

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh implementasi kebijakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Provinsi Jawa Barat. SIMRS merupakan bagian dari digitalisasi pelayanan rumah sakit yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akurasi pelayanan, namun dalam implementasinya seringkali menghadapi kendala teknis dan non-teknis, seperti gangguan sistem, keterbatasan infrastruktur, serta kurangnya pelatihan bagi tenaga medis dan staf.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner terhadap 92 responden yang terdiri dari pasien. Teknik analisis data meliputi uji validitas, reliabilitas, regresi linear sederhana, serta uji korelasi Pearson menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26. Variabel independen adalah implementasi kebijakan SIMRS yang dianalisis melalui enam indikator model Van Meter dan Van Horn, sedangkan variabel dependen adalah kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan SIMRS memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi Pearson sebesar 0,791, nilai signifikansi 0,000, serta koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,625 yang berarti bahwa implementasi SIMRS mampu menjelaskan 62,5% variasi dalam kualitas pelayanan terdapat “hubungan yang kuat dan positif” antara variabel Implementasi Kebijakan dengan Kualitas Pelayanan. Semakin baik implementasi kebijakan dilakukan, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien di rawat jalan. Dengan demikian, SIMRS terbukti mampu meningkatkan kecepatan pelayanan, keandalan sistem informasi, dan kepuasan pasien, meskipun masih diperlukan perbaikan pada aspek integrasi sistem dan kompetensi pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen rumah sakit dalam mengoptimalkan pelaksanaan SIMRS guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.