

Literature Review: Analisis Peran Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Dalam Meningkatkan Efisiensi Waktu Pelayanan Pasien Di Rumah Sakit

Ade Alya Safitri¹, Kustia Anggereni²

^{1,2} Program Studi S1 Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sumber Waras

e-mail: 77ade.alya@gmail.com

Abstrak

Perkembangan cepat dalam teknologi informasi menyediakan peluang yang signifikan bagi rumah sakit untuk meningkatkan pengelolaan pelayanan melalui Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki peran SIMRS dalam meningkatkan efisiensi waktu dalam layanan pasien, dengan mengedepankan tiga indikator: waktu tunggu pasien, kecepatan pelayanan, dan kelancaran proses administrasi. Metode yang diterapkan adalah *Systematic Literature Review* (SLR) yang mengikuti standar PRISMA. Melalui pencarian di *Google Scholar*, dari delapan artikel yang diperoleh, lima artikel memenuhi kriteria inklusi dan dianalisis lebih lanjut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIMRS berhasil mengurangi waktu tunggu, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan responsivitas layanan. Beberapa faktor yang menentukan keberhasilan SIMRS mencakup kualitas sistem, akurasi informasi, kesiapan sumber daya manusia, dan infrastruktur teknologi. Teori antrian dan SERVQUAL diintegrasikan agar pemahaman mengenai hubungan antara efisiensi waktu dan kualitas pelayanan dalam penerapan SIMRS menjadi lebih jelas.

Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, Efisiensi Pelayanan, Waktu Tunggu Pasien, Kualitas Pelayanan, Teori Antrian.

Abstract

The implementation of Hospital Management Information Systems is crucial for enhancing healthcare service within hospitals. Prior studies typically examined service efficiency and quality independently, which restricted the understanding of how these factors collectively impact patient outcomes. This research focused on evaluating the ways these systems enhance the efficiency of patient service times by analyzing wait durations, service rates, and the speed of administrative tasks. A Systematic Literature Review was carried out following the guidelines provided by the Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses. Out of eight studies identified, five were deemed relevant. The results show that Hospital Management Information Systems shorten wait times, accelerate administrative

processes, and improve the pace of service. Essential elements for effective implementation consist of the quality of the systems, the quality of information, the technological infrastructure, and the readiness of human resources. Merging Queueing Theory with the SERQUAL model aids in comprehending the link between service efficiency and quality in hospital settings. These findings underscore the strategic significance of Hospital Management Information Systems in delivering efficient and high quality patient care.

Keywords: *Hospital Management Information System, Service Efficiency, Patient Waiting Time, Service Quality, Queueing Theory.*

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan yang signifikan pada berbagai sektor, termasuk pelayanan kesehatan. Pemanfaatan teknologi digital menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan mutu layanan, efisiensi operasional, serta efektivitas pengelolaan data di fasilitas kesehatan. (WHO, 2025). Strategy on Digital Health 2020–2025 menegaskan bahwa transformasi digital berperan penting dalam mewujudkan sistem kesehatan yang lebih efektif, terintegrasi, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Penerapan teknologi tersebut tidak hanya mendukung pengelolaan rekam medis, tetapi juga mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dalam pelayanan kesehatan.

Di Indonesia, digitalisasi layanan kesehatan turut menjadi perhatian pemerintah melalui berbagai kebijakan yang mengatur pemanfaatan teknologi informasi di rumah sakit. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Undang-Undang ini bertujuan untuk menciptakan layanan kesehatan yang aman, berkualitas, dan dapat diakses oleh semua orang. Selain itu, Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menegaskan bahwa rumah sakit harus mampu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Regulasi tersebut menjadi landasan bagi rumah sakit untuk melakukan transformasi dari sistem pelayanan konvensional menuju sistem pelayanan yang terintegrasi secara digital. Oleh karena itu, rumah sakit diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka secara terus menerus (UU No. 44 Tahun 2009). Keadaan ini mendorong fasilitas kesehatan untuk berubah dari sistem layanan yang lama menjadi sistem yang berbasis digital dan terhubung.

Komitmen pemerintah terhadap digitalisasi pelayanan kesehatan juga diperkuat melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 mengenai Rekam Medis yang mewajibkan penyelenggaraan rekam medis elektronik dengan tetap memperhatikan keamanan dan kerahasiaan data pasien. Selanjutnya (Permenkes No. 24 Tahun 2022). Selain itu Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 mengenai indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan juga menekankan pentingnya meningkatkan kualitas layanan rumah sakit. Ini dilakukan dengan menggunakan indikator yang bisa diukur dan berfokus pada keamanan pasien (Permenkes No. 30 Tahun 2022). Aturan-aturan ini menjadi dasar utama untuk menerapkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit atau SIMRS, yang

berfungsi untuk membantu pengintegrasian layanan, manajemen operasional, pengolahan data, hingga pelaporan fasilitas kesehatan secara digital.

Perkembangan SIMRS di Indonesia tidak dapat dipisahkan dari kebijakan transformasi digital pada sektor kesehatan. Menurut Sitepu (2025) Penerapan SIMRS merupakan salah satu langkah strategis dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan rumah sakit melalui integrasi berbagai layanan. Penelitian tersebut juga menyebutkan bahwa rumah sakit mulai memakai SIMRS untuk menjalankan aturan pengelolaan catatan medis digital sesuai dengan aturan Permenkes Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Sistem tersebut memungkinkan proses digitalisasi data pasien, memperlancar pertukaran informasi antarbidang di rumah sakit, serta mendukung interoperabilitas dengan sistem nasional, seperti BPJS Kesehatan dan Kementerian Kesehatan. Dengan demikian, SIMRS tidak hanya berfungsi sebagai sistem administrasi, tetapi juga sebagai sarana pendukung pengambilan keputusan dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Meningkatnya kompleksitas pelayanan kesehatan menyebabkan rumah sakit dituntut untuk menyediakan layanan yang tidak hanya berkualitas, tetapi juga cepat, tepat, dan efisien menurut (Marselinus et al., 2024). pengelolaan rumah sakit memerlukan sistem informasi yang mampu mengintegrasikan berbagai unit pelayanan sehingga proses operasional dapat berjalan secara lebih efektif. Integrasi tersebut membantu mempercepat alur pelayanan pasien, meningkatkan produktivitas tenaga kesehatan, sekaligus mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih akurat berdasarkan data yang tersedia.

Dalam implementasinya, SIMRS menghubungkan berbagai unit pelayanan rumah sakit, mulai dari pendaftaran pasien, pelayanan rawat jalan dan rawat inap, laboratorium, farmasi, hingga pelaporan manajemen. Integrasi antarunit tersebut memungkinkan informasi pasien dapat diakses secara cepat dan akurat sehingga meminimalkan terjadinya pengulangan proses administrasi maupun kesalahan pencatatan data. Kondisi ini berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi operasional sekaligus mendukung kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. (Pujiastuti et al., 2021).

Salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit adalah efisiensi waktu pelayanan. Waktu tunggu pasien yang panjang masih menjadi permasalahan yang banyak ditemukan, terutama pada proses pendaftaran, administrasi, maupun pelayanan rawat jalan. Penelitian yang dilakukan oleh Pratama et al., (2025) menunjukkan bahwa lamanya waktu tunggu berpengaruh langsung terhadap persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan. Temuan tersebut di perkuat oleh Prasetya et al., (2022) yang menyatakan bahwa semakin singkat waktu pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, baik pada sistem pelayanan digital maupun sistem pelayanan konvensional.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, berbagai rumah sakit mulai mengoptimalkan penggunaan SIMRS dan layanan pendaftaran berbasis digital. Penelitian Reviani dan Wahab (2025) melaporkan bahwa sistem reservasi daring yang terintegrasi dengan SIMRS mampu mengurangi antrean pasien pada pelayanan rawat jalan. Hasil serupa yang di temukan Syahidin dan Trioktafiani (2019) yang menunjukkan bahwa sistem penjadwalan pasien berbasis web dapat meningkatkan efisiensi administrasi sekaligus

mempercepat proses pelayanan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa digitalisasi pelayanan melalui SIMRS memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan efisiensi pelayanan kesehatan.

Waktu tunggu pasien adalah salah satu tanda penting untuk mengukur seberapa efisien suatu penyedia layanan kesehatan. Waktu tunggu yang lebih pendek akan berkontribusi pada kepuasan pasien yang lebih besar atas layanan yang diberikan. Penelitian oleh Wijayanti dan Rejeki (2024) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu layanan rawat jalan dan tingkat kepuasan pasien, sehingga diperlukan langkah-langkah untuk meningkatkan efisiensi dengan cara mengoptimalkan sistem layanan yang menggunakan teknologi informasi, seperti SIMRS.

Secara teori, efisiensi waktu pelayanan dalam studi ini diperiksa dengan menggunakan Teori Antrean. Teori Antrean menjelaskan bahwa bagaimana suatu sistem pelayanan mengatur datangnya pasien, durasi pelayanan, dan lamanya menunggu sehingga pelayanan menjadi lebih efisien (Gross et al., 2008). Dalam hal rumah sakit, teori ini penting untuk mengvaluasi seberapa cepat pasien menunggu, berapa lama pelayanan berlangsung, dan seberapa cepat proses administrasi setelah penggunaan SIMRS. Semakin baik mengatur antrean yang diterapkan, maka layanan yang diterima pasien akan semakin baik.

Selain menggunakan Teori Antrian, penelitian ini juga menggunakan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al., (1988). Teori SERVQUAL mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dipahami dari pandangan pasien tentang layanan yang mereka terima dibandingkan dengan apa yang mereka harapkan. Dalam konteks rumah sakit, aspek responsif dan kehandalan sangat berkaitan dengan cepatnya proses administrasi, lama tunggu pasien, dan seberapa efektif layanan yang diberikan kepada mereka. Layanan yang cepat, tepat dan responsif akan menciptakan pandangan positif terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. Hal ini juga didukung oleh buku *Service Quality for Facilities Management in Hospitals* yang menyatakan bahwa kualitas layanan di rumah sakit adalah faktor penting untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang baik dan memenuhi kebutuhan pasien (Pheng & Rui, 2016).

Berbagai penelitian sebelumnya umumnya membahas efisiensi operasional dan kualitas pelayanan secara terpisah. Padahal, kedua aspek tersebut saling berkaitan dalam menentukan pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Efisiensi waktu pelayanan yang didukung oleh sistem informasi yang baik tidak hanya meningkatkan produktivitas rumah sakit, tetapi juga membentuk persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini mengintegrasikan Queueing Theory dan SERVQUAL untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai peran SIMRS dalam meningkatkan efisiensi waktu pelayanan pasien di rumah sakit. Berdasarkan pertimbangan tersebut, penelitian ini disusun dalam bentuk literature review dengan judul "Analisis Peran Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam Meningkatkan Efisiensi Waktu Pelayanan Pasien di Rumah Sakit".

METODE

Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literatur Review (SLR) untuk memperoleh Gambaran yang komprehensif mengenai peran Sistem Pelayanan Informasi

Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam meningkatkan efisiensi waktu pelayanan pasien di Rumah sakit. Metode SLR dipilih karena memungkinkan peneliti mengidentifikasi, mengevaluasi, serta mensintesis berbagai hasil penelitian yang relevan secara sistematis sehingga kesimpulan yang diperoleh didasarkan pada bukti ilmiah yang telah dipublikasikan. Seluruh tahapan penelitian mengacu pada pedoman Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) agar proses pencarian, seleksi, dan analisis literatur dilakukan secara transparan, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Proses penelusuran literatur dilakukan secara daring melalui Google Scholar dan jurnal nasional terakreditasi SINTA. Pemilihan kedua sumber tersebut didasarkan pada kemudahan akses terhadap artikel ilmiah yang membahas implementasi SIMRS di rumah sakit. Penelusuran difokuskan pada publikasi yang terbit dalam rentang tahun 2020–2026 sehingga hasil kajian menggambarkan perkembangan terbaru mengenai penerapan sistem informasi rumah sakit di era transformasi digital.

Strategi pencarian dilakukan secara bertahap dengan menggabungkan beberapa kata kunci yang berhubungan dengan topik penelitian. Kata kunci utama yang digunakan antara lain "SIMRS", "Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit", "efisiensi pelayanan rumah sakit", "waktu tunggu pasien", "kecepatan pelayanan", "kecepatan administrasi", "pengaruh SIMRS terhadap pelayanan pasien", dan "cross sectional". Berdasarkan hasil identifikasi awal menggunakan kata kunci "SIMRS efisiensi pelayanan rumah sakit", ditemukan sebanyak 3.720 artikel. Selanjutnya dilakukan penyaringan menggunakan kata kunci "SIMRS waktu tunggu pasien", kami mendapatkan 1.080 artikel. Langkah selanjutnya dilakukan dengan menggunakan kata kunci "pengaruh SIMRS terhadap pelayanan pasien" dan ditemukan sebanyak 933 artikel. Pencarian selanjutnya diperjelas dengan menggunakan kata kunci "SIMRS cross-sectional", sehingga ditemukan 193 artikel yang lebih sesuai dengan desain penelitian yang diterapkan.

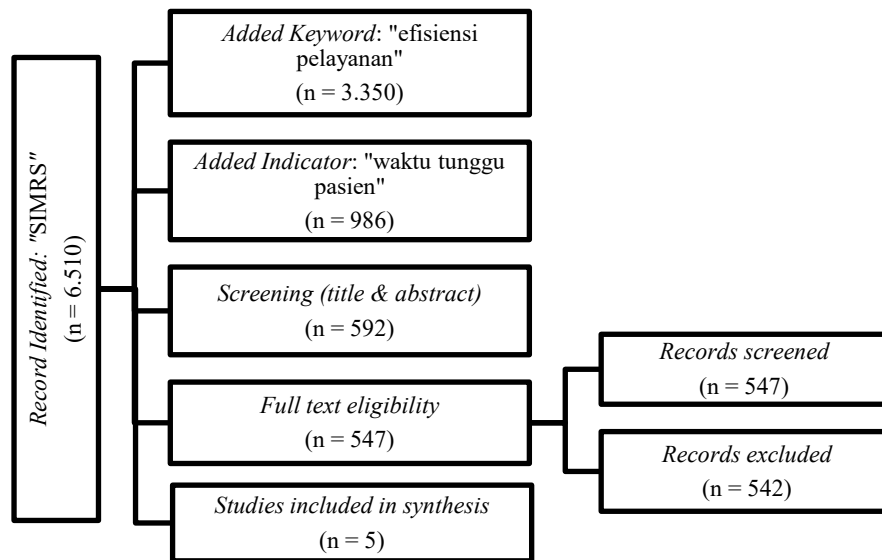
Tahap identifikasi menghasilkan sejumlah artikel yang kemudian diseleksi secara bertahap sesuai alur PRISMA. Seleksi awal dilakukan melalui peninjauan judul dan abstrak untuk mengetahui kesesuaian topik penelitian. Artikel yang memenuhi tahap tersebut selanjutnya dibaca secara menyeluruh (full-text review) guna memastikan kesesuaian dengan tujuan penelitian. Berdasarkan proses tersebut, diperoleh lima artikel yang memenuhi seluruh kriteria inklusi dan selanjutnya dijadikan sumber utama dalam proses sintesis data.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diambil dari jurnal ilmiah, aturan pemerintah, serta buku-buku ilmiah yang berhubungan dengan pemakaian SIMRS di fasilitas kesehatan. Demi menjaga keabsahan riset ini, cara memilih artikel dilakukan sesuai dengan persyaratan memasukkan dan mengeluarkan yang sudah ditentukan. Persyaratan memasukkan dalam penelitian ini meliputi: (1) artikel riset kuantitatif dengan desain potong lintang; (2) riset yang dikerjakan di rumah sakit; (3) artikel yang membahas pemakaian SIMRS atau sistem layanan digital di rumah sakit; (4) artikel yang mengkaji efektivitas layanan pasien berdasarkan ukuran waktu tunggu pasien, waktu layanan, dan kecepatan administrasi; (5) artikel yang membahas mutu layanan pasien atau keefektifan layanan administrasi; serta (6) artikel yang ada dalam bentuk teks utuh dan terbit antara tahun 2020 sampai 2026.

Sementara itu, kriteria yang tidak termasuk dalam penelitian ini adalah: (1) penelitian yang dilakukan di tempat pelayanan kesehatan primer seperti puskesmas atau klinik; (2) artikel yang tidak secara langsung membahas efisiensi dalam pelayanan kepada pasien; (3) artikel yang berupa opini, editorial, prosiding non-ilmiah, atau tinjauan pustaka; (4) artikel yang tidak menerapkan metode penelitian yang dapat dipahami; serta (5) artikel yang tidak dapat diakses dalam bentuk teks lengkap.

Seluruh tulisan yang telah melalui proses seleksi kemudian dianalisis dengan pendekatan sintesis naratif. Proses analisis dilakukan melalui langkah-langkah pengurangan data, pengelompokan hasil-hasil riset, perbandingan temuan-temuan penelitian, dan penafsiran hasil berdasarkan kesamaan variabel dan indikator penelitian. Variabel independen dalam penelitian ini mencakup penerapan SIMRS, mutu sistem informasi, serta layanan administrasi digital di rumah sakit, sedangkan variabel dependen meliputi efisiensi waktu dalam pelayanan pasien yang terdiri dari waktu tunggu pasien, durasi pelayanan, dan kecepatan administrasi.

Tahapan identifikasi, penyaringan dan pemilihan artikel dilakukan secara berkala sehingga ditemukan artikel yang memenuhi kriteria inklusi. Alur proses seleksi artikel disajikan dalam diagram PRISMA pada gambar 1.



Gambar 1. Diagram Prisma

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pencarian dan pemilihan literatur dengan metode *Systematic Literature Review* (SLR), ditemukan lima artikel penelitian yang relevan dengan fokus kajian tentang kontribusi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam meningkatkan efisiensi waktu pelayanan pasien di rumah sakit. Semua artikel yang dianalisis umumnya

menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional* dan membahas penerapan SIMRS dalam pelayanan administrasi, efisiensi pelayanan pasien, kualitas sistem informasi, serta kepuasan pengguna sistem. Ringkasan hasil pengumpulan data dari lima artikel utama tersebut ditampilkan dalam tabel 1.

Table 1. Ringkasan Temuan Artikel

No.	Penulis, Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel, Indikator	Hasil Penelitian
1.	Aya Sofia Diaz (2025)	Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi Pasien di Rumah Grandmed Lubuk Pakam	Kuantitatif, <i>Cross-sectional</i>	Kecepatan layanan, Ketepatan data, Kemudahan akses informasi, Kepuasan pasien	Penerapan SIMRS berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan administrasi pasien dan mampu meningkatkan kecepatan pelayanan serta ketepatan data pasien
2.	Irmayani dkk. (2025)	Hubungan Penggunaan Aplikasi Transmedic dengan Efisiensi Pelayanan Pendaftaran Pasien	Kuantitatif, <i>Cross-sectional</i>	Penggunaan aplikasi transmedic, efisiensi pelayanan pendaftaran	Penggunaan aplikasi Transmedic secara optimal berhubungan signifikan dengan efisiensi pelayanan pendaftaran pasien dan membantu mengurangi waktu tunggu pelayanan
3.	Frengky Panangian & R. Taufik	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan	Kuantitatif, <i>cross-sectional</i>	Kualitas sistem, kualitas	Kualitas sistem, kualitas

	Hidayat (2025)	Kualitas Layanan Terhadap Manfaat Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Studi Kasus di Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta		informasi, kualitas layanan, manfaat SIMRS	informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap manfaat SIMRS dalam meningkatkan efektivitas pelayanan rumah sakit.
4.	Ria Lestari Sitompul dkk. (2024)	Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Khanza: Metode <i>HOT FIT</i> di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bahteramas Tahun 2024	Kuantitatif, <i>cross-sectional</i>	<i>Human, Organization, Technology, Net, Benefit</i>	Variabel <i>system use</i> dan <i>user satisfaction</i> berpengaruh terhadap manfaat SIMRS, sehingga mendukung peningkatan efisiensi pelayanan rawat jalan rumah sakit
5.	Ririen Hardani dkk. (2024)	Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan <i>end User Computing Satisfaction</i> di RSUD Madani palu	Kuantitatif, <i>cross-sectional</i>	<i>Content, accuracy, format, timeliness, ease of use</i>	Pengguna SIMRS merasa puas terhadap sistem berdasarkan aspek ketepatan waktu, kemudahan penggunaan, dan keakuratan informasi sehingga SIMRS dinilai

mendukung
efisiensi
pelayanan
rumah sakit.

Berdasarkan Tabel 4.1, kelima penelitian yang lolos seleksi menurut kriteria inklusi secara konsisten menunjukkan bahwa penerapan SIMRS memberikan pengaruh nyata dalam membantu meningkatkan efisiensi waktu pelayanan pasien di rumah sakit. Efisiensi tersebut terlihat dari pengurangan waktu tunggu pasien, peningkatan kecepatan dalam proses administrasi, peningkatan kualitas informasi yang diberikan, serta tingginya kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa SIMRS tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk mengelola data, tetapi juga sebagai sarana strategis yang membantu meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Diaz (2025) menyatakan bahwa penggunaan SIMRS telah memberikan dampak yang cukup besar terhadap keberhasilan layanan administrasi pasien di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. Dengan menerapkan sistem tersebut, layanan yang diberikan lebih cepat, data pasien tercatat lebih tepat, akses informasi menjadi lebih mudah, serta kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi rumah sakit semakin meningkat. Hasil ini sesuai dengan penemuan Irmayani et al. (2025), yang menemukan adanya kaitan yang signifikan antara penggunaan aplikasi *Transmedic* dengan efisiensi layanan pendaftaran pasien. Saat sistem digunakan dengan baik, proses pendaftaran bisa lebih cepat, antrian pasien berkurang, dan kinerja pelayanan pendaftaran di rumah sakit menjadi lebih baik secara keseluruhan.

Temuan dari kedua penelitian tersebut selaras, yang menunjukkan bahwa penerapan SIMRS benar-benar memberikan efek positif terhadap pengurangan durasi tunggu pasien sekaligus meningkatkan efisiensi dalam layanan administrasi. Jika kita melihatnya dari sudut pandang Teori Antrian, penggunaan sistem informasi dapat mendorong efisiensi dalam proses layanan melalui manajemen antrian yang lebih teratur, pengurangan waktu tunggu, serta optimalisasi kapasitas layanan yang tersedia (Gross et al., 2008). Hal ini bisa tercapai karena proses pendaftaran dan pengelolaan data pasien yang telah didigitalisasi dapat berlangsung jauh lebih cepat dibandingkan dengan sistem konvensional yang berbasis manual, sehingga keseluruhan alur layanan menjadi lebih efektif dan teratur.

Selain memengaruhi efisiensi waktu layanan, implementasi SIMRS juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan rumah sakit secara keseluruhan. Panangian dan Hidayat (2025) menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan berkontribusi secara signifikan terhadap manfaat yang diperoleh dari SIMRS di rumah sakit. Ini berarti, semakin baik kualitas sistem dan informasi yang dihasilkan, semakin besar pula kontribusi SIMRS dalam mendukung efektivitas pelayanan kesehatan dan pengelolaan data pasien. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi SIMRS tidak hanya bergantung pada keberadaan teknologi, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat kualitas sistem informasi yang digunakan oleh rumah sakit.

Temuan ini didukung oleh studi yang dilakukan oleh Sitompul et al. (2024) yang membuktikan bahwa frekuensi penggunaan sistem dan kepuasan pengguna memiliki dampak terhadap keuntungan yang diberikan oleh SIMRS dalam layanan rawat jalan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi yang efektif perlu disertai dengan kemampuan pengguna untuk memanfaatkan sistem tersebut secara maksimal agar manfaat yang dihasilkan dapat dirasakan sepenuhnya. Oleh karena itu, keberhasilan pelaksanaan SIMRS tidak hanya bergantung pada faktor teknologinya, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia yang menggunakan sistem.

Hardani et al. (2024) juga menemukan bahwa pengguna melaporkan tingkat kepuasan terhadap SIMRS yang mencakup berbagai aspek, yaitu kelengkapan konten, akurasi informasi, antarmuka yang menarik, ketepatan waktu dalam penyajian data, serta kemudahan dalam penggunaan sistem. Hasil ini menunjukkan bahwa implementasi SIMRS tidak hanya dapat meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga berperan dalam meningkatkan kualitas layanan rumah sakit secara menyeluruh. Sistem yang mudah dipahami dan mampu memberikan informasi dengan tepat akan sangat membantu tenaga medis serta staf administrasi dalam melaksanakan tugas mereka dengan lebih cepat, akurat, dan terukur.

Jika dilihat dari sudut pandang SERVQUAL, hasil-hasil tersebut sangat berkaitan dengan dimensi ketanggapan dan keandalan seperti yang dijelaskan oleh Parasuraman et al. (1988). Dimensi ketanggapan terlihat dari kemampuan rumah sakit untuk memberikan layanan yang cepat serta responsif terhadap kebutuhan pasien, sedangkan dimensi keandalan terlihat dari kapabilitas sistem dalam menyediakan informasi yang tepat dan mendukung kelangsungan pelayanan secara konsisten. Oleh karena itu, penerapan SIMRS tidak hanya berpengaruh pada peningkatan efisiensi operasional pelayanan, tetapi juga berkontribusi secara langsung terhadap perbaikan kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna sistem serta pasien yang menerima layanan.

Walaupun berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIMRS memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan rumah sakit, ada beberapa faktor yang masih memiliki potensi untuk mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasinya. Faktor-faktor ini meliputi kualitas infrastruktur teknologi yang ada, kestabilan jaringan, kualitas sistem informasi yang digunakan, kesiapan tenaga medis, serta kemampuan pengguna untuk beradaptasi dengan lingkungan layanan digital. Minimnya pelatihan untuk pengguna dan adanya gangguan teknis pada sistem dapat menghalangi efisiensi pelayanan secara keseluruhan. Dengan demikian, keberhasilan penerapan SIMRS memerlukan adanya evaluasi yang terus menerus serta pengembangan sistem yang rutin untuk memastikan kelangsungan dan optimalisasi manfaatnya (Hardani et al., 2024; Panangian & Hidayat, 2025; Sitompul et al., 2024).

Berdasarkan sintesis lima penelitian yang dianalisis, penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) terbukti memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan efisiensi waktu dalam pelayanan pasien, yang terlihat dari menurunnya durasi tunggu, percepatan dalam proses administrasi dan peningkatan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan (Diaz, 2025; Hardani et al., 2024; Irmayani et al., 2025; Panangian & Hidayat, 2025; Sitompul et al., 2024). Hasil-hasil tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan dalam mengimplementasikan SIMRS tidak hanya dipengaruhi oleh unsur teknologi, namun

juga dipengaruhi oleh mutu sistem, ketepatan informasi yang dihasilkan, kesiapan tenaga kerja, serta tingkat adopsi pengguna terhadap sistem yang diterapkan (Panangian & Hidayat, 2025; Sitompul et al., 2024). Sebagian besar riset sebelumnya cenderung memisahkan analisis efisiensi layanan dan kualitas layanan tanpa integrasi. Berbeda dengan pendekatan ini, kajian ini menyatukan kerangka *Queueing Theory* dan SERVQUAL secara bersamaan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang interaksi antara efisiensi dan kualitas layanan dalam konteks penerapan SIMRS (Gross et al., 2008; Parasuraman et al., 1988). Dengan begitu, SIMRS tidak lagi hanya berfungsi sebagai sistem administrasi berbasis digital, melainkan telah berubah menjadi alat strategis yang memiliki peran krusial dalam mendorong efisiensi serta peningkatan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil Systematic Literature Review terhadap lima artikel yang memenuhi kriteria inklusi, dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi waktu pelayanan pasien di rumah sakit. Implementasi SIMRS terbukti mampu mengurangi waktu tunggu, mempercepat proses administrasi, meningkatkan ketepatan pengelolaan data, serta mendukung kelancaran pelayanan kepada pasien. Selain meningkatkan efisiensi operasional, sistem ini juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui penyediaan informasi yang lebih akurat, mudah diakses, dan mendukung proses pengambilan keputusan secara lebih cepat. Keberhasilan implementasi SIMRS tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia, kualitas informasi, dukungan infrastruktur, serta komitmen organisasi dalam mengoptimalkan pemanfaatan sistem. Oleh karena itu, rumah sakit perlu melakukan pengembangan sistem secara berkelanjutan, menyediakan pelatihan bagi seluruh pengguna, serta melakukan evaluasi secara berkala agar implementasi SIMRS dapat memberikan manfaat yang optimal. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melibatkan lebih banyak artikel, menggunakan basis data internasional, serta mengkaji faktor-faktor lain yang memengaruhi keberhasilan implementasi SIMRS sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengaruh sistem informasi terhadap mutu pelayanan kesehatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin menyampaikan rasa syukur kepada semua yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta masukan selama penyusunan artikel ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik. Di samping itu, penulis menghargai para peneliti yang hasil studi mereka dijadikan sebagai referensi dalam kajian literatur ini. Diharapkan artikel ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan Ilmu Pengetahuan, terutama dalam bidang Administrasi Kesehatan dan Sistem Informasi Rumah Sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Diaz, A. S. (2025). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi Pasien Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. *MEDISTRA MEDICAL JOURNAL*, 2, 72–76.
<https://doi.org/10.35451/Mmj.V2i2.2729>
- Gross, D., Shortle, J. F., Thompson, J. M., & Harris, C. M. (2008). *FUNDAMENTALS OF QUEUEING THEORY*.
- Hardani, R., Diana, K., & Taufik, A. E. Hijrawati. (2024). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan End User Computing Satisfaction Di RSUD Madani Palu. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 7(3), 671–679.
- Irmayani, Ginting, R., Handayani, D., Darma, S., & Melissa. (2025). Hubungan Penggunaan Aplikasi Transmedic Dengan Efisiensi Pelayanan Pendaftaran Pasien. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi*, C, 181–187.
- Marselinus, K., Dewi, C. H. S. A. K., Mailintina, A. A. P. Y., Fitriyani, N. E., Dewi, A. N. A. M. P. I. R., Efkelin, S. W. R., Prasaja, B. J., Pujiyanto, A. H. W. T., Noor, Y. E. I., Tryanza, M., Aisyah, M. S., & Mardian, J. A. (2024). *MANAJEMEN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT*.
- Mitra, S., Karanganyar, H., Pku, R. S., & Sukoharjo, M. (N.D.). *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Mendukung Pengambilan Keputusan Manajemen*. 191–200.
- Panangian, F., & Hidayat, R. T. (2025). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Manfaat Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS): Studi Kasus Di Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta*. 7(1), 64–80.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12–40. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan*. (2022). 1054, 1–93.
<https://peraturan.bpk.go.id/details/44493/uu-no-30-tahun-2002>
- Pheng, L. S., & Rui, Z. (N.D.). *Service Quality For Facilities Management In Hospitals*.
- Prasetya, J., Anjani, S., & Agiwahyunto, F. (2022). *Jurnal Kesehatan Jurnal Kesehatan*. 10(2), 93–101.
- Pratama, Wiweka, & Saefulmilah. (2025). *Sistem Pendaftaran Digital Dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Administrasi Rumah Sakit*.
- Reviani, I., Wahab, S., Studi, P., & Medis, R. (2025). *ANALISIS SISTEM RESERVASI ONLINE BERBASIS WEB PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RSUD BANDUNG KIWARI*. 04, 52–61.
- Sistl, V., Manajemen, M. I., Sjmrs, S., Rumah, D. I., Umum, S., II, D. R. S., Tambvnan, A., Serdang, D. E. U., Tera, S., & Sari, Y. (2013). *OUR* :
- Sitompul, R. L., Yuniar, N., & Prasetya, F. (2024). *Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Khanza : Metode HOT FIT Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bahteramas Tahun 2024*. 5(2), 826–842.
- Syahidin, Y., Trioktafiani, Y., Studi, P., Informatika, M., Piksi, P., Bandung, G., Ganesha, P.

- P., Bandung, K., Belakang, L., Darurat, U. G., & Inap, U. R. (2019). *PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PASIEN APPOINTMENT*. XVIII, 338–342.
- Undang-Undang (UU) Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Pengesahan Regional Comprehensive Economic Partnership Agreement (Persetujuan Kemitraan Ekonomi Komprehensif Regional), 1 (2022).
<https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/245544/Permenkes-No-24-Tahun-2022>
- Undang-Undang (UU) Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit (2009).
<https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/38789/Uu-No-44-Tahun-2009>
- Wijayanti, C. W., & Mirah Rejeki. (2024). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan*. 7(1), 25–30.
- World Health Organization (WHO). (2025). *Global Strategy On Digital Health*.