



PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS) YANG BERKUALITAS DALAM UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN RUANG RAWAT INAP UNTUK MENUNJANG KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) PAGELARAN KABUPATEN CIANJUR

Aang Anwar Amin¹, Winna Roswinna², Annisa Fitri Anggraeni³

AFILIASI:

¹Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Winaya Mukti

²Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Winaya Mukti

³Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Winaya Mukti

***KORESPONDENSI:**

aanganwaramin78@gmail.com

Riwayat Artikel :

Artikel Masuk:

Diterima:

Abstrak

Peningkatan pelayanan kesehatan menjadi prioritas utama dalam pengelolaan Rumah Sakit. Salah satu langkah strategis yang diterapkan adalah penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). SIMRS telah menjadi komponen penting dalam mendukung pelayanan kesehatan yang lebih efisien dan berkualitas tinggi. SIMRS adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa penerapan SIMRS, mutu pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap RSUD Pagelaran. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisa data penyusunan lingkungan internal dan eksternal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas SIMRS berada dalam kategori cukup dengan total nilai 415, Mutu Pelayanan berada dalam kategori cukup dengan total nilai 201 dan Kepuasan Pasien berada dalam kategori cukup dengan total nilai 275 rawat inap RSUD Pagelaran, Kualitas SIMRS dapat meningkatkan Mutu Pelayanan dan Mutu Pelayanan dapat meningkatkan Kepuasan Pasien. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Penerapan SIMRS yang berkualitas dapat meningkatkan Mutu Pelayanan Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pagelaran Kabupaten Cianjur untuk menunjang Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pagelaran Kabupaten Cianjur

Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), kualitas pelayanan, kepuasan pasien

Abstract

Improving health services is a top priority in hospital management. One of the strategic steps implemented is the use of the Hospital Management Information System (SIMRS). SIMRS has become an important component in supporting more efficient and high-quality health services. SIMRS is an information communication technology system that processes and integrates the entire flow of hospital service processes in the form of a network of coordination, reporting and administrative procedures to obtain information precisely and accurately, and is part of the Health Information System. This study was conducted to analyze the implementation of SIMRS, service quality and satisfaction of inpatients

at Pagelaran Regional Hospital. This study used a qualitative method with data analysis of the internal and external environment. The results showed that the quality of SIMRS was in the sufficient category with a total value of 415, the quality of service was in the sufficient category with a total value of 201 and patient satisfaction was in the sufficient category with a total value of 275 inpatients at Pagelaran Regional Hospital. SIMRS quality can improve service quality and service quality can improve patient satisfaction. The conclusion of this study is that the implementation of quality SIMRS can improve the quality of inpatient services at the Pagelaran Regional General Hospital (RSUD), Cianjur Regency, to support the satisfaction of inpatients at the Pagelaran Regional General Hospital (RSUD), Cianjur Regency.

Keywords: Hospital Management Information System (SIMRS), service quality, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Setiap Rumah Sakit wajib melakukan pencatatan dan pelaporan semua kegiatan penyelenggaraan Rumah Sakit dalam bentuk Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan Rumah Sakit di Indonesia (Adhani, 2022).

Rumah Sakit sering mengalami kesulitan dalam pengelolaan informasi baik untuk kebutuhan internal maupun eksternal. sehingga perlu diupayakan peningkatan pengelolaan informasi yang efisien, cepat, mudah, akurat, murah, aman, terpadu dan akuntabel. Tuntutan masyarakat sangat tinggi terhadap pelayanan RSUD Pagelaran Kabupaten Cianjur. Untuk tujuan itulah perlu dilakukan usaha-usaha peningkatan pelayanan rumah sakit yang salah satunya adalah dukungan SIMRS yang saat ini belum sepenuhnya diterapkan di RSUD Pagelaran Kabupaten Cianjur

KAJIAN PUSTAKA

Manajemen

Menurut George R. Terry yang dikenal sebagai Bapak Ilmu Manajemen, manajemen adalah sebuah proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan menurut Henry Fayol dalam Mulyadi (2020) manajemen adalah sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan terhadap sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien (Mulyadi, 2020). Sedangkan Wheelen et al dalam Afdhal (2023) mendefinisikan manajemen adalah proses membuat keputusan yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi.

Manajemen Rumah Sakit

Definisi Rumah Sakit menurut WHO dalam Pratiwi (2020), Rumah Sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna yang komprehensif berupa penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023, Rumah Sakit adalah salah satu Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan perseorangan secara paripurna melalui Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan Gawat Darurat.

Kualitas Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)

SIMRS didefinisikan sebagai sebuah sistem yang dirancang untuk mengelola dan memproses informasi terkait operasional Rumah Sakit, termasuk dalam hal pelayanan kesehatan, administrasi, dan pengelolaan sumber daya lainnya (Purba, 2025). Di dalam penelitian yang dilakukan oleh Pane, dkk (2023) SIMRS didefinisikan sebagai adalah Sistem Informasi terpadu yang menangani seluruh proses manajemen Rumah Sakit, mulai dari pelayanan diagnosa dan pengobatan pasien, rekam medis, apotek, penyimpanan obat, penagihan, database sumber daya manusia, penggajian karyawan, dan proses akuntansi.

untuk dikendalikan oleh manajemen. SIMRS menurut Andika dan Dety (2023) dalam Nurwito (2024) adalah sebuah sistem komputer yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses bisnis layanan kesehatan melalui jaringan koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi dengan tujuan mendapatkan informasi dengan cepat, tepat, dan akurat.

Dimensi Kualitas SIMRS

Dimensi Kualitas SIMRS pada penelitian ini diadaptasi dari Laudon (2022) yang terdiri dari:

1. Integrasi (*Integration*)

Proses menyatukan berbagai sistem informasi dalam suatu organisasi menjadi satu kesatuan yang terkoordinasi dan terpadu. Tujuannya adalah untuk menciptakan aliran informasi yang lancar antar berbagai departemen dan fungsi bisnis, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dan efisien.

2. Fleksibilitas (*Flexibility*)

Kemampuan sistem untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan organisasi dan lingkungan bisnis yang dinamis.

3. Aksesibilitas (*Accessibility*)

Kemudahan pengguna dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. mencakup kemudahan dalam menemukan, memahami, dan menggunakan informasi yang disajikan dalam sistem, baik melalui antarmuka pengguna yang intuitif maupun melalui proses pencarian yang efisien.

4. Reliabilitas (*Reliability*)

Kemampuan sistem untuk beroperasi secara konsisten dan menghasilkan keluaran yang akurat dan dapat diandalkan dari waktu ke waktu. Reliabilitas ini penting agar pengguna dapat mempercayai informasi yang dihasilkan sistem untuk pengambilan keputusan dan aktivitas operasional lainnya.

Mutu Pelayanan

Mutu Pelayanan Kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022). Definisi lain menyebutkan bahwa Mutu Pelayanan Kesehatan adalah derajat atau tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku., mutu pelayanan kesehatan bersifat multi dimensi sebab mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tiga sudut pandang yaitu dari pihak pemakai jasa pelayanan, pihak penyelenggara pelayanan, dan pihak dan pihak penyandang dana mutu (Syafudin, 2017 dalam Fachrurrozi, 2023). Sedangkan Utomo (2023) mendefinisikan Mutu pelayanan sebagai tingkat keberhasilan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, dimana rumah sakit sebagai penyedia jasa dapat memuaskan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan tidak melanggar kode etik dan standar yang telah ditentukan.

Dimensi Mutu Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 terdapat tujuh dimensi mutu, yaitu sebagai berikut:

1. Efektif

Menyediakan pelayanan kesehatan yang berbasis bukti kepada masyarakat.

2. Keselamatan

Meminimalkan terjadinya kerugian (harm), termasuk cedera dan kesalahan medis yang dapat dicegah, pada pasien-masyarakat yang menerima pelayanan.

3. Berorientasi pada pasien/pengguna layanan (*people centred*)

Menyediakan pelayanan yang sesuai dengan preferensi, kebutuhan dan nilai-nilai individu.

4. Tepat waktu
Mengurangi waktu tunggu dan keterlambatan pemberian pelayanan kesehatan.
5. Efisien
Mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang tersedia dan mencegah pemborosan termasuk alat kesehatan, obat, energi dan ide.
6. Adil
Menyediakan pelayanan yang seragam tanpa membedakan jenis kelamin, suku, etnik, tempat tinggal, agama, dan status sosial ekonomi.
7. Terintegrasi
Menyediakan pelayanan yang terkoordinasi lintas fasilitas pelayanan kesehatan dan pemberi pelayanan, serta menyediakan pelayanan kesehatan pada seluruh siklus kehidupan.

Kepuasan Pasien

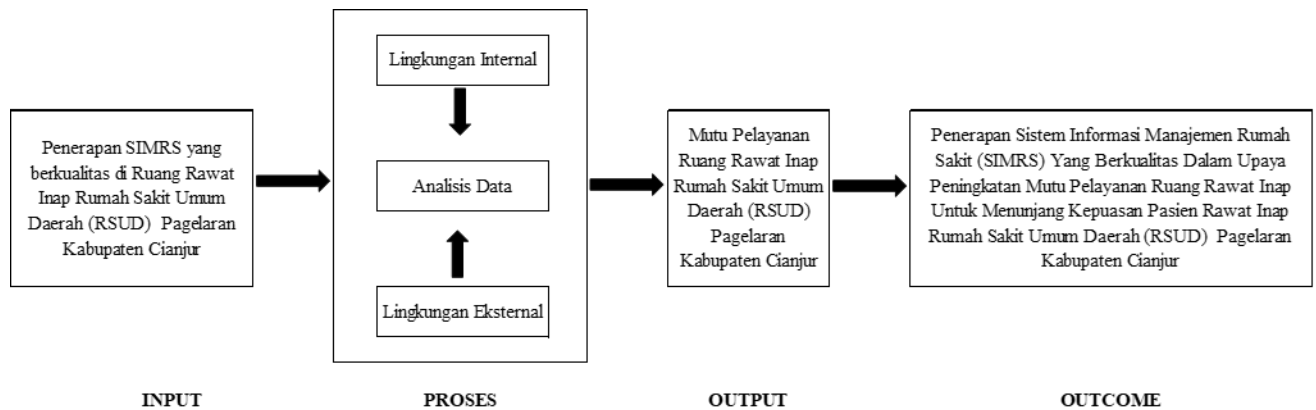
Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang hadir sesudah melakukan evaluasi terhadap pengalaman penggunaan pelayanan (Adaptasi dari Hawkins dan Lonney dalam Angelica, 2022). Definisi lain menyebutkan bahwa kepuasan pasien dapat juga diartikan sebagai perasaan dan pengalaman pasien setelah menggunakan sistem informasi suatu rumah sakit yang setidaknya sama dengan ekspektasi pasien terhadap sistem tersebut (Ariadanang & Chusumastuti, 2022 dalam Johansen, 2024). Sedangkan menurut Kotler (2007) dalam Handayany (2020) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dimensi Kepuasan Pasien

Hawkins dan Lonney (2003) dalam Angelica (2022) mengemukakan tiga dimensi dari kepuasan konsumen yaitu :

1. Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:
 - a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
 - b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
 - c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai dengan yang diharapkan
2. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:
 - a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan
 - b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengonsumsi produk
 - c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
3. Kesediaan merekomendasikan, merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:
 - a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan
 - b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
 - c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengonsumsi sebuah produk

Kerangka Pemikiran



Tabel 1. Kerangka Pemikiran
 Sumber: Hasil Olah Data Penulis, 2025

Proposisi Penelitian

Proposisi pada penelitian ini adalah :

1. Penerapan SIMRS yang berkualitas dapat meningkatkan Mutu Pelayanan Ruang Rawat Inap RSUD Pagelaran Kabupaten Cianjur.
2. Mutu Pelayanan dapat meningkatkan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Pagelaran Kabupaten Cianjur.
3. Penerapan SIMRS yang berkualitas dapat meningkatkan Mutu Pelayanan Ruang Rawat Inap untuk Menunjang Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pagelaran Kabupaten Cianjur.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dilakukan di Ruang Rawat Inap RSUD Pagelaran Kabupaten Cianjur. Jenis pengambilan sampling adalah Purposive sampling yang merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Peneliti memilih sampel yang dianggap paling relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian. Sumber data penelitian terdiri dari:

1. Studi pustaka
 - a. SPO (Standar Prosedur Operasional)
 - b. Data kunjungan Pasien Rawat Inap
 - c. Data Rekam Medis
 - d. Data Kepegawaian
 - e. Jurnal SIMRS
2. Observasi (pengamatan) lapangan
 - a. Hasil pengamatan peneliti
 - b. Wawancara di lapangan
3. Wawancara dalam bentuk penyebaran kuesioner pendahuluan untuk mendapatkan informasi tentang prioritas masalah dilanjutkan dengan kegiatan *Depth Interview* (wawancara mendalam) dari narasumber berikut ini:

Tabel 2. Narasumber Penelitian

No	Nama	Jenis	Jumlah
----	------	-------	--------

1	Manajemen	- Kepala Bidang (Kabid) Pelayanan Medik	1
		- Kepala Sub Bagian (Kasubag) Umum dan Kepegawaian	1
		- Kepala Sub Bagian (Kasubag) Keuangan dan Perlengkapan	1
		- Kepala Seksi (Kasi) Pelayanan Medik	1
		- Kepala Seksi (Kasi) Keperawatan	1
		- Kepala Seksi (Kasi) Pelayanan Penunjang Sarana Prasarana Medik	1
		- Petugas IT	1
2	Pasien	- Ruang Penyakit Dalam Perempuan	1
		- Ruang Penyakit Dalam Laki-Laki	1
		- Ruang Bedah Laki-Laki	1
		- Ruang Bedah Perempuan	1
		- Ruang Neurologi Laki-Laki	1
		- Ruang Neurologi Perempuan	1
		- Ruang Obstetri dan Ginekologi	1
TOTAL			14

Sumber: Hasil Olah Data Penulis, 2025

Dalam pemilihan pasien berikut Kriteria Inklusi dan Eksklusi Pasien sebagai narasumber penelitian:

Tabel 3. Kriteria Pasien Sebagai Narasumber

No	Kriteria	Penjelasan
1	Inklusi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bersedia menjadi narasumber 2. Usia 15-64 tahun. 3. Merupakan pasien rawat inap dengan kunjungan > 1x. 4. Dalam kondisi sadar dan dapat berkomunikasi dengan baik. 5. Tidak sedang dalam kondisi mengalami rasa nyeri. 6. Bukan pasien isolasi.
2	Eksklusi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak bersedia menjadi narasumber 2. Usia <15 atau > 64 tahun. 3. Merupakan pasien rawat inap dengan kunjungan ke 1. 4. Dalam kondisi sadar tidak sadar atau tidak dapat berkomunikasi dengan baik. 5. Sedang dalam kondisi mengalami rasa nyeri. 6. Pasien isolasi

Sumber: Hasil Olah Data Penulis, 2025

Analisa data dilakukan dengan menyusun Lingkungan Eksternal dan Internal dengan pengujian data sebagai berikut:

1. Validitas Internal

Validitas internal berhubungan dengan derajat akurasi desain penelitian dengan hasil yang dicapai. Cara pengujian dengan melakukan Triangulasi yaitu pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu

2. Validitas Eksternal

Validitas eksternal berhubungan dengan derajat akurasi apakah hasil penelitian dapat diterapkan pada populasi dimana sampel tersebut diambil, dalam tahapan ini peneliti harus membuat laporan hasil penelitian dengan rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya.

3. Reliabilitas

Reliabilitas berhubungan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data temuan. Peneliti harus terjun langsung ke lapangan dan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian.

4. Obyektifitas

Obyektifitas berhubungan dengan derajat kesepakatan antar banyak orang terhadap suatu data. Penelitian dikatakan obyektif bila hasil penelitian disepakati oleh banyak orang terutama pihak yang berkepentingan.

HASIL PENELITIAN

Penerapan SIMRS yang berkualitas di Ruang Rawat Inap RSUD Pagelaran Kabupaten Cianjur

Berdasarkan hasil wawancara terhadap narasumber dalam hal ini Manajemen RSUD Pagelaran dalam hal Penerapan SIMRS Ruang Rawat Inap RSUD Pagelaran maka didapatkan hasil sebagai berikut

Tabel 4. Masalah Kualitas SIMRS

NO	DIMENSI KUALITAS SIMRS	MASALAH	PERBAIKAN
1	Integrasi	SIMRS belum terintegrasi dengan semua layanan di rumah sakit	Integrasi SIMRS Rawat Inap dengan unit lain dengan memperhatikan alur pelayanan
2	Fleksibilitas	Butuh waktu lama untuk penambahan fitur baru atau penyesuaian fitur yang sudah ada terhadap perubahan alur pelayanan karena jumlah Tenaga IT yang terbatas	- Pengajuan penambahan Tenaga IT - Pelatihan bagi karyawan mengenai pengetahuan tentang Informasi dan Teknologi terupdate di bidang kesehatan
3	Aksesibilitas	- Sering terjadi kesulitan akses karena sinyal internet yang buruk - Keterbatasan komputer serta printer	- Perbaikan infrastruktur - Pengajuan penambahan komputer dan printer disertai analisa kebutuhan
4	Keandalan	SIMRS Rawat Inap saat ini belum dapat menghasilkan laporan yang akurat dan tepat waktu data karena belum terinegrasi dengan unit lain	Integrasi SIMRS Rawat Inap dengan unit lain untuk mempercepat pengambilan data secara <i>real time</i>

Sumber: Hasil Olah Data Penulis, 2025

Peningkatan Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Pagelaran Kabupaten Cianjur

Dari hasil wawancara terhadap narasumber didapatkan masalah-masalah dalam Mutu Pelayanan sebagai berikut:

Tabel 5. Masalah Mutu Pelayanan

NO	DIMENSI MUTU PELAYANAN	MASALAH	PERBAIKAN
1	Efektif	<ul style="list-style-type: none"> - Jumlah SDM tidak sesuai dengan beban kerja - SIMRS belum terintegrasi sehingga data yang dibutuhkan tidak dapat diperoleh dengan cepat 	<ul style="list-style-type: none"> - Penambahan jumlah SDM - Integrasi SIMRS Rawat Inap dengan unit lain dengan memperhatikan alur pelayanan
2	Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> - Laporan insiden keselamatan pasien belum terisi sesuai dengan jumlah kejadian - CPPT pasien belum terisi lengkap 	<ul style="list-style-type: none"> - Mengaktifkan pelaporan insiden keselamatan pasien - Integrasi SIMRS untuk monitoring CPPT
3	Berorientasi pada pasien	<ul style="list-style-type: none"> - Kekurangan prasarana yang dibutuhkan oleh pasien dan keluarga - Kesulitan pasien dalam memperoleh informasi pelayanan rawat inap 	<ul style="list-style-type: none"> - Analisa pemenuhan kebutuhan sebagai dasar pengajuan - Penyajian display sebagai sarana sosialisasi informasi pelayanan rawat inap yang bisa dibaca oleh semua pengunjung rumah sakit - Membuat aplikasi yang dapat dilihat pasien melalui gadget untuk menampilkan informasi pelayanan rawat inap
4	Tepat Waktu	Lamanya waktu tunggu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Integrasi SIMRS Rawat Inap dengan unit lain untuk mempercepat pengambilan data secara <i>real time</i>
5	Efisiensi	Jumlah tenaga medis yang tidak sebanding dengan beban kerja	<ul style="list-style-type: none"> - Pengajuan penambahan SDM dengan analisa beban kerja
6	Adil	Pemeliharaan sarana prasarana masih kurang	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki sarana prasarana
7	Integrasi	Adaptasi RS terhadap kemajuan teknologi di bidang kesehatan perlu dilakukan	<ul style="list-style-type: none"> - Melengkapi kebutuhan dalam SIMRS - Melakukan update informasi dengan pelatihan mengenai perkembangan teknologi kesehatan - Integrasi sistem internal dan eksternal rumah sakit

Sumber: Hasil Olah Data Penulis, 2025

Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Pagelaran Kabupaten Cianjur

Dari hasil wawancara terhadap narasumber didapatkan masalah-masalah dalam Mutu Pelayanan sebagai berikut:

Tabel 6. Masalah Kepuasan Pasien

NO	DIMENSI KEPUASAN PASIEN	MASALAH	PERBAIKAN
1	Kesesuaian Harapan	<ul style="list-style-type: none"> - Lamanya waktu tunggu pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> - Integrasi SIMRS

		- Kelengkapan sarana prasarana	- Identifikasi kekurangan sarana prasarana dan segera dilengkapi
2	Minat Berkunjung Kembali	- Perlu perbaikan agar dapat berkunjung kembali dan merekomendasikan RSUD Pagelaran	Perhatian bagi manajemen RSUD Pagelaran agar segera melakukan perbaikan-perbaikan dalam semua hal baik yang bersifat medis atau non medis
3	Kesediaan Merekomendasikan		

Sumber: Hasil Olah Data Penulis, 2025

Hambatan dalam Penerapan SIMRS di Ruang Rawat Inap RSUD Pagelaran Kabupaten Cianjur

Beberapa hambatan dalam penerapan SIMRS di Ruang Rawat Inap RSUD Pagelaran Kabupaten Cianjur. Hambatan-hambatan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 7. Hambatan dalam Penerapan SIMRS

NO	UNSUR	HAMBATAN	PERBAIKAN
1	Man (Manusia)	Adaptasi SDM terhadap kemajuan teknologi di bidang kesehatan perlu dilakukan Kekurangan Tenaga IT	Melakukan update informasi dengan pelatihan mengenai perkembangan teknologi kesehatan Penambahan Tenaga IT
2	Money (Uang)	Butuh waktu penyediaan dana untuk kelancaran penerapan SIMRS Rawat Inap RSUD Pagelaran	Analisa kebutuhan sebagai dasar pengajuan disesuaikan rencana APBD
3	Material (Bahan)	Fasilitas internet lambat sehingga menghambat penggunaan SIMRS Rawat Inap RSUD Pagelaran Modul SIMRS Rawat Inap RSUD Pagelaran belum sesuai dengan standar Kemenkes	Perbaikan infrastruktur yang mendukung kecepatan internet Penyesuaian Modul SIMRS Rawat Inap RSUD Pagelaran dengan standar Kemenkes
4	Machine (Alat)	Kekurangan jumlah sarana (komputer, printer) SIMRS Rawat Inap RSUD Pagelaran	Pengajuan kebutuhan sarana dan prasarana SIMRS disertai dengan perhitungan analisa kebutuhan
5	Method (Metode)	Fitur-fitur SIMRS Rawat Inap RSUD Pagelaran kurang dapat dipahami Aplikasi SIMRS Rawat Inap RSUD Pagelaran belum lengkap sesuai kebutuhan pelayanan	Penyederhanaan fitur disertai sosialisasi dan pelatihan penggunaannya Dilakukan penambahan fitur-fitur pelayanan yang dibutuhkan

Sumber: Hasil Olah Data Penulis, 2025

Penerapan SIMRS yang berkualitas dalam meningkatkan Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Pagelaran Kabupaten Cianjur

Berikut ini adalah data yang menunjukkan ada hubungan antara Penerapan SIMRS yang berkualitas dengan Peningkatan Mutu Pelayanan:

Tabel 8. Hubungan Kualitas SIMRS terhadap Mutu Pelayanan

NO	KUALITAS SIMRS	DAMPAK TERHADAP MUTU PELAYANAN
1	SIMRS belum terintegrasi dengan semua layanan di rumah sakit	- Terdapat beberapa hambatan di dalam pelayanan rawat inap

		<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat beberapa kesalahan yang disebabkan tenaga kesehatan terhadap pasien - Keluhan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan rawat inap - Rumah sakit belum melibatkan pasien dan keluarga dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan rawat inap
2	Butuh waktu lama untuk penambahan fitur baru atau penyesuaian fitur yang sudah ada terhadap perubahan alur pelayanan karena jumlah Tenaga IT yang terbatas	Berpotensi menyebabkan kesalahan pelayanan oleh tenaga medis dan tenaga kesehatan
3	Sering terjadi kesulitan akses karena sinyal internet yang buruk	Memperlambat proses pengambilan data untuk pelayanan, tindakan, atau saat proses pemulangan pasien
4	Keterbatasan jumlah komputer serta printer	Menghambat proses kelengkapan Asuhan Keperawatan dan CPPT
5	SIMRS Rawat Inap saat ini belum dapat menghasilkan laporan yang akurat dan tepat waktu data karena belum terintegrasi dengan unit lain	Beban Kerja tenaga medis meningkat karena harus input data manual dan konfirmasi ke unit lain melalui telepon

Sumber: Hasil Olah Data Penulis, 2025.

Peningkatan Mutu Pelayanan dalam menunjang Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Pagelaran Kabupaten Cianjur

Peningkatan Mutu Pelayanan dapat menunjang Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Pagelaran Kabupaten Cianjur ditunjukkan dengan adanya hubungan antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien berikut ini:

Tabel 9. Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

NO	MUTU PELAYANAN	DAMPAK TERHADAP KEPUASAN PASIEN
1	Hambatan di dalam pelayanan rawat inap	Memberikan pengalaman buruk kepada pasien sehingga
2	Rumah sakit belum melibatkan pasien dan keluarga dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan rawat inap	menimbulkan keengganan untuk dirawat kembali bila suatu saat mengalami sakit yang memerlukan perawat dan keengganan pasien
3	Berpotensi menyebabkan kesalahan pelayanan oleh tenaga medis dan tenaga kesehatan	merekomendasikan pelayanan RSUD Pagelaran kepada orang lain
4	Memperlambat proses pengambilan data untuk pelayanan, tindakan, atau saat proses pemulangan pasien	
5	Menghambat proses kelengkapan Asuhan Keperawatan dan CPPT	
6	Beban Kerja tenaga medis meningkat karena harus input data manual dan konfirmasi ke unit lain melalui telepon	

Sumber: Hasil Olah Data Penulis, 2025

Penerapan SIMRS yang berkualitas dalam meningkatkan Mutu Pelayanan untuk menunjang Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Pagelaran Kabupaten Cianjur

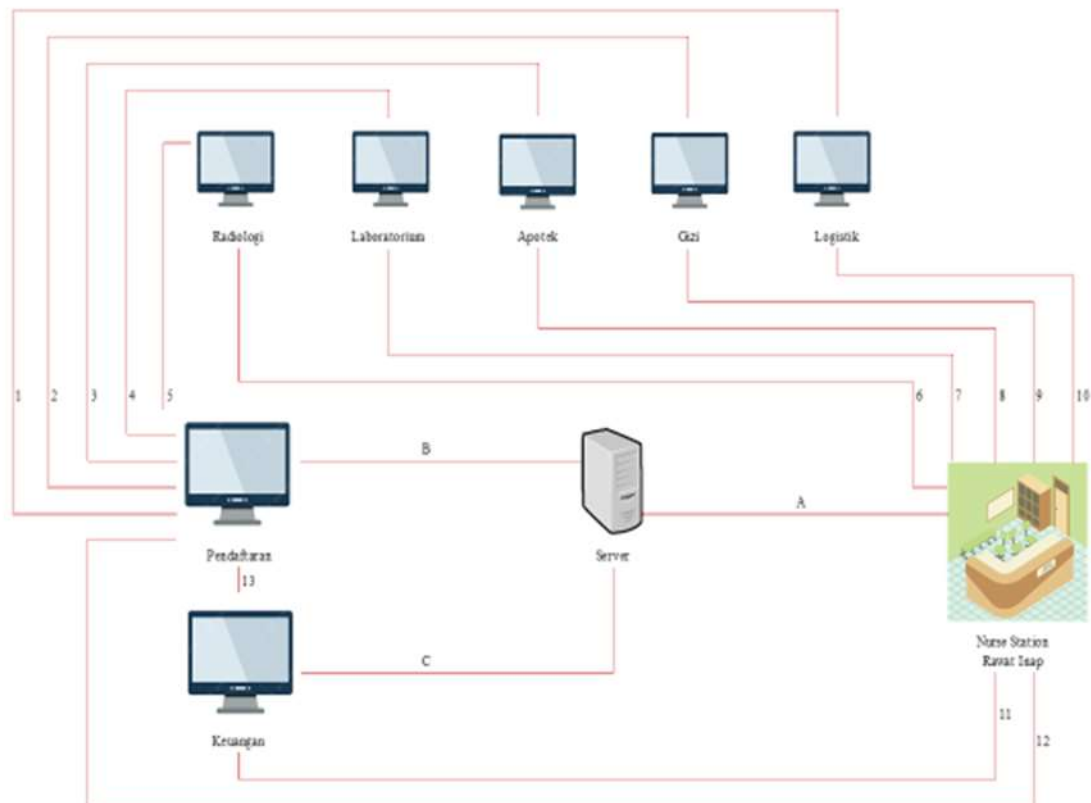
Terdapat hubungan antara Penerapan SIMRS yang berkualitas dalam meningkatkan Mutu Pelayanan untuk menunjang Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Pagelaran Kabupaten Cianjur dengan uraian sebagai berikut:

Tabel 10. Penerapan SIMRS yang berkualitas dalam meningkatkan Mutu Pelayanan untuk menunjang Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Pagelaran Kabupaten Cianjur

KUALITAS SIMRS	MUTU PELAYANAN	KEPUASAN PASIEN
Integrasi SIMRS dengan semua layanan di rumah sakit	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengurangi hambatan di dalam pelayanan rawat inap 2. Mengurangi beberapa kesalahan yang disebabkan tenaga kesehatan 3. Mempercepat waktu tunggu pelayanan 4. Melibatkan pasien dan keluarga dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan rawat 	Memberikan pengalaman yang baik terhadap pasien dan menyebabkan minat pasien untuk berkunjung kembali serta merekomendasikan pelayanan RSUD Pagelaran kepada orang lain
Penyesuaian fitur yang terhadap perubahan alur pelayanan	Mengurangi kesalahan pelayanan oleh tenaga medis dan tenaga kesehatan	
Perbaikan sinyal internet	Mempercepat proses pengambilan data untuk pelayanan, tindakan, atau saat proses pemulangan pasien	
Penambahan jumlah komputer serta printer	Mempercepat proses kelengkapan Asuhan Keperawatan dan CPPT.	
Laporan yang akurat dan tepat waktu	Mengurangi beban kerja tenaga medis	

Sumber: Hasil Olah Data Penulis, 2025

Dari hasil analisa data dan pembahasan hasil penelitian maka dibuatlah bentuk SIMRS yang sesuai dengan kebutuhan Ruang Rawat Inap RSUD Pagelaran yang dapat digambarkan dalam bagan berikut ini:



Gambar 2. Alur Integrasi yang dibutuhkan pada Ruang Rawat Inap RSUD Pagelaran

Sumber: Hasil Olah Data Penulis, 2025

Keterangan:

1. Jalur integrasi untuk *Nurse Station* (A), Pendaftaran (B) dan Keuangan (C)
2. Pendaftaran dapat diakses oleh Radiologi (1), Laboratorium (2), Apotek (3), Gizi (4) dan Logistik (5)
3. *Nurse Station* Rawat Inap dapat mengakses data Radiologi (6), Laboratorium (7), Apotek (8), Gizi (9) dan Logistik (10)
4. *Nurse Station* Rawat Inap dapat mengakses data jumlah biaya rawat (pasien umum) dan nilai klaim (pasien bpjs) (11)
5. *Nurse Station* Rawat Inap dapat mengakses data pasien rawat inap di pendaftaran (12)
6. Seluruh data pasien dari pendaftaran masuk ke bagian keuangan secara *real time* (13)

PEMBAHASAN

Penerapan SIMRS yang berkualitas dapat meningkatkan Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Pagelaran Kabupaten Cianjur dengan cara:

1. Integrasi SIMRS dengan semua layanan di rumah sakit dapat mengurangi hambatan di dalam pelayanan rawat inap, mengurangi beberapa kesalahan yang disebabkan tenaga kesehatan terhadap pasien, mempercepat waktu tunggu pelayanan dan dapat melibatkan pasien dan keluarga dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan rawat inap.

2. Penyesuaian fitur yang sudah ada terhadap perubahan alur pelayanan dapat mengurangi kesalahan pelayanan oleh tenaga medis dan tenaga kesehatan.
3. Perbaikan sinyal internet dapat mempercepat proses pengambilan data untuk pelayanan, tindakan, atau saat proses pemulangan pasien.
4. Penambahan jumlah komputer serta printer dapat mempercepat proses kelengkapan Asuhan Keperawatan dan CPPT.
5. Laporan yang akurat dan tepat waktu data karena belum terinegrdapat mengurangi beban kerja tenaga medis

Pada penelitian yang dilakukan Puskasari, I. (2025) dengan judul Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di RSUD Ogan Ilir membuktikan bahwa SIMRS memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan dengan mengurangi kesalahan administrasi, meningkatkan efisiensi pengelolaan pasien, dan menyediakan akses data pasien secara *real-time*. Penelitian lain dilakukan oleh Agustina, S. dkk., pada tahun 2024 dengan judul Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Terhadap Mutu Pelayanan Di RS Mesuji Healthcare Center, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dapat meningkatkan mutu pelayanan. Penelitian dengan judul Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Indonesia oleh Pane, dkk (2023) memberikan kesimpulan bahwa Penerapan SIMRS dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan karena memudahkan aktivitas manajemen instansi pelayanan kesehatan.

Peningkatan Mutu Pelayanan dapat menunjang Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Pagelaran Kabupaten Cianjur dengan cara:

1. Memperbaiki hambatan di dalam pelayanan rawat inap.
2. Keterlibatan pasien dan keluarga dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan rawat inap.
3. Mengurangi kesalahan pelayanan oleh tenaga medis dan tenaga kesehatan.
4. Mempercepat proses pengambilan data untuk pelayanan, tindakan, atau saat proses pemulangan pasien.
5. Semua upaya tersebut dapat memberikan pengalaman yang baik terhadap pasien dan menyebabkan minat pasien untuk berkunjung kembali serta merekomendasikan pelayanan RSUD Pagelaran kepada orang lain.

Pada tahun 2024 Rosidah, dkk melakukan penelitian dengan judul Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024 dengan kesimpulan Terdapat hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah tahun 2024. Selanjutnya hasil penelitian Siregar (2024) dengan judul Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Niat Berkunjung Kembali di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T. Wongsonegoro menunjukkan bahwa Mutu pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan dan niat berkunjung kembali. Selanjutnya penelitian dengan judul Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit yang dilakukan Utomo, dkk pada tahun 2023 menghasilkan kesimpulan bahwa Terdapat pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit.

KESIMPULAN

Hasil dari Analisis Data dengan pendekatan Kualitatif tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Yang Berkualitas Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Ruang Rawat Inap Untuk Menunjang Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pagelaran Kabupaten Cianjur maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas SIMRS Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pagelaran Kabupaten Cianjur berada dalam kategori cukup dengan nilai terkecil pada penggunaan SIMRS yang membutuhkan waktu lama, aplikasi SIMRS yang tidak

- lengkap, kekurangan sarana komputer dan printer serta prosedur pencairan dana untuk kepentingan pembelian kebutuhan SIMRS yang membutuhkan proses cukup lama.
2. Mutu Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pagelaran Kabupaten Cianjur berada dalam kategori cukup dengan nilai terkecil pada terjadinya kesalahan oleh tenaga kesehatan.
 3. Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pagelaran Kabupaten Cianjur berada dalam kategori cukup dengan nilai terkecil pada pelayanan ruang rawat inap yang lama dan banyak perbaikan yang harus diperbaiki berdasarkan pengalaman pasien.
 4. Hambatan yang ditemukan dalam Penerapan SIMRS di Ruang Rawat Inap RSUD Pagelaran Kabupaten Cianjur adalah kemampuan SDM dalam adaptasi perkembangan informasi dan teknologi, kekurangan tenaga IT, waktu pencairan dana, gangguan internet, Modul SIMRS yang belum sesuai Kemenkes, kekurangan sarana pendukung SIMRS, fitur SIMRS yang sulit dipahami dan aplikasi SIMRS yang belum lengkap.
 5. Penerapan SIMRS dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan cara mengurangi hambatan di dalam pelayanan rawat inap, mengurangi beberapa kesalahan yang disebabkan tenaga kesehatan mempercepat waktu tunggu pelayanan, melibatkan pasien dan keluarga dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan rawat, mengurangi kesalahan pelayanan oleh tenaga medis dan tenaga kesehatan, mempercepat proses pengambilan data untuk pelayanan, tindakan, atau saat proses pemulangan pasien, mempercepat proses kelengkapan Asuhan Keperawatan dan CPPT, dan mengurangi beban kerja tenaga medis.
 6. Peningkatan mutu pelayanan dapat menunjang kepuasan pasien dengan cara memperbaiki hambatan di dalam pelayanan rawat inap, keterlibatan pasien dan keluarga dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan rawat inap, mengurangi kesalahan pelayanan oleh tenaga medis dan tenaga kesehatan, mempercepat proses pengambilan data untuk pelayanan, tindakan, atau saat proses pemulangan pasien.
 7. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Yang Berkualitas dapat meningkatkan Mutu Pelayanan Ruang Rawat Inap dan menunjang Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pagelaran Kabupaten Cianjur yang pada akhirnya dapat memberikan pengalaman yang baik terhadap pasien dan menyebabkan minat pasien untuk berkunjung kembali serta merekomendasikan pelayanan RSUD Pagelaran kepada orang lain. Bentuk implementasi dapat diterapkan pada semua aspek pelayanan dengan tujuan utama mempercepat waktu pelayanan.

REKOMENDASI

1. Dalam upaya peningkatan kualitas SIMRS Rawat Inap RSUD Pagelaran maka perlu dilakukan sosialisasi penggunaan SIMRS kepada semua karyawan, mengadakan pelatihan agar semua karyawan dapat menggunakan SIMRS Rawat Inap RSUD Pagelaran dengan lancar tanpa hambatan, menyiapkan tenaga ahli IT dengan jumlah sesuai kebutuhan yang dapat membantu apabila ada hambatan dalam penggunaan SIMRS, menyediakan tenaga pengolah data yang kompeten sesuai dengan pendidikan, serta koordinasi dengan Pemerintah Daerah dan Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur dalam hal penerapan SIMRS di RSUD Pagelaran.
2. Meningkatkan mutu pelayanan ruang rawat inap dengan menjaga keamanan ruang rawat inap, memberikan pelayanan prima kepada pasien dan pelayanan dengan cepat, SIMRS yang terintegrasi agar data dapat diperoleh dengan cepat dan akurat, pemberian obat dan tindakan medis sesuai kebutuhan pasien, serta pelayanan yang adil dan sesuai diagnosa.

3. Hal-hal yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan respon cepat bila ada komplain dari pasien, pelayanan dokter yang baik dan sesuai diagnosa, pelayanan yang ramah dari tenaga kesehatan, serta integrasi SIMRS agar waktu tunggu pelayanan lebih cepat.
4. Memperbaiki hambatan-hambatan dalam penerapan SIMRS dengan mengadakan pelatihan IT, penambahan tenaga IT, pengajuan kebutuhan komputer dan printer, perbaikan infrastruktur, menyesuaikan modeul dengan standar kemenkes, memperbaiki fitur SIMRS agar mudah dipahami dan melengkapi aplikasi SIMRS.
5. Penelitian ini sebaiknya dilanjutkan oleh peneliti lain dengan mempertimbangkan aspek-aspek lain yang mempengaruhi Kualitas SIMRS serta manfaat lain dari Penerapan SIMRS yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

REFERENCE

- Adhani, R., Arifin, S. dan Husaini, 2022, *Sistem Informasi Manajemen Kesehatan*, Banjarbaru: Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat.
<https://repositori.ulm.ac.id/bitstream/handle/123456789/29135/BUKU%20SIMKES%202022%20ISBN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Agustina, S., Adyas, A., Yudhinanto, Noviansyah dkk., 2024, Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Terhadap Mutu Pelayanan Di RS Mesuji Healthcare Center, *Malahayati Nursing Journal*, Agustus 2024: 3148-3164.
<https://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/manuju/article/view/15905>
- Angelica, R., Demiyati, C., 2022, *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Setya Bakti Tahun 2022*, *Jurnal Ilmu Kesehatan dan Gizi (JIG)*, Vol.1, No.3, Juli 2023: Hal 42-57.
<https://prin.or.id/index.php/jig/article/view/1311>
- Fachrurrozi, A., Prayogo, D.A. dan Dety Mulyanti, D., 2023, Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review, *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran (JURRIKE)*, Vol.2, No.1, April 2023: 123-134.
<https://prin.or.id/index.php/JURRIKE/article/view/1045>
- Handayany, G.N., 2020, *Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien*, Makassar: Media Nusa Creative (MNC Publishing).
https://repositori.uinalauddin.ac.id/17873/1/Buku_Kualitas%20Pelayanan%20Kefarmasian%20dan%20Kepuasan%20Pasien.pdf
- Johansen, 2025, *Peran Kualitas Sistem Informasi Dan Perceived Usefulness Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Swasta*, *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, Vol. 9, No. 1, Januari 2025: 13-27.
<https://journal.untar.ac.id/index.php/jmbk/article/view/33832/20117>
- Laudon, K.C. & Laudon, J.P., 2022, *Management Information Systems: Managing The Digital Firm, 7th Edition*, England: Pearson.
- Mulyadi, Winarso, W, *Pengantar Manajemen 2020*, Cetakan ke 1, Banyumas : CV. Pena Persada.
<http://repositori.ubharajaya.ac.id/8002/1/Buku%20Pengantar%20Manajemen.pdf>

- Nurwito, B.S., 2024, *Manfaat dan Efektivitas Penerapan Sistem Informasi pada Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Pemerintah*, Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia, Vol. 12, No. 2, Oktober 2024: 165-170.
<https://jmiki.apfirmik.or.id/jmiki/article/view/664>
- Pane, M.S., Fanisya, N, Rizkina, S.R., dkk., 2023, *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Indonesia*, Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan, Vol. 1, No.3, Agustus 2023: 01-14.
<https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/Detector/article/download/1980/1973/5346>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/245550/permenkes-no-30-tahun-2022>
- Pratiwi, R.D., Putra, R.S.P., Amaliah, N., dkk., 2020, *Manajemen Rumah Sakit (Teori Dan Aplikasi)*, Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
https://www.academia.edu/107932671/Buku_Digital_Manajemen_Rumah_Sakit_Teori_dan_Aplikasi
- Purba, S.H., Khairunnisa, Khairani, C., Wanny, N., 2025, *Strategi Optimalisasi Penggunaan SIMRS untuk Meningkatkan Kinerja Rumah Sakit*, JRIKUF: Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Umum, Vol. 3 No. 1, Desember 2024: 1-17.
<https://jurnal.stikeskesosi.ac.id/index.php/JRIKUF/article/view/479>
- Pusdikasari, I., 2025, *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di RSUD Ogan Ilir*, JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), Vol. 13, No. 1, April 2025:65-70.
<https://jkmp.umsida.ac.id/index.php/jkmp/article/download/1786/1966/>
- Rosidah, Priyatno, A.D. dan Wahyudu, A., 2024, *Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024*, Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja Vol. 9 No. 1, April 2024: 135-144.
https://jurnal.stikesalmaarif.ac.id/index.php/cendekia_medika/article/view/350
- Siregar, R.R.S., 2024, *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Niat Berkunjung Kembali di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T. Wongsonegoro*, Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan, Vol. 8, No. 5: 1047-1057.
<https://journal.untar.ac.id/index.php/jmbk/article/view/32407>
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan.
<https://peraturan.bpk.go.id/details/258028/uu-no-17-tahun-2023>
- Utomo, A.Y.S., Widjanarko, B. dan Shaluhiah, Z, 2023, *Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review*, Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia, Vol. 6 No. 9, September, 2023: 1708-1714.
<https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/MPPKI/article/view/3720>