

## DAMPAK PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Asdi Lastari\*<sup>1</sup>, Usrawati Pasaribu<sup>2</sup>, Shinta Ayu Nadia<sup>3</sup>, Apresi<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Departemen Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sentral, Padangsidempuan, Sumatera Utara, Indonesia

\*e-mail: [asdilastari77@gmail.com](mailto:asdilastari77@gmail.com)<sup>1</sup>, [usrapasaribu94@gmail.com](mailto:usrapasaribu94@gmail.com)<sup>2</sup>

082293499700

### ABSTRAK

Pelayanan administrasi merupakan salah satu komponen penting dalam sistem pelayanan rumah sakit karena menjadi titik awal interaksi pasien dengan fasilitas kesehatan. Kualitas pelayanan administrasi yang kurang optimal dapat berdampak pada ketidakpuasan pasien dan menurunkan citra rumah sakit. Perkembangan teknologi informasi mendorong rumah sakit untuk menerapkan pelayanan administrasi berbasis digital, seperti Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), pendaftaran online, dan rekam medis elektronik, guna meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di RSUD Padangsidempuan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan, dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan uji statistik Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi rumah sakit berada pada kategori baik dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p = 0,003$ ;  $p < 0,05$ ). Penerapan teknologi informasi yang optimal terbukti mampu meningkatkan kecepatan pelayanan, ketepatan data, serta kenyamanan pasien. Penelitian ini menyimpulkan bahwa teknologi informasi memiliki peran strategis dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui perbaikan mutu pelayanan administrasi rumah sakit.

Kata kunci: teknologi informasi; pelayanan administrasi; kepuasan pasien; rumah sakit.

### ABSTRACT

*Administrative services are an essential component of hospital service systems as they represent the initial point of interaction between patients and healthcare facilities. Suboptimal administrative service quality may lead to patient dissatisfaction and negatively affect the hospital's image. The development of information technology has encouraged hospitals to implement digital-based administrative services, such as Hospital Management Information Systems (HMIS), online registration, and electronic medical records, to improve service efficiency and quality. This study aimed to analyze the impact of information technology implementation in hospital administrative services on patient satisfaction at Padangsidempuan Regional General Hospital. The study employed a quantitative approach with a cross-sectional design. The research population consisted of outpatient patients, with a total sample of 60*

*respondents selected using an accidental sampling technique. Data were collected through structured questionnaires and analyzed using the Chi-Square test. The results showed that the implementation of information technology in hospital administrative services had a significant effect on patient satisfaction ( $p = 0.003$ ;  $p < 0.05$ ). Optimal use of information technology improved service speed, data accuracy, and patient comfort. This study concludes that information technology plays a strategic role in enhancing patient satisfaction through improved quality of hospital administrative services.*

*Keywords: information technology; administrative services; patient satisfaction; hospital*

## A. PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu, efektif, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Salah satu aspek penting dalam pelayanan rumah sakit adalah pelayanan administrasi, karena merupakan pintu awal bagi pasien dalam mengakses layanan kesehatan (Pasaribu et al. 2024). Proses administrasi yang lambat, berbelit, dan tidak akurat dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien serta menghambat kelancaran pelayanan medis (Amoah-Binfoh, Lakhawat, and Agyapong 2021).

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam sistem pelayanan kesehatan, termasuk di rumah sakit. Penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi, seperti Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), pendaftaran online, sistem antrean digital, dan rekam medis elektronik, bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan akurasi dan keamanan data pasien (Wijayakusuma 2025). Pemanfaatan teknologi informasi diharapkan mampu menjawab tantangan pelayanan administrasi yang selama ini menjadi keluhan utama pasien (Abdullah, Aizuddin, and Manaf 2025).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu

pelayanan rumah sakit. Pasien yang merasa puas cenderung memiliki kepercayaan yang lebih tinggi, patuh terhadap pengobatan, serta memiliki loyalitas terhadap rumah sakit (Jad and Zainol 2022). Oleh karena itu, peningkatan kepuasan pasien menjadi salah satu tujuan strategis dalam manajemen rumah sakit. Pelayanan administrasi yang didukung oleh teknologi informasi yang memadai berpotensi memberikan pengalaman pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan nyaman bagi pasien (Rahman, Bhuiyan, and Zailani 2021).

Namun demikian, penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi rumah sakit belum selalu berjalan optimal. Berbagai kendala masih ditemukan, seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya kompetensi sumber daya manusia, serta rendahnya tingkat pemanfaatan sistem oleh pengguna (Wati, Santoso, and Cahyono 2025). Kondisi ini dapat memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima (Maesaroh et al. 2022).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dampak penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen rumah sakit dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi

informasi guna meningkatkan mutu pelayanan administrasi dan kepuasan pasien.

## B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional, yaitu penelitian yang dilakukan pada satu waktu tertentu untuk mengetahui dampak penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien. Desain ini dipilih karena mampu menggambarkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen secara objektif dan efisien.

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Daerah Padangsidempuan yang telah menerapkan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi, seperti pendaftaran pasien berbasis sistem, penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), dan pengelolaan data pasien secara digital.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan administrasi di Rumah Sakit Daerah Padangsidempuan. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik accidental sampling, yaitu pasien yang secara kebetulan datang dan bersedia menjadi responden pada saat penelitian dilakukan. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 responden.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi rumah sakit, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Penerapan teknologi informasi diukur melalui beberapa indikator, antara lain kemudahan penggunaan sistem, kecepatan pelayanan administrasi, ketepatan data, serta kenyamanan dalam proses pelayanan. Kepuasan pasien diukur berdasarkan

persepsi pasien terhadap pelayanan administrasi yang diterima.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur dengan skala Likert, yang terdiri dari pernyataan tertutup mengenai penerapan teknologi informasi dan tingkat kepuasan pasien. Kuesioner diberikan secara langsung kepada responden setelah mereka menerima pelayanan administrasi rumah sakit.

Data yang telah terkumpul dianalisis melalui analisis univariat untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi variabel penelitian, serta analisis bivariat untuk mengetahui dampak penerapan teknologi informasi terhadap kepuasan pasien. Uji statistik yang digunakan adalah uji Chi-Square atau uji Spearman, disesuaikan dengan jenis dan distribusi data. Seluruh analisis data dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ).

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 60 responden yang merupakan pasien rawat jalan di RSUD Padangsidempuan. Seluruh responden telah menerima pelayanan administrasi rumah sakit yang didukung oleh penerapan teknologi informasi. Responden memiliki karakteristik yang beragam, sehingga dapat merepresentasikan persepsi pasien terhadap pelayanan administrasi berbasis teknologi informasi di rumah sakit.

### **Penerapan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Administrasi**

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi RSUD Padangsidempuan berada pada kategori baik. Responden merasakan kemudahan

dalam proses pendaftaran, kecepatan pelayanan administrasi, serta ketepatan data pasien. Penerapan sistem administrasi berbasis teknologi informasi dinilai mampu mengurangi antrean dan meningkatkan keteraturan alur pelayanan.

### **Tingkat Kepuasan Pasien**

Hasil analisis univariat terhadap variabel kepuasan pasien menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kategori puas terhadap pelayanan administrasi rumah sakit. Kepuasan pasien terutama berkaitan dengan kecepatan pelayanan, kejelasan informasi administrasi, serta sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Hasil Analisis Bivariat (Uji Statistik) Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui dampak penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien. Uji statistik yang digunakan adalah uji Chi-Square dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Hasil uji Chi-Square menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi rumah sakit dengan kepuasan pasien di RSUD Padangsidempuan, dengan nilai  $p = 0,003$  ( $p < 0,05$ ).

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pasien yang menilai penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi berada pada kategori baik cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien yang menilai penerapan teknologi informasi kurang baik. Dengan demikian, secara statistik dapat dinyatakan bahwa penerapan teknologi informasi memberikan dampak yang bermakna terhadap kepuasan pasien.

### **Pembahasan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi rumah sakit

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang dirasakan.

Penerapan teknologi informasi memungkinkan proses administrasi berjalan lebih cepat, akurat, dan terintegrasi. Sistem administrasi yang terkomputerisasi mampu mengurangi waktu tunggu pasien, meminimalkan kesalahan pencatatan data, serta meningkatkan kenyamanan pasien dalam mengakses layanan rumah sakit. Kondisi ini berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep mutu pelayanan yang menyatakan bahwa aspek keandalan, daya tanggap, dan kemudahan akses merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien. Pelayanan administrasi yang didukung oleh teknologi informasi tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja petugas, tetapi juga memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pasien.

Meskipun demikian, keberhasilan penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kepuasan pasien tidak terlepas dari peran sumber daya manusia dan dukungan manajemen rumah sakit. Petugas administrasi yang memiliki kompetensi dalam mengoperasikan sistem teknologi informasi akan mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal. Oleh karena itu, pelatihan berkelanjutan dan evaluasi sistem perlu dilakukan agar manfaat teknologi informasi dapat dirasakan secara maksimal oleh pasien.

#### D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Padangsidempuan terhadap 60 responden, dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi rumah sakit berada pada kategori baik dan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien. Pasien merasakan adanya peningkatan kemudahan, kecepatan, serta ketepatan dalam proses pelayanan administrasi yang didukung oleh sistem berbasis teknologi informasi.

Hasil analisis statistik menggunakan uji Chi-Square menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi rumah sakit dengan kepuasan pasien ( $p = 0,003$ ;  $p < 0,05$ ). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin optimal penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang dirasakan.

Penerapan teknologi informasi terbukti berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi rumah sakit, khususnya dalam mempercepat alur pelayanan, meningkatkan akurasi data, serta menciptakan kenyamanan bagi pasien. Oleh karena itu, teknologi informasi merupakan salah satu faktor strategis yang perlu terus dikembangkan oleh rumah sakit dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Muhd Siv Azhar Merican, Azimatun Noor Aizuddin, and Mohd Rizal Abdul Manaf. 2025. "The Impact of Provider's Quality of Information System on User Satisfaction and Perceived Net

Benefits in Malaysian Public Hospitals." *The Malaysian Journal of Medical Sciences: MJMS* 32(2): 108.

Amoah-Binfoh, Kenneth, Pradhyuman Sing Lakhawat, and Rita Agyapong. 2021. "The Impact of Organizational Structure and Administrative Policies of Hospitals on Delivering Quality of Service for Patients Satisfaction." *Homes Journal: Hospital Management Studies Journal* 2(3): 127–36.

Jad, Kamilia Abdulmutalib Mohamed, and Zuraidah Zainol. 2022. "The Effect of Quality Factors of Hospital Information Systems on Patient Satisfaction." *Global Advances in Business Studies* 1(2): 55–67.

Maesaroh, Siti, Ani Nur Fauziah, Imram Radne Rimba Putri, Muhammad Zia Ulhaq, Puji Nur Rokhmatun, Ahmad Zamani, Joko Tri Atmojo, Sri Sayekti Heni Sunaryanti, and Aris Widiyanto. 2022. "Hospital Administration as Factors Associated with Patient Satisfaction: A Meta-Analysis." *Journal of Health Policy and Management* 7(3): 227–334.

Pasaribu, Usrawati, Herawati Harahap, Asdi Lastari, Nayodi Permayasa, and Anto J Hadi. 2024. "The Impact of Hospital Administration Service Quality on Patient Satisfaction of Health Insurance Agencies: A Cross-Sectional Study." *Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat* 14(2): 69–74.

Rahman, Muhammad Khalilur, Miraj Ahmed Bhuiyan, and Suhaiza Zailani. 2021. "Healthcare Services: Patient Satisfaction and Loyalty Lessons from Islamic Friendly Hospitals." *Patient preference and adherence*: 2633–46.

Wati, Wiwin Sri Niscahya, Budi Santoso, and Dwi Cahyono. 2025. "Evaluation Hospital Information System Implementation Using Technology Acceptance Model to Enhance Patient Satisfaction." *SENTRALISASI* 14(2): 49–69.

Wijayakusuma, Lucia Anindya. 2025. "Optimization of Management Information System for Improving Hospital Performance." *Jurnal Sosial dan Sains (SOSAINS)* 5(7).