



## Hubungan Sistem Administrasi Pendaftaran Menggunakan SIMRS dengan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di RS Patria IKKT Tahun 2025

Khoiri Nur Kholis<sup>1</sup>, Ellynia<sup>2\*</sup>, Ria Efkelin<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Administrasi Kesehatan, STIKes RS Husada Jakarta Pusat, Indonesia

\*Penulis Korespondensi : [ellynia@stikesrshusada.ac.id](mailto:ellynia@stikesrshusada.ac.id)

**Abstract.** Long outpatient waiting time is an indicator of suboptimal hospital administrative systems. The Hospital Management Information System (SIMRS) is designed to improve administrative efficiency; however, in practice, complaints about long patient waiting time still persist. This study aims to examine the relationship between the registration administrative system using SIMRS and the waiting time for outpatient services at RS Patria IKKT in 2025. A quantitative approach with a cross-sectional analytical design was employed. The sample consisted of 100 outpatient respondents selected using purposive sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Chi-Square test and Spearman correlation to determine the relationship between variables. The results show that the system quality, information quality, and service quality of SIMRS at RS Patria IKKT are categorized as good. Spearman correlation analysis reveals no significant relationship between system quality ( $p=0.281$ ) and information quality ( $p=0.910$ ) to waiting time. However, the Chi-Square test indicates a significant relationship between service quality ( $p=0.001$ ) and outpatient waiting time. The implementation of SIMRS at RS Patria IKKT contributes to accelerating administrative processes and reducing outpatient waiting time. Nevertheless, improvements in service quality are necessary to achieve more optimal results.

**Keywords:** Administrative System; Outpatient; Service Quality; SIMRS; Waiting Time.

**Abstrak.** Waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan yang lama menjadi indikator kurang optimalnya sistem administrasi rumah sakit. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dirancang untuk meningkatkan efisiensi administrasi, namun dalam praktiknya masih ditemukan keluhan terkait lamanya waktu tunggu pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara sistem administrasi pendaftaran menggunakan SIMRS dengan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RS Patria IKKT tahun 2025. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain analitik cross-sectional. Sampel berjumlah 100 responden pasien rawat jalan yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan uji Chi-Square dan korelasi Spearman untuk melihat hubungan antara variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan SIMRS di RS Patria IKKT berada dalam kategori baik. Dengan analisa korelasi spearman tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas sistem ( $p=0,281$ ), kualitas informasi ( $p=0,910$ ), namun dengan uji chi-square terdapat hubungan yang signifikan pada kualitas layanan ( $p=0,001$ ) dengan waktu tunggu pelayanan. Penerapan SIMRS di RS Patria IKKT berkontribusi dalam mempercepat proses administrasi dan mengurangi waktu tunggu pelayanan rawat jalan. Namun, pada kualitas layanan perlu ditingkatkan agar hasil yang diperoleh lebih optimal.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan; Rawat Jalan; SIMRS; Sistem Administrasi; Waktu Tunggu.

### 1. LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah dengan baik. Untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan memberikan kepuasan kepada pasien, penyelenggaraan pelayanan kesehatan perlu efektif (Wida & Ida, 2023). Apabila suatu perusahaan mampu menciptakan kepuasan pelanggan, maka akan tercipta loyalitas pelanggan (Fitri et al., 2016). Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan efektif merupakan hal penting dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat (Dewi Agustina et al., 2023). Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang

memberikan pelayanan kesehatan yang efektif (Budo et al., 2020). Untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit, dibutuhkan pengelolaan rekam medis yang baik salah satunya dengan menerapkan sistem komputerisasi dalam pengolahan data rekam medis (Sudirman, 2016).

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menurut Permenkes 82 tahun 2013 adalah sistem teknologi informasi dan komunikasi yang mengelola dan mengintegrasikan seluruh proses pelayanan di rumah sakit melalui jaringan koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi. Tujuannya adalah untuk memperoleh informasi yang tepat dan akurat, serta menjadi bagian dari Sistem Informasi Kesehatan. SIMRS terdiri dari serangkaian kegiatan dan prosedur yang terorganisir, saling terkait, dan saling bergantung, dirancang untuk menyajikan informasi yang akurat dan tepat waktu sesuai kebutuhan, guna mendukung fungsi manajemen dan pengambilan keputusan dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit (Kemenkes RI, 2013).

World Health Organization mengidentifikasi bahwa waktu tunggu yang dibutuhkan pasien untuk layanan kesehatan merupakan suatu aspek penting dari sistem kesehatan yang cepat tanggap. Menurut standar yang ditetapkan oleh The Patient's Charter of the United Kingdom (UK) Government ialah setiap pasien harus mendapatkan pemeriksaan dalam waktu 30 menit. jadwal pertemuan (Azmi1 et al., 2024). Waktu tunggu yang lama telah dilaporkan di Negara maju dan berkembang. Di Amerika Serikat waktu tunggu rata-rata 60 menit ditemukan di Atlanta dan rata-rata 188 menit di Michigan (Junior, 2017). Sedangkan di Indonesia ditemukan waktu tunggu pelayanan 90-180 menit di RSUD dr. Achmad Darwis Padang (Rensiner 2018) dan di RS Indramayu waktu tunggu pelayanan masih 70,18 menit masih dalam kategori waktu lama ( $\leq 60$  menit) (Laeliyah, 2018) (Anggraeni, 2017). Selain itu juga terdapat waktu tunggu yang lama di RS swasta Jakarta Pusat dengan rata-rata lama waktu tunggu pasien rawat jalan pada poliklinik bedah di RSPAD Gatot Soebroto adalah 73 Menit. Dari hasil observasi tersebut, dapat dilihat bahwa waktu tunggu tersebut belum sesuai dengan standar pelayanan minimal (Pendahuluan, 2022).

Di Cina, sebuah penelitian di antara pasien rawat jalan di rumah sakit tersier menunjukkan bahwa waktu tunggu rerata untuk pendaftaran ialah 98 menit dan beberapa pasien menunggu hingga 13,5 jam untuk memastikan pendaftaran dengan dokter tertentu (Sumayku et al., 2022). Beberapa masalah waktu tunggu rawat jalan dapat dilihat pada penelitian sebelumnya di RSUD dr. Achmad Darwis belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit yang telah ditetapkan, baik yang disebabkan oleh faktor input, proses maupun output. Waktu tunggu dalam antrian pada jam sibuk pelayanan di loket pendaftaran tertinggi mencapai 58,2 menit. Terdapat beberapa masalah dalam rangkaian kegiatan administrasi dan rekam medis yang mengakibatkan memanjangnya waktu

tunggu, antara lain banyaknya jumlah pasien, kurangnya petugas di loket pendaftaran dan loket BPJS, gangguan koneksi internet dan pendistribusian rekam medis yang terlambat. Waktu tunggu rawat jalan di bagi menjadi 3 yaitu waktu tunggu penyediaan rekam medik rawat jalan yaitu  $\leq 10$  menit, Lama pemeriksaan oleh dokter 5 – 20 menit, waktu tunggu penerimaan obat yaitu  $\leq 30$  menit untuk obat jadi dan  $\leq 60$  menit untuk obat racikan (Journal et al., 2024). Berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah maksimal 10 menit (DepKes RI, 2008) (Ulfa, 2017).

Di Indonesia rumah sakit merupakan bagian dari sistem kesehatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti pelayanan kesehatan dengan pelayanan dokter, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan dimana pelayanan keperawatan diberikan melalui ruang gawat darurat, rawat jalan. unit dan bagian tanaman (Situmorang et al., 2023).

Salah satu bagian dari SKN adalah Sistem Informasi Kesehatan (SIK) yang tersusun atas seperangkat tatanan meliputi data, informasi, indikator, prosedur, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan. Sistem administrasi merupakan sebuah kegiatan berupa pendaftaran pasien. Sistem administrasi tersebut meliputi aktivitas pasien masuk, keluar-rujuk, lama dirawat, data demografik, dan cara pembayaran (Sekarlati et al., 2019).

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien (Anggraeni, 2017). Menurut (Kementrian Kesehatan RI, 2008) Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit mengatakan bahwa waktu tunggu rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis dengan standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan  $\leq 60$  menit (Percunda et al., 2024). Waktu tunggu pelayanan berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan dan kesehatan pasien. Pasien yang menunggu terlalu lama dapat merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, yang dapat menurunkan kepercayaan mereka pada fasilitas kesehatan (Rahayu & Badruzzaman, 2023). Waktu tunggu yang lama akan dapat menurunkan kepuasan pasien karena terjadi kesenjangan antara *expected service* dan *perceived service*. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas layanan yang tergantung pada mempengaruhi kepuasan pasien di instalasi rawat jalan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan rumah sakit (Hutabarat, 2018).

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan menggunakan rancangan penelitian *deskriptif korelasional* dengan pendekatan *crosssectional* yang mana memungkinkan peneliti untuk mengukur variabel-variabel ini secara bersamaan dan menentukan hubungan di antara keduanya pada waktu yang sama (Sofya et al., 2024). Penelitian dilakukan Di RS Patria IKKT dengan waktu penelitian dimulai dari bulan April sampai Juni 2025. Penelitian menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian berjumlah 100 responden. Dalam penelitian kuantitatif, teknik pengumpulan data yang biasanya dilakukan berupa angket (kuisisioner), Instrument penelitian menggunakan instrument Delone and Mclean yang dikembangkan oleh J.Iivari (2005) pada variabel *information quality* serta *system quality*, dan DeLone and McLean (2003) pada *service quality* dalam (Saputro et al., 2016). Analisa Data Pada penelitian ini, analisis data dilakukan dengan menggunakan program komputerisasi melalui tahapan sebagai berikut (Moleong 2020; Nursalam 2019): Analisis univariat merupakan analisis tiap variable yang dinyatakan dengan menggambarkan dan meringkas data dengan cara ilmiah dalam bentuk variabel atau grafik. Cara analisis data yang digunakan adalah analisis bivariante yang dilakukan terhadap dua variable yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Soekidjo Notoatmodjo 2019). Pendekatan rancangan yang digunakan adalah *crosssectional* dengan skala ordinal sehingga uji variable tidak dilakukan lagi uji normalitas, Analisis variable pada penelitian ini menggunakan *uji Chi Square* karena data bersifat kategorikal pada dimensi kualitas layanan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil penelitian

**Tabel 1.** Uji Univariat Karakteristik Responden (n=100).

| Karakteristik Responden    | n   | %     |
|----------------------------|-----|-------|
| <b>Jenis Kelamin</b>       |     |       |
| Laki-laki                  | 40  | 40,0  |
| Perempuan                  | 60  | 60,0  |
| Total                      | 100 | 100,0 |
| <b>Usia</b>                |     |       |
| ≥ 18-40 tahun              | 44  | 44,0  |
| 41-60 tahun                | 40  | 40,0  |
| > 60 tahun                 | 16  | 16,0  |
| Total                      | 100 | 100,0 |
| <b>Pendidikan Terakhir</b> |     |       |

|                  |     |       |
|------------------|-----|-------|
| Tidak Sekolah    | 1   | 1,0   |
| SD               | 10  | 10,0  |
| SMP              | 5   | 5,0   |
| SMA              | 68  | 68,0  |
| Perguruan Tinggi | 16  | 16,0  |
| Total            | 100 | 100,0 |
| <b>Pekerjaan</b> |     |       |
| Tidak bekerja    | 5   | 5,0   |
| Ibu Rumah Tangga | 50  | 50,0  |
| Wiraswasta       | 36  | 36,0  |
| ASN, TNI, POLRI  | 8   | 8,0   |
| Pensiunan        | 1   | 1,0   |
| Total            | 100 | 100,0 |

Sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah perempuan, yaitu sebanyak 60 responden (60,0%), sedangkan laki-laki berjumlah 40 responden (40,0%). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak terlibat atau bersedia menjadi responden dalam penelitian ini dibandingkan laki-laki.

Distribusi usia responden menunjukkan bahwa sebagian besar berada pada kelompok usia 18–40 tahun, yaitu sebanyak 44 orang (44,0%), dan kelompok 41–60 tahun sebanyak 40 orang (40,0%). Sedangkan responden dengan usia lebih dari 60 tahun berjumlah 16 orang (16,0%). Hal ini menunjukkan bahwa responden mayoritas berada pada usia produktif, yang secara umum lebih aktif dalam kegiatan sosial maupun pelayanan publik, sehingga menjadi kelompok yang dominan dalam pengisian kuesioner.

Sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan terakhir SMA, yaitu sebanyak 68 orang (68,0%), diikuti oleh perguruan tinggi sebanyak 16 orang (16,0%), SD sebanyak 10 orang (10,0%), dan SMP sebanyak 5 orang (5,0%). Terdapat juga 1 responden (1,0%) yang tidak mengenyam pendidikan formal. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan menengah, yang cukup baik dalam memahami isi kuesioner dan memberikan jawaban sesuai dengan pengalaman atau persepsi masing-masing.

Dari segi pekerjaan, responden paling banyak berprofesi sebagai ibu rumah tangga, yaitu sebanyak 50 orang (50,0%), diikuti oleh wiraswasta sebanyak 36 orang (36,0%). Sementara itu, responden yang bekerja sebagai ASN/TNI/POLRI sebanyak 8 orang (8,0%), yang tidak bekerja sebanyak 5 orang (5,0%), dan pensiunan hanya 1 orang (1,0%). Distribusi ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh kelompok non-formal atau informal, yang kemungkinan memiliki waktu luang lebih untuk berpartisipasi dalam survei atau pengisian kuesioner.

**Tabel 2.** Hasil Uji Univariat SIMRS (n=100).

| Variabel                  | n   | %     |
|---------------------------|-----|-------|
| <b>Kualitas_Sistem</b>    |     |       |
| Kurang Baik               | 1   | 1,0   |
| Baik                      | 99  | 99,0  |
| Total                     | 100 | 100,0 |
| <b>Kualitas_Informasi</b> |     |       |
| Kurang Baik               | 2   | 2,0   |
| Baik                      | 98  | 98,0  |
| Total                     | 100 | 100,0 |
| <b>Kualitas_Layanan</b>   |     |       |
| Kurang Baik               | 28  | 28,0  |
| Baik                      | 72  | 72,0  |
| Total                     | 100 | 100,0 |

Sebagian besar responden menilai bahwa kualitas sistem SIMRS tergolong baik, yaitu sebanyak 99 orang (99,0%) yang menyatakan baik, dan hanya 1 responden (1,0%) yang menyatakan bahwa kualitas sistem kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, sistem yang digunakan di rumah sakit telah berjalan dengan baik, memenuhi kebutuhan pasien.

Sebanyak 98 responden (98,0%) menilai bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh SIMRS adalah baik, sementara 2 responden (2,0%) menyatakan kurang baik. Ini mengindikasikan bahwa mayoritas pasien merasa informasi yang ditampilkan sudah akurat, relevan, lengkap, dan mudah dipahami. Meskipun demikian, masih terdapat sedikit ketidakpuasan yang dapat menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan ke depan.

Penilaian terhadap kualitas layanan SIMRS menunjukkan bahwa 72 responden (72,0%) menganggapnya baik, sedangkan 28 responden (28,0%) menyatakan kurang baik. Dibandingkan dengan dua variabel lainnya, kualitas layanan memiliki persentase penilaian negatif yang lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

**Tabel 3.** Hubungan Kualitas Sistem dengan Waktu Tunggu, (p<0,05).

| Kualitas Sistem | Waktu Tunggu |      |            |       | Total |       | p-value | r      |
|-----------------|--------------|------|------------|-------|-------|-------|---------|--------|
|                 | ≤ 10 menit   |      | > 10 menit |       |       |       |         |        |
|                 | n            | %    | n          | %     | n     | %     |         |        |
| Kurang Baik     | 0            | 0,0  | 1          | 100,0 | 1     | 100,0 | 0,281   | -0,109 |
| Baik            | 54           | 54,5 | 45         | 45,5  | 99    | 100,0 |         |        |

Berdasarkan data diatas diperoleh dari hasil analisis uji korelasi *spearman* bahwa nilai koefisien antara hubungan kualitas sistem dengan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan

di RS Patria IKKT sebesar 0,281, maka dapat dikatakan bahwa kualitas sistem tidak memiliki hubungan yang signifikan dan bersifat lemah negatif karena nilai  $r$  yang diperoleh -0,109. Dari hasil observasi SIMRS memproses data dengan cepat, hal ini sejalan dengan hasil wawancara kepada responden mengatakan bahwa sistem memproses data dengan cepat dan tidak pernah mengalami kendala. Hal tersebut didukung oleh manajemen RS PATRIA IKKT yang rutin melakukan pengecekan secara berkala terhadap sistemnya.

**Tabel 4.** Hubungan Kualitas Informasi dengan Waktu Tunggu, ( $p < 0,05$ ).

| Kualitas Informasi | Waktu Tunggu    |      |              |      | Total |       | p-value | r      |
|--------------------|-----------------|------|--------------|------|-------|-------|---------|--------|
|                    | $\leq 10$ menit |      | $> 10$ menit |      |       |       |         |        |
|                    | n               | %    | n            | %    | n     | %     |         |        |
| Kurang Baik        | 1               | 50,0 | 1            | 50,0 | 2     | 100,0 | 0,910   | -0,011 |
| Baik               | 53              | 54,1 | 45           | 45,9 | 98    | 100,0 |         |        |

Berdasarkan data diatas diperoleh dari hasil analisis uji korelasi *spearman* bahwa nilai koefisien antara hubungan kualitas sistem dengan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RS Patria IKKT sebesar 0,910 , maka dapat dikatakan bahwa kualitas sistem tidak memiliki hubungan yang signifikan dan bersifat lemah negatif karena nilai  $r$  yang diperoleh -0,011. Dari hasil observasi RS PATRIA IKKT telah memberikan informasi yang ter-update, hal ini sejalan dengan hasil wawancara kepada responden mengatakan bahwa informasi yang di dapat baik dan jelas. Selain itu pihak RS PATRIA IKKT selalu memberikan informasi yang ter-updaate.

**Tabel 5.** Hubungan Kualitas Layanan dengan Waktu Tunggu, ( $p < 0,05$ ).

| Kualitas Layanan | Waktu Tunggu    |       |              |       | Total |       | <i>P Value</i> |
|------------------|-----------------|-------|--------------|-------|-------|-------|----------------|
|                  | $\leq 10$ menit |       | $> 10$ menit |       |       |       |                |
|                  | n               | %     | n            | %     | n     | %     |                |
| Kurang Baik      | 0               | 0,0   | 28           | 60,9  | 28    | 28,0  | 0,001          |
| Baik             | 54              | 100,0 | 18           | 39,1  | 72    | 72,0  |                |
| Total            | 54              | 100,0 | 46           | 100,0 | 100   | 100,0 |                |

Hasil uji chi-square menunjukkan  $p\text{-value} < 0,001$ , yang berarti terdapat hubungan yang sangat signifikan antara kualitas layanan dan waktu tunggu (karena  $p < 0,05$ ). Dari hasil wawancara kepada responden mengatakan bahwa layanan tersebut kurang baik dikarenakan jadwal praktik dokter yang lambat dan fasilitas yang kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang kurang baik dapat mempengaruhi waktu tunggu pasien. Dari beberapa asumsi yang ditemukan peneliti sikap petugas, jadwal praktik dokter yang terlambat, dan fasilitas yang kurang memadai yang mana dapat mempengaruhi waktu tunggu pasien.

## **Pembahasan**

### ***Hubungan antara kualitas sistem dengan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan***

Berdasarkan hasil analisis uji korelasi Spearman, diperoleh nilai koefisien korelasi antara kualitas sistem dengan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RS Patria IKKT sebesar -0,109 dengan nilai signifikansi  $p = 0,281$ . Nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas sistem dengan waktu tunggu bersifat lemah dan tidak signifikan. Artinya, kualitas sistem dalam SIMRS tidak secara langsung memengaruhi kecepatan pelayanan yang diukur dari waktu tunggu pasien. Temuan ini dapat dijelaskan karena meskipun sistem telah terotomatisasi dan mampu memproses data dengan cepat, tetapi faktor-faktor non-teknis seperti jumlah tenaga administrasi, prosedur pelayanan, atau bahkan kapasitas ruang tunggu juga turut memengaruhi durasi pelayanan. Hasil wawancara mendukung temuan ini, di mana sebagian besar responden menyatakan bahwa sistem mampu bekerja cepat tanpa kendala, namun tetap terjadi antrian dalam proses pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Paula Monteiro et al., 2022) yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas sistem terhadap penggunaan sistem informasi. Penelitian ini menekankan bahwa kualitas sistem belum tentu menjadi faktor utama yang memengaruhi efisiensi atau output pelayanan apabila faktor lain seperti sumber daya manusia tidak optimal. Penelitian lain oleh (Mosadeghrad, 2014) juga menemukan bahwa sistem informasi rumah sakit yang berjalan baik belum mampu memperpendek waktu tunggu apabila tidak dibarengi dengan manajemen operasional yang efisien. Selain itu, studi dari (Hossain et al., 2025) mengungkapkan bahwa implementasi SIMRS yang berkualitas belum tentu berdampak signifikan terhadap efisiensi waktu tunggu jika tidak dibarengi dengan keterampilan pengguna dan kesiapan organisasi.

Sebaliknya, terdapat beberapa penelitian yang tidak sejalan dengan hasil ini. Penelitian oleh (Ferreira et al., 2023) menunjukkan bahwa kualitas sistem berdampak pada efisiensi pelayanan, terutama dalam akses akun pribadi pasien yang membantu mempercepat proses registrasi dan layanan. Penelitian lainnya oleh (Hareem et al., 2023) juga menyatakan bahwa sistem yang dirancang dengan baik dapat mempersingkat waktu tunggu pasien secara signifikan, terutama bila didukung oleh integrasi antarmodul layanan yang kuat dan pelatihan staf yang berkelanjutan. Ketidakesesuaian ini kemungkinan dipengaruhi oleh perbedaan konteks institusi, infrastruktur teknologi informasi, serta tingkat literasi digital dari pengguna sistem.

Secara keseluruhan, meskipun kualitas sistem SIMRS di RS Patria IKKT dinilai baik oleh sebagian besar responden, namun tidak ditemukan hubungan signifikan antara kualitas sistem dengan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan. Hal ini mengindikasikan bahwa

efisiensi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sistem yang digunakan, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia, kebijakan internal rumah sakit, serta proses layanan yang holistik. Oleh karena itu, penguatan layanan TI, pelatihan berkala, dan penyesuaian sistem masih menjadi rekomendasi strategis dalam mendukung efisiensi pelayanan dan pengurangan waktu tunggu pasien.

### ***Hubungan antara kualitas informasi dengan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan***

Hasil uji korelasi Spearman dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas informasi dengan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RS Patria IKKT. Nilai koefisien korelasi sebesar -0,011 mengindikasikan hubungan yang sangat lemah dan bersifat negatif. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar responden merasa bahwa informasi yang mereka terima dari sistem pendaftaran cukup jelas, akurat, dan relevan, informasi tersebut tidak secara langsung berkontribusi dalam mempercepat waktu pelayanan. Salah satu alasan utamanya adalah bahwa informasi yang baik belum tentu berdampak pada kecepatan proses operasional karena waktu tunggu lebih dipengaruhi oleh alur kerja administratif, kapasitas SDM, dan efisiensi pelayanan teknis daripada hanya aspek informasi yang disampaikan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Alanazi, 2023), yang menyatakan bahwa kualitas informasi dinilai tinggi oleh pengguna, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap efisiensi pelayanan atau pengurangan waktu tunggu. Penelitian oleh (Garrido-Moreno et al., 2024) juga menyatakan bahwa kualitas informasi tidak selalu berkorelasi dengan peningkatan efisiensi sistem apabila tidak didukung dengan optimalisasi operasional dan integrasi lintas unit. Selanjutnya, riset dari (Tavares et al., 2024) menguatkan bahwa sistem yang menyediakan informasi lengkap tidak serta-merta mempercepat pelayanan apabila tenaga administrasi belum mampu mengoptimalkan penggunaannya dalam alur kerja harian.

Sebaliknya, beberapa penelitian menunjukkan hasil yang berbeda. Penelitian oleh (Hartining Utami et al., 2024) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan serta niat penggunaan kembali sistem website di Rumah Sakit. Penelitian ini diperkuat oleh riset Srimaydila yang menemukan bahwa aspek seperti informasi terbaru dan kejelasan data meningkatkan kepercayaan pengguna dan mendukung penggunaan sistem secara berkelanjutan. Di sisi lain, (Maqbool & Herold, 2024) melaporkan bahwa meskipun sistem telah dikembangkan dengan baik secara teknis, kualitas informasi yang kurang relevan dan kurang user-friendly justru membuat pengguna merasa tidak puas dan enggan memanfaatkan sistem secara optimal. Perbedaan konteks penggunaan sistem baik dari

sisi teknologi yang digunakan, platform layanan (SIMRS vs. website), serta kesiapan SDM menjadi faktor penting yang menyebabkan hasil penelitian berbeda.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas informasi dalam sistem administrasi pendaftaran SIMRS di RS Patria IKKT belum berkontribusi signifikan terhadap efisiensi pelayanan yang diukur melalui waktu tunggu pasien rawat jalan. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang baik belum cukup apabila tidak diimbangi dengan perbaikan dalam alur kerja pelayanan dan keterampilan tenaga operasional. Oleh karena itu, selain peningkatan kualitas informasi, perlu ada intervensi sistemik seperti pelatihan staf, perbaikan integrasi sistem, dan penguatan manajemen alur pelayanan agar dampak SIMRS terhadap efisiensi layanan benar-benar optimal.

### ***Hubungan antara kualitas layanan dengan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan***

Berdasarkan hasil uji chi-square, diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RS Patria IKKT, dengan nilai  $p\text{-value} < 0,001$ . Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan, termasuk kecepatan, ketepatan, keramahan petugas, serta ketersediaan fasilitas, memiliki pengaruh langsung terhadap durasi pasien menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Artinya, semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan pasien, maka semakin singkat waktu tunggu yang dialaminya. Temuan ini juga diperkuat oleh hasil wawancara, di mana sebagian responden menyampaikan keluhan mengenai keterlambatan jadwal praktik dokter serta keterbatasan fasilitas ruang tunggu dan antrean yang belum terkelola optimal. Faktor-faktor tersebut dapat memperlambat proses pelayanan meskipun sistem informasi (SIMRS) telah berjalan secara teknis.

Temuan ini didukung oleh penelitian (Nurhayati et al., 2022), yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dalam implementasi SIMRS berpengaruh signifikan terhadap efisiensi sistem dan kepuasan pengguna, terutama pada aspek dukungan teknis dan pelatihan pengguna. Penelitian oleh (Noviyani & Viwattanakulvanid, 2024) juga menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik di instalasi rawat jalan berkontribusi besar dalam menurunkan waktu tunggu dan meningkatkan pengalaman pasien. Selain itu, riset oleh (Wang et al., 2023) mengungkapkan bahwa peningkatan pada aspek responsivitas, empati, dan kehandalan layanan berdampak langsung pada persepsi kecepatan pelayanan yang diterima pasien. Ketiga penelitian ini menekankan bahwa kualitas layanan bukan hanya soal sistem, tetapi juga menyangkut interaksi manusiawi dan pengelolaan proses.

Di sisi lain, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan temuan (Nguyen et al., 2021) yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap

penggunaan dan kepuasan pengguna sistem pendaftaran online di Rumah Sakit. Hal ini juga diperkuat oleh riset (Kurniawan et al., 2024), yang menunjukkan bahwa meskipun layanan dinilai baik, pengaruhnya terhadap peningkatan kepuasan pengguna masih lemah, dengan nilai T-statistics yang tidak melebihi ambang batas signifikansi. Perbedaan hasil ini kemungkinan besar disebabkan oleh perbedaan konteks system antara sistem offline berbasis SIMRS dan layanan berbasis website serta ekspektasi pengguna yang berbeda terhadap layanan langsung dan layanan digital.

Berdasarkan hasil analisis dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RS Patria IKKT. Pelayanan yang cepat, ramah, dan terorganisasi dengan baik berperan penting dalam memperpendek waktu tunggu pasien. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas layanan, termasuk pengaturan ulang jadwal dokter, peningkatan fasilitas fisik, serta pelatihan petugas pelayanan, sangat disarankan untuk mendukung efektivitas penerapan SIMRS dan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RS Patria IKKT, diperoleh gambaran bahwa sistem administrasi pendaftaran rawat jalan yang menggunakan SIMRS memiliki kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara teknis, sistem telah dirancang dan dioperasikan dengan baik untuk mendukung proses pendaftaran pasien rawat jalan. Selanjutnya, gambaran waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RS Patria IKKT menunjukkan adanya variasi, namun sebagian besar responden masih mengalami waktu tunggu yang belum ideal.

Analisis hubungan antara sistem administrasi pendaftaran menggunakan SIMRS dengan waktu tunggu pelayanan menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas sistem ( $p=0,281$ ) dan kualitas informasi ( $p=0,910$ ) dengan waktu tunggu pelayanan pasien. Namun, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan SIMRS dengan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan ( $p=0,001$ ). Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun kualitas sistem dan informasi sudah baik, peningkatan kualitas layanan khususnya dalam aspek pelayanan petugas, kecepatan respon, dan empati memiliki peran penting dalam upaya menurunkan waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi rawat jalan.

## DAFTAR REFERENSI

- Alanazi, F. (2023). *Electric vehicles: Benefits, challenges and potential solutions*. *Journal of Applied Science*, 13, 1–23. <https://doi.org/10.3390/app13106016>
- Anggraeni, C. (2017). Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RS Prima Husada Kabupaten Malang (Studi observasional di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Prima Husada Malang). *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 11(1), 92–105. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>
- Azmi, Z. U., Mailintina, Y., & Efkelin, R. (2024). Faktor-faktor yang berhubungan dengan lama waktu tunggu rawat jalan pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Penjaringan. *Mahesa: Malahayati Health Student Journal*, 4(11), 1–23. <https://doi.org/10.33024/mahesa.v4i11.17166>
- Budo, A., Tulusan, F., & Tampi, G. B. (2020). Efektivitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(94), 1–13.
- Dewi Agustina, Sopang, A. S., Deviyanti, D., Safitri, & Simanullang, S. M. (2023). Analisis faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas. *Arrazi: Scientific Journal of Health*, 1, 18–26.
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: A systematic literature review and a bibliometric analysis. *Healthcare (Switzerland)*, 11(5), Article 639. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Fitri, A., Najmah, N., & Ainy, A. (2016). Service quality and patient loyalty correlation in outpatient installation specialty eye hospital South Sumatera Province. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 22–31. <https://doi.org/10.26553/jikm.2016.7.1.22-31>
- Garrido-Moreno, A., Martín-Rojas, R., & García-Morales, V. J. (2024). The key role of innovation and organizational resilience in improving business performance: A mixed-methods approach. *International Journal of Information Management*, 77, 102777. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2024.102777>
- Hareem, A., Lee, J., Stupans, I., Park, J. S., & Wang, K. (2023). Benefits and barriers associated with e-prescribing in community pharmacy: A systematic review. *Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy*, 12, 100375. <https://doi.org/10.1016/j.rcsop.2023.100375>
- Hartining Utami, I., Syah, T. Y. R., & Rokiah, R. (2024). The effect of service quality and customer perceived value on the intention to do a medical check-up with patient satisfaction as a mediating variable at Medika BSD Hospital. *Devotion: Journal of Research and Community Service*, 5(9), 1137–1147. <https://doi.org/10.59188/devotion.v5i9.796>
- Hossain, M. K., Sutanto, J., Handayani, P. W., Haryanto, A. A., Bhowmik, J., & Frings-Hessami, V. (2025). An exploratory study of electronic medical record implementation and recordkeeping culture: The case of hospitals in Indonesia. *BMC Health Services Research*, 25(1), 12399. <https://doi.org/10.1186/s12913-025-12399-0>
- Hutabarat, R. S. K. (2018). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien tuberkulosis di Puskesmas Padang Bulan Medan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(2), 104–112. <https://doi.org/10.33221/jikm.v7i02.112>
- Kemenkes RI. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*.

- Kurniawan, A., Marlinah, L., & Noverha, Y. (2024). The role of customer satisfaction as a mediator of the influence of e-service quality and perceived price on customer loyalty in Gojek online transportation services. *International Journal of Health, Economics, and Social Sciences (IJHESS)*, 6(2), 414–425. <https://doi.org/10.56338/ijhess.v6i2.5103>
- Maqbool, B., & Herold, S. (2024). Potential effectiveness and efficiency issues in usability evaluation within digital health: A systematic literature review. *Journal of Systems and Software*, 208, 111881. <https://doi.org/10.1016/j.jss.2023.111881>
- Mosadeghrad, A. M. (2014). Factors influencing healthcare service quality. *International Journal of Health Policy and Management*, 3(2), 77–89. <https://doi.org/10.15171/ijhpm.2014.65>
- Nguyen, N. X., Tran, K., & Nguyen, T. A. (2021). Impact of service quality on in-patients' satisfaction, perceived value, and customer loyalty: A mixed-methods study from a developing country. *Patient Preference and Adherence*, 15, 2523–2538. <https://doi.org/10.2147/PPA.S333586>
- Noviyani, A., & Viwattanakulvanid, P. (2024). Exploring patients' perspectives on healthcare service quality in outpatient settings at a public hospital in Palembang, Indonesia: A qualitative study. *Belitung Nursing Journal*, 10(6), 703–711. <https://doi.org/10.33546/bnj.3594>
- Nurhayati, A., Wijayanti, E. P., Wijayanti, D. N., & Administrasi Rumah Sakit, P. (2022). Analysis of SIM-RS use in outpatients with HOT-FIT method in hospitals. *Jurnal Eduhealth*, 13(1), 287–293.
- Paula Monteiro, A., Vale, J., Leite, E., Lis, M., & Kurowska-Pysz, J. (2022). The impact of information systems and non-financial information on company success. *International Journal of Accounting Information Systems*, 45, 100557. <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2022.100557>
- Percunda, A. D., Laksono, A., & Rama, H. N. W. (2024). Pengaruh waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri. *JK: Jurnal Kesehatan*, 2(3), 220–232.
- Rahayu, H. R., & Badruzzaman, F. H. (2023). Analisis waktu tunggu dan waktu pelayanan di Klinik Pratama Mirah Medika. *Jurnal Kesehatan*, 4(9), 1023–1029.
- Saputro, P. H., Budiyanto, D., & Santoso, J. (2016). Model DeLone and McLean untuk mengukur kesuksesan e-government Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Informatics*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.15294/sji.v2i1.4523>
- Sekarlati, D., Nurcahyati, S., & Rosmawan, H. (2019). Analisis sistem pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Sidamulya Kabupaten Cirebon. *Jurnal Kesehatan Mahardika*, 6(1), 6–10. <https://doi.org/10.54867/jkm.v6i1.1>
- Situmorang, M., Rahmawati, R., & Farhansyah, F. (2023). Gambaran umum pelayanan pendaftaran rawat jalan di RS Santa Elisabeth Batam Kota. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 4(2), 45–51. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v4i2.3709>
- Sofya, A., Novita, N. C., Afgani, M. W., Isnaini, M., & Islam, U. R. N. (2024). Metode survei: Explanatory survey dan cross sectional dalam penelitian kuantitatif. *Edu: Jurnal Pendidikan*, 4(3), 1695–1708. <https://doi.org/10.56832/edu.v4i3.556>

- Sudirman, S. (2016). Analisis dan perancangan sistem informasi pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Kota Bengkulu. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan (Health Information Management)*, 1–5. <https://doi.org/10.51851/jmis.vi.24>
- Sumayku, I. M., Pandelaki, K., Kandou, G. D., Wahongan, P. G., & Nelwan, J. E. (2022). Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan di poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Sentra Medika Kabupaten Minahasa Utara. *E-CliniC*, 11(1), 1–10. <https://doi.org/10.35790/ecl.v11i1.44251>
- Tavares, M. C., Vale, J., & Costa, A. (2024). The role of decentralised managers in decision-making in a large industrial company. *Administrative Sciences*, 14(9), 202. <https://doi.org/10.3390/admsci14090202>
- Ulfa, H. M. (2017). Standar pelayanan minimal waktu tunggu di pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. *Photon: Jurnal Sain dan Kesehatan*, 8(1), 57–61. <https://doi.org/10.37859/jp.v8i01.529>
- Wang, C. K., Masukujjaman, M., Alam, S. S., Ahmad, I., Lin, C. Y., & Ho, Y. H. (2023). The effects of service quality performance on customer satisfaction for non-banking financial institutions in an emerging economy. *International Journal of Financial Studies*, 11(1), 33. <https://doi.org/10.3390/ijfs11010033>
- Wida, W., & Ida, I. J. F. (2023). Efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan pada Puskesmas DTP Gununghalu. *Ekonomika45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 11(1), 195–209. <https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v11i1.1152>