, M., & Wiranata, R. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan Di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten

- Pelalawan Tahun 2015. *Journal of Hospital Administration and Management*, 1(1), 44–53. <https://doi.org/10.54973/jham.v1i1.49>
- Viegas, I.S. (2024). The Role Of Information Technology In Improving The Quality Of Health Service In Hospitals. *JOSS:Journal of Social Science*, 3(7), 440-450. <https://joss.al-makkipublisher.com/index.php/js/article/view/347/386>