

***OPTIMIZATION OF HOSPITAL MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS (SIMRS) TO IMPROVE INTERDEPARTMENTAL INTEGRATION IN INPATIENT SERVICES: A CASE STUDY AT MELINDA MOTHER & CHILD HOSPITAL, BANDUNG***

**OPTIMALISASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS) UNTUK MENINGKATKAN INTEGRASI ANTAR DEPARTEMEN DALAM PELAYANAN INAP: STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT IBU & ANAK MELINDA BANDUNG**

**Aprilia Rahmayani<sup>1</sup>, A. Rohendi<sup>2</sup>, Rian Andriani<sup>3</sup>**

Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya<sup>1,2,3</sup>  
[apriliahmayani@gmail.com](mailto:apriliahmayani@gmail.com)<sup>1</sup>, [arohendi@ars.ac.id](mailto:arohendi@ars.ac.id)<sup>2</sup>, [rian\\_andriani@ars.ac.id](mailto:rian_andriani@ars.ac.id)<sup>3</sup>

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effectiveness of inpatient management at Melinda Mother & Child Hospital Bandung in improving the quality of patient service. The main focus of the research is on the competence of medical personnel, continuous training, the application of information technology, and inter-departmental coordination. This study uses a descriptive quantitative approach with a survey as a data collection method. The SERVQUAL-based questionnaire, which measures the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence, was given to 50 respondents consisting of patients and medical personnel. The data was analyzed using descriptive statistics and gap analysis. The results showed that most of the respondents were satisfied with the services received, especially in terms of the competence of medical personnel and the effectiveness of routine training. However, there are still obstacles in terms of wait times and coordination between departments, which require improvement. SIMRS has proven to be effective in improving service efficiency, but further implementation is needed to overcome technical constraints. This research contributes to the development of literature on hospital management and the quality of health services. The implication is that hospitals need to continue to develop training, improve coordination, and optimize technology to ensure consistent service quality and meet patient expectations.*

**Keywords:** *Inpatient Management; Service Quality; Hospital; SERVQUAL; Patient Satisfaction*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas manajemen rawat inap di Rumah Sakit Ibu & Anak Melinda Bandung dalam meningkatkan mutu pelayanan pasien. Fokus utama penelitian adalah pada kompetensi tenaga medis, pelatihan berkelanjutan, penerapan teknologi informasi, dan koordinasi antar-departemen. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan survei sebagai metode pengumpulan data. Kuesioner berbasis SERVQUAL, yang mengukur dimensi keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik, diberikan kepada 50 responden yang terdiri dari pasien dan tenaga medis. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan gap analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan layanan yang diterima, khususnya dalam aspek kompetensi tenaga medis dan efektivitas pelatihan rutin. Namun, masih terdapat kendala dalam hal waktu tunggu dan koordinasi antar-departemen, yang memerlukan perbaikan. SIMRS terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi penerapan lebih lanjut diperlukan untuk mengatasi kendala teknis. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan literatur mengenai manajemen rumah sakit dan kualitas pelayanan kesehatan. Implikasinya, rumah sakit perlu terus mengembangkan pelatihan, meningkatkan koordinasi, dan mengoptimalkan teknologi untuk memastikan mutu pelayanan yang konsisten dan memenuhi harapan pasien.

**Kata Kunci:** Manajemen Rawat Inap; Mutu Pelayanan; Rumah Sakit; SERVQUAL; Kepuasan Pasien

**PENDAHULUAN**

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) telah menjadi salah satu pilar penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan, termasuk Rumah Sakit Ibu & Anak Melinda Bandung. SIMRS merupakan

platform teknologi yang dirancang untuk mengintegrasikan berbagai fungsi operasional rumah sakit, mulai dari manajemen data pasien hingga administrasi dan penggunaan sumber daya medis. Dalam konteks pelayanan rawat inap, SIMRS memungkinkan komunikasi antar departemen

menjadi lebih efektif dan efisien, sehingga mempercepat pengambilan keputusan yang berdampak langsung terhadap kualitas layanan yang diterima oleh pasien (Smith et al., 2020).

Penggunaan SIMRS di berbagai rumah sakit di seluruh dunia telah terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi kesalahan medis yang disebabkan oleh minimnya koordinasi antar departemen. Namun, implementasi teknologi ini di Indonesia, khususnya di rumah sakit yang berada di daerah urban dengan populasi padat, masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan terbesar adalah keterbatasan infrastruktur teknologi serta kurangnya pelatihan bagi tenaga medis dan administrasi dalam mengoperasikan SIMRS dengan baik (Badan Pusat Statistik, 2021).

Rumah sakit modern saat ini berhadapan dengan tantangan besar dalam memastikan bahwa berbagai departemen dapat bekerja secara terkoordinasi dan efektif untuk mencapai tujuan utama, yaitu memberikan perawatan yang optimal kepada pasien. Dalam pelayanan rawat inap, keterlambatan atau miskomunikasi antar departemen sering kali mengakibatkan penundaan perawatan atau bahkan kesalahan medis yang berisiko pada keselamatan pasien (Kementerian Kesehatan RI, 2021). SIMRS, sebagai platform teknologi, berperan penting dalam mengurangi risiko tersebut dengan memungkinkan akses data pasien secara real-time dan memastikan bahwa semua departemen memiliki informasi yang sama terkait kondisi pasien (World Health Organization, 2006).

Optimalisasi SIMRS di Rumah Sakit Ibu & Anak Melinda Bandung bertujuan untuk mempercepat waktu respons antar departemen, terutama dalam penanganan kasus-kasus darurat yang memerlukan koordinasi cepat. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Aprilia et al. (2024), SIMRS telah terbukti mampu meningkatkan kecepatan pengambilan keputusan klinis, mengurangi waktu tunggu pasien, dan mempercepat proses administrasi.

Meskipun telah terbukti bermanfaat, implementasi SIMRS di Rumah Sakit Ibu & Anak Melinda Bandung tidak lepas dari tantangan. Salah satu kendala utama adalah adaptasi tenaga medis dan administrasi terhadap penggunaan sistem ini. SIMRS membutuhkan pelatihan intensif agar staf rumah sakit dapat menggunakan sistem ini dengan efektif dan efisien. Selain itu, kendala teknis seperti interoperabilitas antar-sistem di berbagai departemen masih menjadi masalah yang mempengaruhi kinerja SIMRS secara keseluruhan (Rohendi, 2024).

Tantangan lainnya adalah infrastruktur teknologi yang masih terbatas, terutama di rumah sakit yang berada di daerah urban dengan populasi yang padat. Meskipun akses ke layanan kesehatan telah meningkat, kualitas layanan di banyak rumah

sakit masih perlu ditingkatkan. SIMRS dapat membantu dalam hal ini, namun tanpa dukungan infrastruktur yang memadai, manfaat yang dapat dihasilkan dari implementasi teknologi ini akan terhambat (Kementerian Kesehatan RI, 2021).

Pandemi COVID-19 telah menjadi momen penting yang memperlihatkan kelemahan dalam sistem manajemen rumah sakit, terutama dalam hal manajemen sumber daya dan distribusi informasi antar-departemen. Di Rumah Sakit Ibu & Anak Melinda Bandung, lonjakan jumlah pasien selama pandemi menguji kemampuan rumah sakit dalam mengelola sumber daya secara efektif. SIMRS berperan penting dalam membantu rumah sakit menghadapi krisis ini, khususnya dalam mempercepat proses rawat inap dan meningkatkan kapasitas layanan (Kementerian Kesehatan RI, 2021).

Efektivitas SIMRS sangat bergantung pada tingkat kompetensi staf medis dan administrasi dalam mengoperasikan sistem ini. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Smith et al. (2020), pelatihan berkala yang diadakan di Rumah Sakit Ibu & Anak Melinda Bandung telah membantu meningkatkan kompetensi tenaga medis dan berdampak positif pada kualitas layanan yang diberikan. Namun, survei yang dilakukan pada tahun 2024 menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal peningkatan pelatihan dan penyempurnaan sistem (Aprilia et al., 2024).

Pelatihan SIMRS di Rumah Sakit Ibu & Anak Melinda Bandung dirancang untuk memastikan bahwa semua tenaga medis dan administrasi memiliki pemahaman yang baik tentang bagaimana menggunakan sistem ini secara optimal. SIMRS bukan hanya alat administrasi, tetapi juga platform yang membantu meningkatkan koordinasi antar-departemen. Untuk mencapai integrasi yang sempurna, diperlukan upaya berkelanjutan dalam memperbaiki interoperabilitas antar-sistem, terutama dalam hal pengelolaan data pasien (Smith et al., 2020).

Hasil penelitian di berbagai rumah sakit menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi, seperti SIMRS, dapat meningkatkan kepuasan pasien dan efisiensi operasional rumah sakit secara keseluruhan. Di Rumah Sakit Ibu & Anak Melinda Bandung, SIMRS telah membantu mempercepat proses pengiriman informasi antar-departemen, yang berdampak positif terhadap pelayanan rawat inap. Namun, kendala teknis yang masih ada, seperti keterbatasan interoperabilitas antar-sistem, perlu segera diatasi agar SIMRS dapat digunakan secara maksimal (Rohendi, 2024).

Secara keseluruhan, integrasi SIMRS di Rumah Sakit Ibu & Anak Melinda Bandung telah memberikan dampak positif dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam mempercepat waktu respons dan meningkatkan

efisiensi operasional. Namun, masih banyak tantangan yang perlu diatasi, terutama dalam hal pelatihan berkelanjutan dan peningkatan infrastruktur teknologi.

SIMRS memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Rumah Sakit Ibu & Anak Melinda Bandung, terutama dalam hal meningkatkan integrasi antar-departemen dan mempercepat proses rawat inap. Namun, keberhasilan implementasi teknologi ini sangat bergantung pada dukungan infrastruktur yang memadai, pelatihan berkelanjutan bagi tenaga medis dan administrasi, serta penyempurnaan sistem untuk mengatasi kendala teknis yang masih ada. Dengan terus melakukan evaluasi dan perbaikan, SIMRS dapat menjadi solusi jangka panjang dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit di Indonesia.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei untuk mengevaluasi efektivitas manajemen rawat inap di Rumah Sakit Ibu & Anak Melinda Bandung. Penelitian kuantitatif dipilih karena memberikan kemampuan untuk mengukur dan menganalisis hubungan antara variabel-variabel secara objektif. Metode survei memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data numerik dan menganalisis pola, tren, serta hubungan antar-variabel terkait efektivitas manajemen dan mutu pelayanan pasien.

Instrumen utama penelitian ini adalah kuesioner berbasis SERVQUAL, yang menilai lima dimensi kualitas pelayanan: keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik. SERVQUAL dipilih karena telah terbukti sebagai alat yang andal dalam mengukur kualitas layanan di berbagai sektor, termasuk pelayanan kesehatan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Ibu & Anak Melinda Bandung selama periode enam bulan, yaitu dari Januari hingga Juni 2024. Pemilihan rumah sakit ini didasarkan pada fokusnya dalam layanan ibu dan anak serta inisiatif yang telah diterapkan dalam meningkatkan manajemen rawat inap. Jadwal penelitian yang terstruktur memastikan bahwa seluruh data dapat dikumpulkan dan dianalisis tepat waktu untuk mendukung temuan yang relevan.

Populasi penelitian mencakup dua kelompok utama: pasien rawat inap dan tenaga medis serta non-medis di Rumah Sakit Ibu & Anak Melinda Bandung. Populasi pasien terdiri dari individu yang telah menjalani rawat inap selama minimal 24 jam. Sementara itu, populasi tenaga medis mencakup dokter, perawat, dan staf administrasi yang terlibat langsung dalam operasional rawat inap.

Untuk memperoleh data representatif, teknik purposive sampling digunakan untuk

memilih tenaga medis yang memiliki keterlibatan langsung dalam manajemen rawat inap. Di sisi lain, simple random sampling diterapkan dalam pemilihan pasien, dengan kriteria inklusi pasien yang berada dalam kondisi stabil saat mengisi kuesioner atau diwakili oleh anggota keluarga jika tidak memungkinkan untuk mengisi secara mandiri. Target sampel meliputi 50 meliputi pasien dan tenaga medis, yang diambil secara acak dari berbagai unit rawat inap rumah sakit selama periode penelitian.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dirancang dengan mengacu pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik. Responden diminta untuk menilai setiap dimensi berdasarkan pengalaman mereka dengan menggunakan skala Likert 1-5, di mana 1 mewakili "sangat tidak setuju" dan 5 mewakili "sangat setuju".

Pertanyaan kuesioner mencakup penilaian terhadap kemampuan tenaga medis dalam memberikan layanan yang konsisten dan akurat (keandalan) serta tingkat tanggapan terhadap keluhan pasien (responsivitas). Selain itu, dimensi jaminan menilai kompetensi dan kesopanan tenaga medis dalam menumbuhkan rasa percaya, sedangkan empati mengevaluasi perhatian personal yang diberikan kepada pasien. Bukti fisik menilai kondisi fasilitas dan peralatan rumah sakit.

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden selama periode rawat inap. Pasien yang telah menyelesaikan perawatan minimal 24 jam di rumah sakit diberikan kuesioner dan diminta untuk mengisinya secara mandiri atau dibantu oleh anggota keluarga. Untuk tenaga medis, kuesioner disebarkan langsung kepada dokter, perawat, dan staf administrasi yang terlibat dalam operasional rawat inap.

Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan persepsi responden mengenai kualitas pelayanan dan efektivitas manajemen rawat inap. Selain itu, digunakan analisis gap SERVQUAL untuk mengidentifikasi perbedaan antara harapan dan persepsi pasien terhadap layanan yang diterima.

Proses analisis melibatkan penghitungan nilai rata-rata dan standar deviasi untuk setiap dimensi SERVQUAL. Selanjutnya, dilakukan analisis gap untuk mengukur kesenjangan antara ekspektasi dan pengalaman pasien. Gap positif menunjukkan bahwa layanan melampaui ekspektasi, sedangkan gap negatif mengindikasikan bahwa layanan berada di bawah ekspektasi pasien.

Data kuantitatif diolah menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26, yang memungkinkan peneliti untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen, serta menghitung koefisien korelasi Pearson untuk mengukur kekuatan hubungan antara variabel manajemen rawat inap dan mutu pelayanan.

Validitas instrumen diuji menggunakan validitas konstruk dan validitas isi. Validitas konstruk memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner mengukur konsep teoritis yang relevan, sedangkan validitas isi menjamin bahwa kuesioner

mencakup seluruh aspek penting dalam pengukuran mutu pelayanan. Para ahli dalam bidang manajemen rumah sakit dilibatkan untuk meninjau dan memberikan masukan terkait instrumen penelitian.

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	95.37	45.757	.364	.925
Q2	95.47	46.120	.296	.926
Q3	95.73	45.375	.468	.923
Q4	95.63	44.999	.483	.922
Q5	95.77	43.771	.658	.919
Q6	95.70	43.114	.830	.916
Q7	95.73	44.685	.497	.922
Q8	95.73	43.375	.816	.917
Q9	95.73	43.789	.743	.918
Q10	95.60	43.559	.700	.919
Q11	95.73	43.926	.719	.919
Q12	95.53	44.189	.588	.921
Q13	95.50	46.052	.305	.926
Q14	95.73	44.754	.486	.923
Q15	95.60	44.800	.437	.924
Q16	95.57	45.771	.350	.925
Q17	95.70	44.769	.550	.921
Q18	95.70	44.010	.677	.919
Q19	95.77	43.013	.610	.920
Q20	95.63	44.861	.505	.922
Q21	95.73	43.375	.816	.917
Q22	95.73	43.789	.743	.918
Q23	95.60	44.455	.558	.921

Untuk memastikan konsistensi pengukuran, dilakukan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Nilai Cronbach's Alpha  $\geq 0,7$  dianggap memadai, menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang baik. Pengujian ini penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dari kuesioner dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut.

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	23

Penelitian ini memastikan bahwa seluruh responden memberikan persetujuan setelah diberi penjelasan lengkap mengenai tujuan dan prosedur penelitian. Kerahasiaan data pribadi responden dijaga dengan ketat, dan hasil penelitian hanya digunakan untuk kepentingan akademis dan peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Ibu & Anak Melinda Bandung. Setiap responden diberikan hak untuk menarik partisipasi mereka kapan saja tanpa konsekuensi apapun. Penelitian ini juga telah mendapatkan persetujuan dari komite etik di Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Penelitian ini melibatkan 50 responden yang terdiri dari pasien dan tenaga medis Rumah Sakit Ibu & Anak Melinda Bandung. Analisis data berfokus pada evaluasi efektivitas manajemen rawat inap, dengan perhatian khusus pada kompetensi tenaga medis, pelatihan, koordinasi antar-departemen, penerapan teknologi, dan persepsi pasien terhadap pelayanan. Dalam proses pengumpulan data, digunakan instrumen kuesioner berbasis SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama: keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Tabel 3 menunjukkan persepsi responden terkait kompetensi tenaga medis. Mayoritas responden, sebanyak 62%, sangat setuju bahwa tenaga medis memiliki kompetensi yang memadai, sementara 34% menyatakan setuju. Hanya 2% responden menyatakan tidak setuju dan 2% bersikap netral. Data ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien percaya pada kemampuan profesional tenaga medis dalam menangani pasien rawat inap dengan baik dan konsisten.

**Tabel 3.** Tenaga Medis Di Rumah Sakit Ibu & Anak Melinda Bandung Memiliki Kompetensi Yang Memadai Dalam Menangani Pasien Rawat Inap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Netral	1	2.0	2.0	4.0
	Setuju	17	34.0	34.0	38.0
	Sangat Setuju	31	62.0	62.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Sementara itu, hasil pada Tabel 4 memperlihatkan bahwa 60% responden sangat setuju dan 38% setuju bahwa rumah sakit secara rutin mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan tenaga medis. Hal ini menunjukkan adanya komitmen institusi dalam pengembangan

sumber daya manusia guna mempertahankan kualitas pelayanan. Tidak ada responden yang menyatakan ketidaksetujuan terhadap pelatihan ini, dan hanya 2% bersikap netral, menandakan program pelatihan sudah berjalan efektif dan diterima dengan baik.

**Tabel 4.** Rumah Sakit Secara Rutin Mengadakan Pelatihan Untuk Meningkatkan Kemampuan Tenaga Medis Dalam Memberikan Layanan Rawat Inap.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	1	2.0	2.0	2.0
	Setuju	19	38.0	38.0	40.0
	Sangat Setuju	30	60.0	60.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Dalam Tabel 5, ditemukan bahwa 42% responden setuju dan 24% sangat setuju bahwa koordinasi antar-departemen berjalan lancar, memastikan pasien menerima perawatan tepat waktu. Namun, 32% responden memberikan

tanggapan netral, dan 2% menyatakan sangat tidak setuju, mengisyaratkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam aliran informasi dan koordinasi lintas departemen.

**Tabel 5.** Koordinasi Antar Departemen Di Rumah Sakit Ini Berjalan Lancar Sehingga Pasien Rawat Inap Mendapatkan Pelayanan Yang Tepat Waktu.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Netral	16	32.0	32.0	34.0
	Setuju	21	42.0	42.0	76.0
	Sangat Setuju	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

### Analisis

Efektivitas kompetensi tenaga medis dan program pelatihan yang konsisten berperan penting dalam memastikan kualitas pelayanan yang optimal di rumah sakit. Kompetensi tenaga medis yang memadai dan peningkatan keterampilan melalui pelatihan rutin memungkinkan tenaga medis untuk memberikan perawatan yang aman, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Hal ini sejalan dengan teori yang menekankan pentingnya pelatihan

berkelanjutan untuk menjaga standar pelayanan dalam sektor kesehatan (Smith et al., 2020).

Meskipun sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap koordinasi antar-departemen, persentase responden yang bersikap netral menunjukkan adanya variasi dalam efektivitas koordinasi. Ini dapat diinterpretasikan sebagai sinyal bahwa tidak semua departemen berhasil beroperasi dengan efisiensi yang sama, terutama terkait waktu tunggu dan komunikasi antar-unit. Kajian ini sejalan dengan temuan

sebelumnya yang menunjukkan bahwa koordinasi yang buruk dapat memperlambat proses perawatan pasien dan menurunkan tingkat kepuasan mereka (Carruthers & Ward, 2019).

Selain itu, penerapan teknologi informasi melalui Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dinilai telah membantu meningkatkan efisiensi pelayanan. Hasil survei pada Tabel 6

menunjukkan bahwa 80% responden setuju atau sangat setuju bahwa SIMRS memfasilitasi layanan rawat inap secara efektif. Namun, 14% responden memberikan tanggapan netral dan 6% tidak setuju, yang mungkin mencerminkan adanya kendala dalam adaptasi terhadap sistem atau pelatihan yang kurang memadai.

**Tabel 6.** Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Membantu Memfasilitasi Layanan Rawat Inap Secara Efektif Dan Efisien.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	6.0	6.0	6.0
	Netral	7	14.0	14.0	20.0
	Setuju	26	52.0	52.0	72.0
	Sangat Setuju	14	28.0	28.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Pentingnya komunikasi lintas departemen dan penerapan teknologi informasi sangat ditekankan dalam literatur. Sebagai contoh, Robbins dan Coulter (2018) menekankan bahwa teknologi informasi dapat mempercepat koordinasi dan pengambilan keputusan dalam konteks rumah sakit. Kendati demikian, penelitian ini mengungkapkan bahwa SIMRS belum sepenuhnya optimal dalam penggunaannya, dan masih terdapat kendala teknis yang perlu diatasi melalui pelatihan dan pembaruan sistem secara berkala.

Kepuasan pasien terhadap layanan rawat inap juga menjadi fokus penting dalam penelitian ini. Dari Tabel 3.5 ditemukan bahwa 70% responden merasa puas dengan layanan yang diterima. Namun, terdapat 22% responden yang memberikan tanggapan netral dan 8% tidak setuju, menunjukkan adanya variasi dalam pengalaman pasien terkait kecepatan dan kualitas layanan. Variasi ini mungkin diakibatkan oleh perbedaan pengalaman pasien di berbagai unit layanan, serta kurangnya konsistensi dalam penerapan standar operasional.

**Tabel 7.** Saya Merasa Puas Dengan Layanan Rawat Inap Yang Saya Terima Di Rumah Sakit Ibu & Anak Melinda Bandung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	8.0	8.0	8.0
	Netral	11	22.0	22.0	30.0
	Setuju	21	42.0	42.0	72.0
	Sangat Setuju	14	28.0	28.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Keandalan tenaga medis dalam memberikan perawatan juga dievaluasi melalui Tabel 3.6 di mana 66% responden setuju atau sangat setuju bahwa pelayanan rawat inap selalu akurat dan dapat diandalkan. Namun, 28% responden bersikap netral, dan 6% merasa layanan tidak akurat. Hal ini

menekankan perlunya peningkatan konsistensi dan evaluasi berkala untuk mengidentifikasi area perbaikan yang potensial. Seperti yang ditegaskan oleh Deming (1986), perbaikan berkelanjutan adalah esensi dari manajemen mutu dalam pelayanan kesehatan.

**Tabel 8.** Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Ini Selalu Akurat Dan Dapat Diandalkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	2	4.0	4.0	6.0
	Netral	14	28.0	28.0	34.0
	Setuju	21	42.0	42.0	76.0
	Sangat Setuju	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa manajemen rawat inap di

Rumah Sakit Ibu & Anak Melinda Bandung telah berhasil dalam meningkatkan mutu pelayanan,

namun tetap memerlukan perbaikan dalam aspek koordinasi dan penerapan teknologi. Korelasi signifikan antara manajemen rawat inap dan mutu pelayanan yang ditemukan dalam penelitian ini menguatkan hipotesis awal dan konsisten dengan literatur yang ada. Meskipun demikian, evaluasi berkelanjutan dan peningkatan dalam penggunaan teknologi dan komunikasi lintas departemen tetap dibutuhkan untuk mencapai efisiensi dan kepuasan pasien yang lebih tinggi di masa mendatang.

### Analisis Gap SERVQUAL

Dalam analisis gap SERVQUAL, ditemukan bahwa terdapat gap positif antara ekspektasi dan persepsi pada dimensi keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan responsivitas (*responsiveness*). Ini menunjukkan bahwa SIMRS memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi responden pada aspek-aspek ini, terutama dalam hal kecepatan respons terhadap kebutuhan pasien dan konsistensi dalam penyampaian informasi antar departemen. Namun, terdapat gap negatif pada dimensi empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*), yang menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan terutama terkait dengan pemanfaatan fasilitas pendukung teknologi dan perhatian personal terhadap kebutuhan pasien di lingkungan rawat inap.

### Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi SIMRS di Rumah Sakit Ibu & Anak Melinda Bandung memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan integrasi antar departemen dan efisiensi operasional, terutama dalam pelayanan rawat inap. Temuan ini sejalan dengan penelitian Alotaibi & Federico (2017), yang menemukan bahwa penerapan sistem informasi rumah sakit secara efektif dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan dengan mengurangi kesalahan dan meningkatkan koordinasi antar tim medis.

Penelitian ini juga menyoroti pentingnya pelatihan berkelanjutan bagi tenaga medis dan administrasi dalam menggunakan SIMRS. Temuan ini didukung oleh studi yang dilakukan oleh Meskó et al. (2017), yang menyatakan bahwa pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan sangat penting dalam memastikan bahwa teknologi informasi dapat digunakan secara optimal di sektor kesehatan. Di Rumah Sakit Ibu & Anak Melinda Bandung, meskipun pelatihan telah dilakukan, hasil survei menunjukkan masih adanya kesenjangan dalam pemahaman dan keterampilan staf dalam mengoperasikan sistem ini, yang mempengaruhi efektivitas penggunaannya.

Selain itu, kendala teknis seperti interoperabilitas antar sistem yang masih terbatas juga menjadi salah satu tantangan utama dalam implementasi SIMRS. Masalah ini mempengaruhi kelancaran aliran informasi antar departemen, yang dapat menghambat proses pengambilan keputusan.

Hal ini sejalan dengan temuan Nugroho dan Rahardja (2021), yang menyatakan bahwa salah satu hambatan terbesar dalam penerapan SIMRS di Indonesia adalah keterbatasan interoperabilitas, terutama di rumah sakit dengan infrastruktur teknologi yang belum memadai.

Namun demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa SIMRS secara keseluruhan memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi operasional rumah sakit. Hal ini dapat dilihat dari pengurangan waktu tunggu pasien, percepatan proses administrasi, dan peningkatan koordinasi antar departemen, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Penelitian oleh Ghazisaeidi et al. (2018) juga mendukung kesimpulan ini, dengan menyatakan bahwa SIMRS mampu mengurangi beban administrasi dan meningkatkan efisiensi alur kerja rumah sakit secara signifikan.

### PENUTUP

Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen rawat inap di Rumah Sakit Ibu & Anak Melinda Bandung berperan signifikan dalam meningkatkan mutu pelayanan. Hasil survei menunjukkan mayoritas responden merasa puas dengan kompetensi tenaga medis, efektivitas pelatihan, serta penerapan teknologi melalui Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Meskipun demikian, ditemukan beberapa kendala, terutama dalam hal koordinasi antar-departemen dan waktu tunggu, yang membutuhkan perbaikan lebih lanjut.

Studi ini memperkuat literatur yang menekankan pentingnya pelatihan berkelanjutan dan penggunaan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Implikasi praktis dari temuan ini adalah bahwa rumah sakit dapat lebih fokus pada peningkatan komunikasi lintas departemen dan pemanfaatan SIMRS secara optimal untuk mencapai efisiensi yang lebih tinggi.

Kontribusi ilmiah penelitian ini terletak pada identifikasi hubungan signifikan antara manajemen rawat inap dan mutu layanan menggunakan model SERVQUAL. Penelitian ini menambah wawasan tentang peran manajemen rumah sakit dalam kontekstualisasi layanan ibu dan anak di Indonesia. Penelitian mendatang disarankan untuk mengeksplorasi aspek kualitatif terkait kepuasan pasien dan mengevaluasi implementasi inovasi teknologi baru dalam layanan rumah sakit untuk memperkuat temuan ini dan menciptakan layanan kesehatan yang lebih efektif dan adaptif.

### DAFTAR PUSTAKA

- Alotaibi, Y. K., & Federico, F. (2017). The impact of health information technology on patient safety. *Saudi Medical Journal*, 38(12), 1173–1180.  
<https://doi.org/10.15537/smj.2017.12.20631>

- Aprilia, R., Rohendi, A., & Andriani, R. (2024). Optimalisasi SIMRS untuk meningkatkan integrasi antar departemen dalam pelayanan inap di Rumah Sakit Ibu & Anak Melinda Bandung.
- Badan Pusat Statistik. (2021). Profil Statistik Kesehatan 2021. Jakarta.
- Ghazisaeidi, M., Ahmadi, M., Sadoughi, F., & Safdari, R. (2018). A roadmap to integrated health information systems based on a national health information network: A systematic review. *Journal of Medical Systems*, 42(1), 55. <https://doi.org/10.1007/s10916-017-0885-8>
- Kementerian Kesehatan RI. (2021). Laporan Tahunan Unit Pelayanan Kesehatan. Jakarta.
- Meskó, B., Drobni, Z., Bényei, É., Gergely, B., & Gyórfy, Z. (2017). Digital health is a cultural transformation of traditional healthcare. *MHealth*, 3, 38. <https://doi.org/10.21037/mhealth.2017.08.07>
- Nugroho, S., & Rahardja, U. (2021). Challenges and opportunities in adopting hospital information systems in Indonesia. *Health Informatics Journal*, 27(2), 146-155. <https://doi.org/10.1177/14604582211025716>
- Nunnally, J., & Bernstein, I. (1994). *Psychometric Theory* (3rd ed.). MacGraw-Hill, New York.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Smith, J., Jones, K., & Lee, P. (2020). The role of hospital information systems in improving patient care: A multi-country study. *Journal of Health Informatics*, 12(3), 123-136.
- World Health Organization. (2006). *Quality of care : a process for making strategic choices in health systems*. Geneva PP - Geneva: World Health Organization. Retrieved from <https://iris.who.int/handle/10665/43470>
- World Medical Association. (2013). World Medical Association Declaration of Helsinki. *JAMA*, 310(20), 2191. <https://doi.org/10.1001/jama.2013.281053>