

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN KESEHATAN RAWAT JALAN (SIMAK RAJA)
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
RSUD DR. ACHMAD MOCHTAR**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

2026

ABSTRAK

Rezi Arriva Gusman, No. Bp 2010842023, Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Kesehatan Rawat Jalan (SIMAK RAJA) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr Achmad Mochtar, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2025. Dibimbing Oleh : Dr. Ria Ariany, M. Si dan Dr. Malse Yulivestra, S.Sos, M. Si. Skripsi ini terdiri dari 150 halaman dengan referensi 20 buku teori dan metode, 3 Jurnal, 7 Skripsi, 3 Website, 6 Peraturan Perundang-undangan dan 2 Dokumen Pendukung.

RSUD Dr Achmad Mochtar memiliki satu inovasi unggulan yaitu Sistem Informasi Manajemen Kesehatan Rawat Jalan (SIMAK RAJA). Sejak diberlakukannya pendaftaran poliklinik rawat jalan melalui SIMAK RAJA terdapat peningkatan nilai kualitas pelayanan RSUD Dr Achmad Mochtar setiap tahunnya. Namun, peningkatan tersebut tidak di iringi dengan banyaknya jumlah pasien yang mengakses pendaftaran online poliklinik rawat jalan melalui SIMAK RAJA. Masih banyak pasien yang mendaftar secara langsung dari pada pasien yang mendaftar secara online. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan SIMAK RAJA terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Dr Achmad Mochtar.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kuesioner sebagai instrumen utama pengumpulan data. Kualitas instrumen dipastikan melalui uji validitas menggunakan korelasi Bivariate Pearson dan uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha guna menjamin data yang dikumpulkan akurat dan konsisten. Untuk mengolah data tersebut, statistik deskriptif diterapkan guna mengukur Tingkat Capaian Responden (TCR). Sementara itu, analisis statistik inferensial dilakukan dengan uji korelasi Kendall's tau-b serta uji koefisien determinasi untuk melihat hubungan dan kontribusi antar variabel yang diteliti.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan melibatkan 236 responden di RSUD Dr. Achmad Mochtar menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berada pada kategori "Baik", dengan masing-masing persentase sebesar 82,22% dan 81,76%. Analisis statistik melalui uji korelasi Kendall's tau-b menghasilkan nilai 0,459, yang melampaui ambang batas r tabel 0,1073, sehingga membuktikan adanya hubungan positif yang signifikan dengan kekuatan korelasi sedang antara kedua variabel tersebut. Berdasarkan hasil koefisien determinasi, kualitas pelayanan SIMAK RAJA memberikan kontribusi dominan sebesar 92,9% terhadap kepuasan pasien, sementara sisanya sebanyak 8,1% dipengaruhi oleh faktor eksternal lain di luar cakupan penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, SIMAK RAJA, RSUD Dr Achmad Mochtar

ABSTRACT

Rezi Arriva Gusman, No. Bp 2010842023, The Influence of Outpatient Health Management Information System (SIMAK RAJA) Service Quality on Patient Satisfaction at Dr. Achmad Mochtar Regional Hospital, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2025. Supervised by: Dr. Ria Ariany, M.Si and Dr. Malse Yulivestra, S.Sos, M.Si. This thesis consist of 150 pages with references to 20 theory and method books, 3 Journals, 7 thesis, 3 websites, 6 regulations, and 2 documents.

Dr. Achmad Mochtar General Hospital has a flagship innovation, namely the Outpatient Health Management Information System (SIMAK RAJA). Since the implementation of outpatient clinic registration through SIMAK RAJA, there has been an annual increase in the quality value of services at Dr. Achmad Mochtar General Hospital. However, this improvement has not been accompanied by a large number of patients accessing online outpatient clinic registration through SIMAK RAJA. Many patients still register in person rather than online. This research aims to describe and analyze the effect of SIMAK RAJA service quality on the satisfaction of outpatients at Dr. Achmad Mochtar General Hospital.

This study uses a quantitative approach with a questionnaire as the main instrument for data collection. The quality of the instrument is ensured through validity testing using Pearson Bivariate correlation and reliability testing with Cronbach's Alpha to guarantee that the collected data is accurate and consistent. To process the data, descriptive statistics are applied to measure the Respondent Achievement Level (TCR). Meanwhile, inferential statistical analysis is carried out with Kendall's tau-b correlation test and determination coefficient test to examine the relationship and contribution between the variables studied.

Based on the research conducted involving 236 respondents at Dr. Achmad Mochtar General Hospital, it was shown that the quality of service and patient satisfaction were in the 'Good' category, with percentages of 82.22% and 81.76% respectively. Statistical analysis through Kendall's tau-b correlation test yielded a value of 0.459, which exceeds the table r threshold of 0.1073, thus proving the existence of a significant positive relationship with a moderate correlation strength between the two variables. Based on the determination coefficient results, the quality of SIMAK RAJA service contributes dominantly 92.9% to patient satisfaction, while the remaining 8.1% is influenced by other external factors beyond the scope of this study.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, SIMAK RAJA, Dr. Achmad Mochtar Regional Hospital