

Dampak Sistem Informasi Manajemen, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit XYZ

INFO PENULIS	INFO ARTIKEL
Selviana Lende Universitas Mitra Bangsa, Program Studi Magister Manajemen sselvyselviana@gmail.com Supriyadi Universitas Mitra Bangsa supriyadi@panca-sakti.ac.id Zaharuddin Universitas Mitra Bangsa supriyadi@panca-sakti.ac.id	ISSN: 2808-1307 Vol. 5, No. 1, April 2025 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh

© 2025 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Lende, S., Supriyadi., & Zaharuddin. (2025). Dampak Sistem Informasi Manajemen, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit XYZ. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5(1), 223-231.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit XYZ. Metode yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif dengan analisis regresi berganda, jumlah sampel sebanyak 120 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIMRS berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan koefisien regresi sebesar 0,366 dan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan koefisien regresi 0,344 dan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Selain itu, kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan koefisien regresi 0,286 dan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Secara simultan, hasil uji F menunjukkan bahwa SIMRS, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan nilai F hitung sebesar 315,755 yang lebih besar dari F tabel (2,68) dan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Sehingga, dengan adanya SIMRS meningkatkan efisiensi pelayanan, kualitas pelayanan menciptakan pengalaman positif, serta kepuasan pasien menjadi faktor kunci dalam membangun loyalitas.

Kata kunci: SIMRS, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien

Abstract

This study aims to analyze the influence of the Hospital Management Information System (SIMRS), service quality, and patient satisfaction on patient loyalty at XYZ Hospital. The research method used is quantitative associative with multiple regression analysis, involving a sample of 120 respondents. The results show that SIMRS has a positive and significant effect on patient loyalty, with a regression coefficient of 0.366 and a significance value of 0.000 (<0.05). Service quality also has a positive and significant effect on patient loyalty, with a regression coefficient of 0.344 and a significance value of 0.000 (<0.05). Additionally, patient satisfaction positively and significantly influences patient loyalty, with a regression coefficient of 0.286 and a significance value of 0.000 (<0.05). Simultaneously, the F-test results indicate that SIMRS, service quality, and patient satisfaction collectively have a significant impact on patient loyalty, with an F calculated value of 315.755, which is greater than the F table value (2.68), and a significance value of 0.000 (<0.05). Therefore, the implementation of SIMRS enhances service efficiency, service quality creates a positive experience, and patient satisfaction becomes a key factor in building loyalty.

Keywords: SIMRS, service quality, patient satisfaction, patient loyalty

A. Pendahuluan

Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan memiliki peran krusial dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam menjalankan fungsinya, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas guna memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Loyalitas pasien menjadi indikator penting keberhasilan rumah sakit dalam mempertahankan serta meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap loyalitas pasien mencakup sistem informasi manajemen, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien.(Oktoriani, 2023) Dengan meningkatnya persaingan antar rumah sakit, pemanfaatan teknologi informasi melalui sistem informasi manajemen (SIM) yang efektif menjadi faktor yang tidak dapat diabaikan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan. (Salaam & Mulyadi, 2024)

Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) merupakan perangkat teknologi yang dirancang untuk mengelola berbagai aspek administrasi, klinis, dan keuangan dalam satu sistem terintegrasi. Implementasi SIMRS yang baik dapat meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit, mempercepat proses pelayanan, serta mengurangi kesalahan administrasi. Keberhasilan SIMRS tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia serta dukungan dari manajemen rumah sakit. (Saputra Mokoagow et al., 2024) Dengan sistem informasi yang terintegrasi, pasien dapat merasakan kemudahan dalam mengakses layanan kesehatan, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan medis, hingga pembayaran, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.(Fitriana et al., 2023)

Selain faktor teknologi, kualitas pelayanan juga menjadi penentu utama loyalitas pasien. Kualitas pelayanan di rumah sakit mencakup aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Keandalan (*reliability*) merujuk pada kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan akurat. Ketanggapan (*responsiveness*) mencerminkan kesigapan tenaga medis dalam merespons kebutuhan pasien.(Ngudiarto et al., 2023) Jaminan (*assurance*) mencakup kompetensi dan keramahan tenaga medis serta staf dalam memberikan rasa aman kepada pasien. Empati (*empathy*) menggambarkan kepedulian dan perhatian yang diberikan kepada pasien. Sementara itu, bukti fisik (*tangible*) berkaitan dengan fasilitas dan lingkungan rumah sakit yang nyaman dan bersih. Kombinasi dari kelima dimensi ini akan sangat menentukan bagaimana pasien menilai pengalaman mereka selama mendapatkan layanan kesehatan.(Surachman & Agustina, 2023)

Kepuasan pasien menjadi faktor penting yang menjembatani antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien. Pasien yang puas dengan layanan yang diterima cenderung untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit yang sama di masa mendatang serta merekomendasikannya kepada orang lain.(Sitepu & Kosasih, 2024) Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai aspek, termasuk kejelasan informasi medis yang diberikan, waktu tunggu yang tidak terlalu lama, keramahan tenaga medis, serta kenyamanan fasilitas yang tersedia. Oleh karena itu, rumah sakit perlu secara rutin melakukan evaluasi terhadap kepuasan

pasien guna mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi mereka.(ALIYAH, 2024) Hubungan antara sistem informasi manajemen, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien semakin relevan dalam konteks persaingan industri kesehatan yang semakin ketat. Pasien tidak hanya mempertimbangkan aspek medis dalam memilih rumah sakit, tetapi juga aspek non-medis, seperti kemudahan akses layanan, kecepatan administrasi, dan kenyamanan selama perawatan. Rumah sakit yang mampu mengelola faktor-faktor tersebut dengan baik berpeluang besar untuk meningkatkan loyalitas pasien, yang pada akhirnya dapat memperkuat posisi mereka di industri kesehatan.(Sari, 2021)

Studi terdahulu menunjukkan bahwa implementasi SIMRS yang efektif berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.(Suriani et al., 2023) Dengan adanya sistem yang terintegrasi, tenaga medis dapat mengakses rekam medis pasien secara lebih cepat dan akurat, sehingga mempercepat pengambilan keputusan medis. Selain itu, sistem informasi yang baik juga memungkinkan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang lebih personal, seperti pengingat jadwal pemeriksaan atau konsultasi yang terjadwal secara otomatis.(Saufinah et al., 2023) Hal ini tidak hanya meningkatkan pengalaman pasien tetapi juga memperkuat hubungan jangka panjang antara rumah sakit dan pasien. Namun, tantangan dalam implementasi SIMRS juga perlu diperhatikan. Beberapa rumah sakit menghadapi kendala dalam penerapan sistem ini, seperti kurangnya keterampilan tenaga kerja dalam mengoperasikan teknologi, keterbatasan anggaran untuk pemeliharaan sistem, serta resistensi dari tenaga medis yang terbiasa dengan metode konvensional.(Santosa et al., 2024) Oleh karena itu, rumah sakit perlu memastikan bahwa implementasi SIMRS diikuti dengan pelatihan bagi tenaga kerja, peningkatan infrastruktur teknologi, serta dukungan kebijakan dari manajemen agar sistem dapat berjalan optimal.

Dari perspektif manajemen rumah sakit, meningkatkan loyalitas pasien bukan hanya tentang memberikan pelayanan yang berkualitas, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang dengan pasien. Dengan memahami kebutuhan dan preferensi pasien, rumah sakit dapat merancang strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan pengalaman pasien. Kombinasi antara sistem informasi yang canggih, pelayanan yang berkualitas, dan tingkat kepuasan yang tinggi akan menjadi kunci utama dalam menciptakan loyalitas pasien yang berkelanjutan.(Mamduh, 2015) Dalam era digitalisasi layanan kesehatan, banyak rumah sakit, termasuk Rumah Sakit XYZ, telah mengadopsi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan. Namun, meskipun penerapan SIMRS bertujuan untuk mempercepat proses administrasi, mengurangi kesalahan medis, dan meningkatkan pengalaman pasien, masih terdapat beberapa kendala yang dapat memengaruhi loyalitas pasien. Beberapa pasien mengeluhkan waktu tunggu yang masih lama, kendala teknis dalam sistem pendaftaran online, serta kurangnya personalisasi dalam pelayanan, yang dapat mengurangi tingkat kepuasan mereka. Selain itu, tidak semua tenaga medis dan staf administrasi dapat langsung beradaptasi dengan sistem baru, yang berpotensi menghambat efektivitas layanan.(Rijali & Nadiya, 2021) Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengukur dampak Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit XYZ. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana implementasi SIMRS dapat meningkatkan efisiensi layanan dan apakah kualitas pelayanan yang diberikan berkontribusi terhadap kepuasan serta loyalitas pasien

B. Metodologi

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Menurut Sugiyono, penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih.(Sugiyono, 2019) Dalam penelitian ini, variabel independen terdiri dari Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien, sedangkan variabel dependen adalah loyalitas pasien. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif untuk memberikan gambaran lebih rinci mengenai fenomena yang terjadi di Rumah Sakit XYZ serta untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh SIMRS, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

Pengumpulan data dilakukan dengan metode survey melalui penyebaran angket kepada pasien yang telah mendapatkan layanan di Rumah Sakit XYZ. Angket yang digunakan terdiri dari pertanyaan tertutup dengan skala Likert untuk mengukur persepsi responden terhadap masing-masing variabel penelitian.(Irfan Syahroni, 2022) Selain itu, dilakukan observasi guna memahami lebih lanjut implementasi SIMRS dan kualitas pelayanan di rumah sakit tersebut.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah mendapatkan layanan di Rumah Sakit XYZ. Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan rumus Slovin (Sevilla, 1993) sebagai berikut: (Creswell, 2014)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dengan asumsi populasi pasien dalam satu periode penelitian adalah 500 pasien, dan tingkat kesalahan yang digunakan adalah 5% (0,05), maka perhitungannya:

$$n = \frac{500}{1 + 500(0.05)^2} = \frac{500}{1 + 1.25} = \frac{500}{2.25} \approx 120$$

Sehingga, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 120 responden. Responden dipilih secara proporsional, terdiri dari pasien rawat jalan dan rawat inap yang telah menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), merasakan kualitas layanan rumah sakit, dan dapat menilai tingkat kepuasan serta loyalitas mereka terhadap rumah sakit tersebut. Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dilakukan menggunakan *Statistical Program for Social Sciences* (SPSS) untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan memiliki tingkat keakuratan dan konsistensi yang tinggi. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap loyalitas pasien, baik secara parsial maupun simultan

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

Uji Statistik Deskriptif

Tabel 1. Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	120	2	5	3,75	1,031
X1.2	120	1	5	3,16	1,188
X1.3	120	1	5	2,99	1,057
X1.4	120	1	5	3,24	1,138
X1.5	120	1	5	3,42	1,149
X2.1	120	2	5	3,66	0,783
X2.2	120	1	5	3,31	0,942
X2.3	120	1	5	3,24	0,979
X2.4	120	1	5	3,18	0,932
X2.5	120	1	5	3,24	1,138
X3.1	120	1	5	3,31	1,052
X3.2	120	1	5	3,29	0,965
X3.3	120	1	5	3,23	1,080
X3.4	120	1	5	3,24	1,160
Y.1	120	1	5	3,24	1,138
Y.2	120	1	5	3,42	1,149
Y.3	120	1	5	3,24	0,979
Y.4	120	1	5	3,24	1,160

Berdasarkan hasil statistik deskriptif dari 120 responden, nilai mean untuk variabel Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kepuasan Pasien (X3), dan Loyalitas Pasien (Y) berkisar antara 2,99 hingga 3,75, menunjukkan penilaian yang cenderung positif. Indikator kemudahan penggunaan SIMRS (X1.1) memiliki mean tertinggi (3,75), sedangkan keandalan SIMRS (X1.3) terendah (2,99), mengindikasikan kebutuhan peningkatan dalam keandalan sistem. Pada kualitas pelayanan (X2), responsivitas pelayanan (X2.1) memiliki

mean tertinggi (3,66), menunjukkan tenaga medis cukup responsif. Kepuasan pasien (X3) dan loyalitas pasien (Y) berkisar antara 3,23 hingga 3,42, menunjukkan kecenderungan pasien untuk tetap loyal, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan layanan guna memperkuat kepuasan dan loyalitas pasien.

Uji Validitas

Tabel 2. Uji Validitas X1

Angket	r hitung	Sig	Keterangan
X1.1	0,712	0,000	Valid
X1.2	0,689	0,000	Valid
X1.3	0,611	0,000	Valid
X1.4	0,741	0,000	Valid
X1.5	0,788	0,000	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), seluruh item pernyataan (X1.1 hingga X1.5) memiliki r hitung lebih besar dari r tabel (0,234) dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa semua item pada angket SIMRS dinyatakan valid, sehingga dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti dengan baik dan dapat dipercaya dalam analisis lebih lanjut.

Tabel 3. Uji Validitas X2

Angket	r hitung	Sig	Keterangan
X2.1	0,301	0,000	Valid
X2.2	0,556	0,000	Valid
X2.3	0,672	0,000	Valid
X2.4	0,668	0,000	Valid
X2.5	0,741	0,000	Valid

Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan (X2.1 hingga X2.5) memiliki r hitung lebih besar dari r tabel (0,234) dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Ini mengindikasikan bahwa semua item angket untuk variabel kualitas pelayanan adalah valid, sehingga dapat digunakan untuk mengukur variabel tersebut secara akurat dalam penelitian ini.

Tabel 4. Uji Validitas X3

Angket	r hitung	Sig	Keterangan
X2.1	0,811	0,000	Valid
X2.2	0,787	0,000	Valid
X2.3	0,743	0,000	Valid
X2.4	0,743	0,000	Valid

Hasil uji validitas variabel kepuasan pasien menunjukkan bahwa semua item pernyataan (X2.1 hingga X2.4) memiliki r hitung lebih besar dari r tabel (0,234) dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Hal ini membuktikan bahwa seluruh item angket yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien adalah valid, sehingga dapat digunakan dalam analisis lebih lanjut untuk menilai hubungan variabel dalam penelitian ini.

Tabel 4. Uji Validitas Y

Angket	r hitung	Sig	Keterangan
X2.1	0,741	0,000	Valid
X2.2	0,788	0,000	Valid
X2.3	0,672	0,000	Valid
X2.4	0,743	0,000	Valid

Hasil uji validitas variabel loyalitas pasien menunjukkan bahwa semua item pernyataan (X2.1 hingga X2.4) memiliki r hitung lebih besar dari r tabel (0,234) dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Ini membuktikan bahwa seluruh pernyataan dalam angket yang digunakan untuk mengukur loyalitas pasien adalah valid, sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam penelitian ini. (Kadir, 2015)

Uji Reliabilitas

Tabel 5. Uji Reliabilitas Variabel

Cronbach's Alpha	N of Items
0,922	4

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,922, yang melebihi batas minimal 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik.(Ghozali, 2013)

Uji Normalitas

Tabel 6. Uji Normalitas

		X1	X2	X3	Y
N		120	120	120	120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	16,56	16,63	13,07	13,14
	Std. Deviation	3,902	3,254	3,682	3,374
	Absolute	0,103	0,087	0,106	0,082
Most Extreme Differences	Positive	0,070	0,087	0,106	0,082
	Negative	-0,103	-0,077	-	-
				0,070	0,075
Test Statistic		0,103	0,087	0,106	0,082
Exact Sig. (2-tailed)		0,143	0,300	0,128	0,368

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai Sig. (2-tailed) untuk semua variabel (X1, X2, X3, dan Y) lebih besar dari 0,05, yaitu masing-masing 0,143; 0,300; 0,128; dan 0,368. Hal ini mengindikasikan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal, sehingga dapat digunakan untuk analisis statistik lebih lanjut, seperti regresi linier berganda.(Ghozali, 2011)

Uji Regresi Berganda

Tabel 7. Hasil Uji T Parsial

Tabel 7. Hasil Uji t Parameter						
Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2,369	0,561		-4,227	0,000
	X1	0,366	0,036	0,423	10,041	0,000
	X2	0,344	0,051	0,332	6,766	0,000
	X3	0,286	0,045	0,312	6,411	0,000

Hasil uji regresi berganda menunjukkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit XYZ. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,366, yang berarti setiap peningkatan satu satuan dalam implementasi SIMRS akan meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,366 satuan. Selain itu, nilai t hitung sebesar 10,041 lebih besar dari t tabel 1,661, serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa pengaruhnya signifikan.

Hasil uji regresi berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit XYZ. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,344, yang berarti setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,344 satuan. Selain itu, nilai t hitung sebesar 6,766 lebih besar dari t tabel 1,661, serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa pengaruhnya signifikan.

Hasil uji regresi berganda menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit XYZ. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,286, yang berarti setiap peningkatan satu satuan dalam kepuasan pasien akan meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,286 satuan. Selain itu, nilai t hitung sebesar 6,411 lebih besar dari t tabel 1,661, serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, menunjukkan bahwa pengaruhnya signifikan.

Tabel 8. Uji F (Simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1206,808	3	402,269	315,755	.000 ^b

Residual	147,783	116	1,274
Total	1354,592	119	

Hasil uji F (simultan) menunjukkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit XYZ. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 315,755, yang jauh lebih besar dari nilai F tabel 2,68, serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini secara keseluruhan signifikan

2. Pembahasan

Berdasarkan hasil uji regresi berganda, ditemukan bahwa Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit XYZ, dengan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,366 dan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hasil ini sejalan dengan teori sistem informasi manajemen yang menyatakan bahwa teknologi informasi yang diimplementasikan secara efektif dalam pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas mereka. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu, seperti studi Ngudiarto dkk., yang menemukan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan dalam SIMRS memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang merupakan faktor kunci dalam membangun loyalitas pasien. Selain itu, penelitian oleh Nuursalaamah Abdatus Salaam & Mulyadi juga menunjukkan bahwa SIMRS berpengaruh signifikan terhadap pengembangan sumber daya manusia (SDM) dengan koefisien 0.507 dan T-statistik 6.569 ($P < 0.001$), (Salaam & Mulyadi, 2024) yang berarti bahwa implementasi SIMRS membantu meningkatkan keterampilan dan kompetensi tenaga medis serta administratif dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada pasien. Meskipun penelitian ini juga menemukan bahwa pengaruh SIMRS terhadap kualitas pelayanan relatif lemah, temuan ini menunjukkan bahwa aspek SDM memainkan peran penting dalam meningkatkan pengalaman pasien. Sementara itu, penelitian oleh Puji Hastuti dkk. menyoroti bahwa SIMRS dapat mendukung pengambilan keputusan manajemen melalui efisiensi administrasi dan keamanan data, meskipun masih terdapat kendala teknis yang perlu diperbaiki. (Puji Hastuti et al., 2018) Temuan terdahulu memperkuat hasil penelitian bahwa SIMRS tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan loyalitas pasien dengan memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih akurat. Namun, untuk memastikan efektivitas SIMRS dalam meningkatkan loyalitas pasien, rumah sakit perlu terus mengevaluasi kualitas sistem, meningkatkan infrastruktur teknologi, serta memberikan pelatihan kepada tenaga medis dan administratif guna memastikan penggunaan sistem yang optimal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit XYZ, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,344 dan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Temuan ini selaras dengan teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa pelayanan yang baik menciptakan pengalaman positif bagi pasien, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas mereka terhadap rumah sakit. Penelitian terdahulu juga mendukung hasil ini, seperti studi yang dilakukan oleh Sania Septiani Surachman & Fransiska Agustina, yang menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berkontribusi sebesar 19,6% terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSIA Kartini Padalarang, dengan pengaruh signifikan berdasarkan uji F ($19,603 > 3,06$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. (Surachman & Agustina, 2023) Penelitian lain oleh Ervita Nindy dkk. juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien BPJS rawat inap di RSUD X, serta dapat meningkatkan loyalitas melalui kepuasan pasien. (Oktoriani, 2023) Hal ini mengindikasikan bahwa rumah sakit dengan kualitas pelayanan yang baik akan lebih mampu mempertahankan pasien dalam jangka panjang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit XYZ, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,286 serta nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa kepuasan pasien menjadi faktor kunci dalam menciptakan loyalitas, karena pasien yang merasa puas cenderung kembali menggunakan layanan yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain. Temuan ini didukung oleh penelitian Selvi Mayang Sari di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung yang menemukan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh dominan terhadap loyalitas dibandingkan dengan kualitas pelayanan, serta menjadi prioritas

utama dalam meningkatkan loyalitas pasien.(Sari, 2021) Penelitian serupa oleh Indria Sukma Sektiyaningsih dkk. di RSUD Mampang Prapatan menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan citra rumah sakit, kepuasan pelanggan justru berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, yang mengindikasikan bahwa kepuasan saja tidak selalu cukup untuk menjamin loyalitas tanpa adanya faktor lain yang mendukung.(Sektiyaningsih et al., 2022) Sementara itu, penelitian oleh Abdulaziz Ar. Bajamal dkk. mengonfirmasi bahwa kepuasan pasien merupakan hasil dari kualitas pelayanan yang baik, yang kemudian meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.(Bajamal. Ar Abdulaziz et al., 2020)

Hasil uji F menunjukkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit XYZ, dengan nilai F hitung sebesar 315,755 yang jauh lebih besar dari F tabel 2,68 serta nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Temuan ini sejalan dengan teori bahwa SIMRS sebagai sistem digitalisasi layanan kesehatan dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap kepuasan serta loyalitas pasien. Hal ini didukung oleh penelitian Indria Sukma Sektiyaningsih dkk. di RSUD Mampang Prapatan yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan citra rumah sakit, meskipun tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.(Sektiyaningsih et al., 2022) Penelitian oleh Selvi Mayang Sari di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh dominan terhadap loyalitas dibandingkan dengan kualitas pelayanan, yang menegaskan bahwa meskipun kualitas layanan penting, loyalitas lebih banyak dipengaruhi oleh kepuasan pasien.(Sari, 2021) Selain itu, penelitian Abdulaziz Ar. Bajamal dkk. menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik, termasuk keandalan dan empati, dapat meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan akhirnya loyalitas pasien.(Bajamal. Ar Abdulaziz et al., 2020) Dengan demikian, penerapan SIMRS yang baik dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, yang kemudian berdampak pada kepuasan pasien dan memperkuat loyalitas mereka terhadap rumah sakit.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji regresi berganda dan uji F, dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit XYZ. Secara parsial, implementasi SIMRS memiliki pengaruh terbesar terhadap loyalitas pasien dengan nilai koefisien regresi 0,366, diikuti oleh kualitas pelayanan sebesar 0,344, dan kepuasan pasien sebesar 0,286. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berkontribusi signifikan terhadap loyalitas pasien, sebagaimana dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 315,755 yang jauh lebih besar dari F tabel 2,68 serta nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hal ini menegaskan bahwa peningkatan dalam sistem informasi, pelayanan, dan kepuasan pasien akan secara langsung meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Untuk meningkatkan loyalitas pasien, manajemen Rumah Sakit XYZ disarankan untuk terus mengembangkan dan mengoptimalkan SIMRS agar semakin efektif dalam meningkatkan pelayanan yang cepat, akurat, dan mudah diakses oleh pasien. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan dengan meningkatkan kompetensi tenaga medis, memperbaiki fasilitas rumah sakit, serta memastikan komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien. Kepuasan pasien juga dapat ditingkatkan dengan memberikan pengalaman perawatan yang lebih personal, transparan, serta mempertahankan standar kualitas layanan yang tinggi.

E. Referensi

- Aliyah, N. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Pasien Di Rsup Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Noor. *Unhas*, 15(1), 37–48.
- Bajamal. Ar Abdulaziz, Supriyanto, & Anindita Rina. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Industri Jasa Rumah Sakit. *Journal Of Hospital Management Issn*, 3(1), 2615–8337. <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/johm/article/view/4412>
- Creswell, J. (2014). *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed)*. Pustaka Pelajar.
- Fitriana, S. M., Permanasari, A. E., & Sanjaya, G. Y. (2023). Evaluasi Migrasi Dan Integrasi Sistem

- Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode Hot-Fit Di Rs Pratama Kota Yogyakarta. *Jurnal Admmirasi*, 8(1), 1–14. <https://doi.org/10.47638/Admmirasi.V8i1.233>
- Ghozali. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss Edisi Ketujuh* (7th Ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm. Spss*.
- Irfan Syahroni, M. (2022). Prosedur Penelitian Kuantitatif. *Ejurnal Al Musthafa*, 2(3), 43–56. <https://doi.org/10.62552/Ejam.V2i3.50>
- Kadir. (2015). Statistika Terapan: Konsep, Contoh Dan Analisis Data Dengan Program Spss/Lisrel Dalam Penelitian. In *Jakarta: Rajagrafindo Persada* (Vol. 13, Issue 1).
- Mamduh, H. (2015). Konsep Dasar Dan Perkembangan Teori Manajemen. *Manajemen*, 1(1), 7. <http://repository.ut.ac.id/4533/1/Ekma4116-M1.Pdf>
- Ngudiarto, Purwadhi, Handayani, N., & Mulyani, K. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi, Dan Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Di Rsau Dr. M. Hassan Toto Bogor. *Prosiding Magister Manajemen Ars University*, 1(X), 25–35.
- Oktoriani, E. N. (2023). Pengaruh Citra Rumah Sakit, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Bpjs Rawat Inap. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (Jmiki)*, 11(1), 80–85. <https://doi.org/10.33560/Jmiki.V11i1.525>
- Pujihastuti, A., Hastuti, N. M., & Yuliani, N. (2018). Optimisasi Proteksi Dan Keselamatan Radiasi Pada Radiologi Anak. Seminar Keselamatan Nuklir. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(23), 191–200.
- Rijali, S., & Nadiya. (2021). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit(Simrs) Dilihat Dari Aspek Sumber Daya Manusia Pada Unit Rawat Inap Rsud H.Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong. *Jurnal Stiatabalong*, 4, 583–595. <http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/japb/article/view/430%0ahttp://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/japb/article/download/430/356>
- Salaam, N. A., & Mulyadi. (2024). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dan Lingkungan Fisik Terhadap Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Kualitas Pelayanan Pada Rsia Xyz. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(6), 3536–3550.
- Santosa, I. V., Subekti, M. N., & Jagaddhito, G. S. (2024). Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Dalam Meningkatkan Pengelolaan Rumah Sakit Yang Efisien Di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta. *Jurnal Inspirasi Mengabdikan Untuk Negeri*, 3(1), 189–197.
- Saputra Mokoagow, D., Mokoagow, F., Pontoh, S., Ikhsan, M., Pondang, J., & Paramarta, V. (2024). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Efisiensi: Mini Literature Review. *Comserva: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(10), 4135–4144. <https://doi.org/10.59141/Comserva.V3i10.1223>
- Sari, S. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk. Ii Sartika Asih Bandung). *Jurnal Economix*, 9(1), 61–72. <file:///C:/Users/Virar/Downloads/Documents/1538-2544-1-Sm.Pdf>
- Saufinah, M., Saufinah Pane, M., Fanisya, N., Rizkina, S. R., Nasution, Y. P., Agustina, D., Studi, P., Kesehatan, I., & Masyarakat, K. (2023). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Indonesia. *Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(3), 5–6.
- Sektiyaningsih, I. S., Haryana, A., & Rosalina, S. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Translitera : Jurnal Kajian Komunikasi Dan Studi Media*, 11(2), 56–61. <https://doi.org/10.35457/Translitera.V11i2.2449>
- Sitepu, M., & Kosasih. (2024). Analisis Loyalitas Pasien Dan Kepuasan Pasien : Pendekatan Kajian Literatur Dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian Inovatif (Jupin)*, 4(4), 2047–2058.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Cet-1). Alfabeta.
- Surachman, S. S., & Agustina, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rsia Kartini Padalarang. *Jurnal Simki Economic*, 6(2), 421–429. <https://doi.org/10.29407/Jse.V6i2.342>
- Suriani, S., Ketaren, O., & Hutajulu, J. (2023). Studi Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs). *Journal Of Telenursing (Joting)*, 5(1), 245–253. <https://doi.org/10.31539/Joting.V5i1.5322>