

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kegiatan pelayanan menjadi dasar kebutuhan setiap masyarakat. Masyarakat menuntut pelayanan yang berkualitas karena kebutuhan yang semakin meningkat, maka dari itu kegiatan pelayanan menjadi isu sentral dan strategis terkhususnya dalam pelayanan publik. Pemerintah memegang peran sentral sebagai penyedia layanan publik dengan tujuan utama menjamin kebutuhan dasar warga terpenuhi serta meningkatkan taraf hidup masyarakat secara luas. Hal ini sejalan dengan mandat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa segala bentuk kegiatan atau rangkaian proses pemenuhan kebutuhan masyarakat merupakan bagian dari pelayanan publik. Ruang lingkupnya mencakup pengadaan barang, jasa, hingga pengurusan administratif yang wajib difasilitasi oleh instansi pemerintah bagi seluruh penduduk dan warga negara.<sup>1</sup>

Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik karena hal ini berkaitan dengan kepentingan dan kesejahteraan rakyat. Setiap individu mengharapkan layanan yang berkualitas dari pemerintah agar permasalahan mereka dapat ditangani dengan efektif. Pemerintah yang melayani masyarakat harus memprioritaskan beberapa tujuan, seperti memprioritaskan kepentingan masyarakat, mempersingkat waktu pelayanan, memberikan waktu penyelesaian cepat, dan memastikan masyarakat tersebut puas.

---

<sup>1</sup>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Karena layanan publik berdampak langsung pada kenyamanan masyarakat, pemerintah memainkan peran penting dalam menyediakannya. Pada dasarnya, setiap orang mengharapkan standar pelayanan profesional saat berurusan dengan lembaga negara. Dalam hal ini, birokrasi harus memprioritaskan kebutuhan rakyat dengan menyederhanakan prosedur yang kompleks dan mempercepat waktu penyelesaian administrasi. Sasaran dari efisiensi ini untuk mempertegas bahwa rakyat merasa terbantu dan puas dengan cara pemerintah bekerja. Karena keberhasilan sebuah kebijakan ditentukan oleh kepuasan publik, orientasi pelayanan harus berubah dari sekadar formalitas menjadi menyediakan solusi yang nyata. Kepercayaan masyarakat terhadap sistem pemerintahan akan meningkat secara alami jika setiap urusan menjadi lebih praktis dan lebih transparan.

Masyarakat sebagai konsumen jasa memiliki kemampuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan oleh tenaga pelayanan publik. Evaluasi ini berperan sebagai parameter untuk mengukur sejauh mana pihak pemerintah telah menjalankan kewajibannya dalam mengatur penyediaan layanan kepada masyarakat. Menurut pandangan AG. Subarsono (Dwiyanto:147) kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui tiga pilar utama yaitu efisien, responsif dan non-partisan<sup>2</sup>. Ketiga aspek ini merupakan indikator krusial dalam mengevaluasi sejauh mana lembaga pemerintah mampu memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat.

---

<sup>2</sup> Dwiyanto, Agus. 2021. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press. hal 147–149

Disamping itu, Zeithmall, Parasuraman, dan Berry menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu: *Pertama, Tangible* (Bukti Nyata) mengacu pada ketersediaan infrastruktur dan fasilitas pendukung yang memungkinkan masyarakat menilai kualitas layanan secara langsung. *Kedua, Responsiveness* (Daya Tanggap) berarti Petugas yang responsif harus mampu melayani masyarakat dengan cara yang sesuai dengan peraturan layanan untuk memenuhi harapan pengguna layanan. *Ketiga, Reliability* (Kehandalan) adalah menekankan pada kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat serta tepat waktu sesuai dengan komitmen awal, sehingga penyedia jasa harus bisa memenuhi apa yang telah mereka janjikan kepada pelanggan secara konsisten agar hasil pekerjaannya tetap terpercaya. *Keempat, Assurance* (Jaminan) bergantung pada kualitas, perilaku, dan keahlian penyedia layanan dalam interaksi langsung dengan masyarakat. *Kelima, Empathy* (Empati) adalah rasa kepedulian yang dimiliki petugas layanan terhadap setiap pengguna layanan; mereka dapat memahami keinginan pengguna layanan dan membantu mereka saat mereka membutuhkan bantuan<sup>3</sup>.

Berdasarkan ketentuan yang ada pada Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal, sektor kesehatan ditetapkan sebagai bagian dari urusan pemerintahan wajib dalam kategori pelayanan dasar<sup>4</sup>. Kebijakan ini menekankan bahwa urusan kesehatan bukan sekadar pilihan, melainkan tugas pokok yang harus dijalankan oleh pemerintah demi memenuhi kebutuhan fundamental masyarakat. Pemerintah selaku Pihak

---

<sup>3</sup> *Ibid*, hlm. 145

<sup>4</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Standar Pelayanan Minimal

yang berwenang memiliki tanggung jawab dalam mengelola layanan kesehatan guna memperbaiki tingkat pelayanan kesehatan melalui penyediaan jasa yang memadai. Pembangunan kesehatan pada dasarnya merupakan upaya untuk menciptakan masyarakat yang lebih berdaya secara sosial dan finansial melalui peningkatan kualitas hidup. Bersamaan dengan mandat Pasal 3 Undang – Undang No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, prioritas utamanya adalah menumbuhkan pemahaman serta motivasi setiap individu untuk mempraktikkan kebiasaan sehat<sup>5</sup>. Dengan adanya kemandirian dalam menjaga kesehatan, diharapkan standar kesejahteraan fisik masyarakat dapat tercapai.

Demi meningkatkan pelayanan di bidang kesehatan, pemerintah Indonesia perlu melakukan transformasi kesehatan khususnya di bagian teknologi kesehatan. Fokus dari transformasi teknologi mencakup pengembangan sistem data kesehatan dan sistem aplikasi kesehatan, yang mana didalamnya terdapat teknologi kesehatan yang akan sejalan dengan regulasi/kebijakan yang mendukung, adanya fasilitasi, pembinaan, serta pengawasan yang akan mendukung bagi proses pengembangan dan pemanfaatan teknologi kesehatan<sup>6</sup>

Sebagai elemen penting dalam infrastruktur kesehatan, rumah sakit berfungsi untuk memberikan layanan menyeluruh bagi masyarakat. Fasilitas ini mengintegrasikan berbagai jenis bantuan mulai dari tindakan medis utama, dukungan teknis medis, hingga program rehabilitasi dan perawatan intensif bagi

---

<sup>5</sup> Pasal 3 Undang – Undang No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan

<sup>6</sup> Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2023. Buku Kinerja Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2022-2023 : Transformasi Kesehatan Mewujudkan Masyarakat Indonesia Sehat dan Unggul.

pasien agar proses pemulihan berjalan optimal<sup>7</sup>. Fasilitas kesehatan seperti rumah sakit berperan sebagai salah satu wadah penerapan teknologi kesehatan di Indonesia. Rumah sakit kerap menghadapi hambatan dalam menangani data, baik untuk memenuhi tuntutan dari dalam organisasi maupun dari pihak luar. Dengan demikian, penting untuk melakukan perbaikan sistem pengaturan data yang lebih produktif, simpel, presisi, dan responsif melalui pemanfaatan alat teknologi digital dalam operasional layanan medis rumah sakit.

Pemerintah harus mengembangkan solusi untuk masalah yang muncul selama proses pengelolaan data dan informasi. Salah satu terobosan nyata di dunia kesehatan adalah penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit atau SIMRS. Sistem ini bekerja secara terpadu untuk menangani seluruh rangkaian operasional serta transaksi yang berlangsung di rumah sakit. Dengan adanya SIMRS, kualitas pelayanan kepada pasien bisa meningkat dan urusan administrasi harian jadi jauh lebih praktis serta efisien<sup>8</sup>. Setiap fasilitas kesehatan seperti rumah sakit wajib mengoperasikan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, yang bertugas sebagai media digital yang berguna sebagai sistem informasi yang memproses kegiatan penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit. Jika merujuk pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013, jaringan koordinasi, pelaporan, dan proses administrasi dapat dimasukkan ke dalam Sistem Informasi

---

<sup>7</sup>Susatyo Herlambang (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing. Hlm 33

<sup>8</sup>Kartikasari, Dian. 2019. *Administrasi Rumah Sakit*. Malang : Wineka Media

Kesehatan(SIK) agar mendapatkan informasi yang tepat dan akurat tentang operasional rumah sakit<sup>9</sup>.

Pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu menjadi aspek yang memengaruhi keinginan seseorang untuk kembali ke rumah sakit untuk perawatan medis. Kategori yang dapat diperhatikan jika menilai kualitas pelayanan rumah sakit termasuk didalamnya aspek klinis (seperti layanan yang diberikan oleh dokter, perawat, dan teknisi medis), efektivitas dan efisiensi layanan, keselamatan pasien, dan kepuasan pasien<sup>10</sup>. Kepuasan pasien menjadi komponen penting untuk menilai kualitas layanan pada rumah sakit.

Setiap individu dalam masyarakat berhak mendapatkan pelayanan kesehatan dari pemerintah, yang mana artinya tidak boleh ada perlakuan berbeda terhadap setiap masyarakat berdasarkan tingkat sosial mereka. Meskipun demikian, dalam realitasnya masih terdapat sebagian kecil populasi yang belum mendapatkan jaminan yang cukup. Dengan mempertimbangkan kondisi tersebut, pemerintah harus merancang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang efektif untuk mengintegrasikan pengelolaan berbagai jenis jaminan sosial, dengan tujuan memperluas jangkauan keanggotaan dan memberikan keuntungan yang lebih besar bagi masyarakat secara keseluruhan.

RSUD Dr. Achmad Mochar merupakan bentuk perpanjangan tangan pemerintah kepada masyarakat dalam mencapai hak pelayanan kesehatan bagi masyarakatnya. RSUD Dr. Achmad Mochar bertanggung jawab dalam

---

<sup>9</sup>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit

<sup>10</sup> Nining Hartini. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. SKRIPSI. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. UIN Alauddin Makassar, hlm 6

memberikan layanan kesehatan secara efektif dan efisien, mengutamakan pengobatan dan pemulihan, melaksanakan program promosi dan pencegahan kesehatan, serta melakukan kegiatan rujukan.

**Gambar 1. 1 Gedung Kantor dan Gedung Poliklinik Rawat Jalan RSUD Dr Achmad Mochtar**



*Sumber : RSUD Dr. Achmad Mochtar*

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Achmad Mochtar merupakan rumah sakit kelas B Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) milik Pemerintah Provinsi Sumatera Barat yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan. RSUD Dr. Achmad Mochtar yang berada dibawah Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat adalah organisasi perangkat daerah (OPD) yang mendukung tata kelola pemerintahan yang baik dan memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. RSUD Dr. Achmad Mochtar menerima Penghargaan Inovasi Daerah Provinsi Sumatera Barat pada tahun 2022 untuk OPD Paling Inovatif.

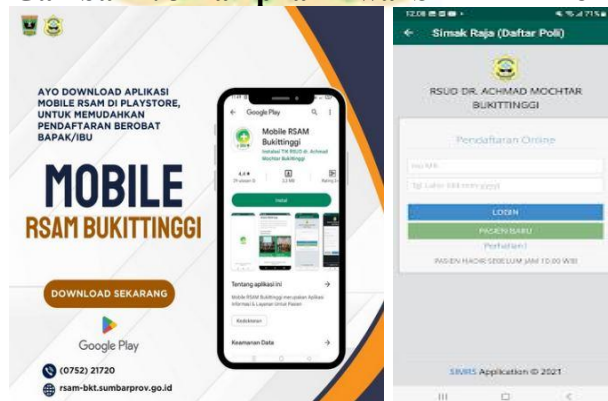
### Gambar 1. 2 Penerimaan Penghargaan OPD Terinovatif



Sumber : RSUD Dr. Achmad Mochtar

Dalam meraih penghargaan Inovasi Daerah Provinsi Sumatra Barat tahun 2022 dengan Kategori OPD Terinovatif, RSUD Dr Achmad Mochtar memiliki satu inovasi unggulan yaitu inovasi Sistem Informasi Manajemen Kesehatan Rawat Jalan atau yang disingkat menjadi SIMAK RAJA. Inovasi ini merupakan gagasan mempermudah pelayanan publik untuk pasien terkhususnya pasien rawat jalan RSUD Dr Achmad Mochtar dalam melakukan pendaftaran atau registrasi poliklinik rawat jalan secara *online*. Inovasi ini dapat diakses melalui *smartphone* dalam bentuk sebuah aplikasi yang bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja. Berikut bentuk Inovasi SIMAK RAJA pada gambar 1.1 berikut :

### Gambar 1. 3 Tampilan Awal SIMAK RAJA



Sumber : RSUD Achmad Mochtar

Inovasi ini merupakan perwujudan dari teknologi kesehatan. Poliklinik rawat jalan RSUD Achmad Mochtar terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya SIMAK RAJA, pasien dapat melakukan pendaftaran secara online dan mengurangi waktu tunggu. Selain itu, poliklinik ini juga dilengkapi dengan berbagai peralatan medis modern untuk menunjang diagnosis dan pengobatan. Berikut adalah poliklinik yang tersedia dalam SIMAK RAJA :

- 
- Poliklinik anak
  - Poliklinik digestif
  - Poliklinik gigi bedah mulut
  - Poliklinik jiwa
  - Poliklinik mata
  - Instalasi rehabilitasi medic
  - Poliklinik serunai
  - Poliklinik THT
  - Poliklinik anastesi
  - Poliklinik bedah syaraf
  - Poliklinik bedah thorax kardiovaskuler
  - Poliklinik bedah umum
  - Poliklinik DOTS
  - Poliklinik gigi
  - Poliklinik gizi
  - Hemodialisa
  - Poliklinik jantung
  - Poliklinik kebidanan & kandungan
  - Kemoterapi
  - Poliklinik kulit & kelamin
  - Poliklinik MPK
  - Poliklinik onkology
  - Poliklinik onkology ginekology
  - Poliklinik orthopedic
  - Poliklinik paru
  - Poliklinik penyakit dalam
  - Instalasi psikolog

Pelayanan pendaftaran poliklinik di RSUD Dr. Achmad Mochtar dilakukan secara offline sebelum adanya SIMAK RAJA. Sebagai rumah sakit rujukan regional, RSUD Dr. Achmad Mochtar sering menerima pasien rawat jalan yang mana pada setiap harinya akan ada antrean panjang di loket pendaftaran poliklinik. Poliklinik RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi menyediakan layanan rawat jalan dari Senin hingga Kamis dari pukul 07.30 hingga 16.00 WIB dan Jumat dari pukul 07.30 hingga 16.00 WIB. Layanan ini mencakup pemeriksaan dan pengobatan yang dilakukan oleh dokter ahli serta prosedur medis

yang dibutuhkan oleh indikasi medis. Jumlah kunjungan poliklinik yang luar biasa ini menyebabkan antrean panjang di loket pendaftaran.

**Gambar 1. 4 Antrian Pasien yang Mendaftar Poliklinik Secara Langsung**



*Sumber : Dokumentasi Peneliti 2025*

Pada langkah pertama proses registrasi, masyarakat diwajibkan mengambil nomor urut yang telah disediakan agar bisa dilayani di loket pendaftaran. Mereka biasanya harus antri sejak pagi hari untuk mendapatkan angka rendah supaya cepat mendapat giliran. Tahap pendaftaran sebagai awal untuk memperoleh layanan medis dirasakan sebagai prosedur yang merepotkan bagi pasien yang datang ke RSUD Dr. Achmad Mochtar. Masyarakat merasa perlu menunggu cukup lama untuk mendapat pelayanan kesehatan meski mereka datang lebih awal, selain itu mereka harus bertahan dengan rasa sakit dan berharap segera mendapat penanganan medis. Bahkan, pasien sering kali menghabiskan waktu 10 hingga 12 jam dari mulai mendaftar hingga akhirnya ditangani oleh dokter spesialis.

**Gambar 1. 5 Jadwal Pelayanan RSUD Dr. Achmad Mochtar**

JADWAL PELAYANAN RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi	
<b>A. POLIKLINIK / RAWAT JALAN</b>	
SEHIN s.d KAMIS	: PUKUL 07.30 s.d 16.00 WIB
JUMWAT	: PUKUL 07.30 s.d 16.00 WIB
SABTU	: LIBUR KECUALI POLIKLINIK EKSEKUTIF
<b>B. IGD (INSTALASI GAWAT DARURAT)</b>	
<b>24 JAM</b>	
<b>C. KUNJUNGAN</b>	
SIANG	: PUKUL 11.00 s.d 13.00 WIB
SORE	: PUKUL 17.00 s.d 19.00 WIB
NB: 1. GUNAKAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DENGAN SISTEM ONLINE "SIMAK RAJA" 2. KARTU TUNGGU DIPUNGSIKAN UNTUK PASIEN YANG BUTUH PENDAMPING	

Sumber : Dokumentasi Peneliti 2025

Masalah lamanya proses antrean di pendaftaran poliklinik rawat jalan ini menjadi keluhan yang sering kali di sayangkan oleh pasien. Seperti salah satu pernyataan pasien rawat jalan sebagai berikut<sup>11</sup> :

“kalau masalah pendaftaran manual itu ya, rasanya sudah terlalu sering saya alami. Kadang bikin jengkel juga. Bayangkan saja, harus datang pagi-pagi sekali, antre panjang, lalu mengisi formulir yang banyaknya minta ampun. Belum lagi kalau petugasnya lagi sibuk atau kurang ramah, ya tambah lama lagi urusannya.”

RSUD Dr. Achmad Mochtar meluncurkan inovasi pada sistem pendaftaran poliklinik sebagai solusi atas kendala antrean panjang yang selama ini dinilai tidak efisien. Melalui aplikasi bernama SIMAK RAJA atau Sistem Informasi Manajemen Kesehatan Rawat Jalan, pasien kini dapat mendaftarkan diri secara daring atau *online* tanpa harus datang pagi-pagi sekali ke rumah sakit. Langkah digitalisasi ini secara otomatis memangkas waktu tunggu yang biasanya terbuang percuma di depan loket pendaftaran. Kehadiran sistem pendaftaran *online* ini memberikan kemudahan akses bagi masyarakat yang ingin mendapatkan

<sup>11</sup> RSAM TV, SIMAK RAJA Hadir untuk Kemudahan Pelayanan Rawat Jalan RSUD Dr Achmad Mochtar Bukittinggi, <https://www.youtube.com/watch?v=Xa5b9V7EQ3o&t=47s>, Diakses pada 10 Oktober 2024.

pelayanan kesehatan rawat jalan dengan lebih praktis. Dengan mendaftar secara *online*, alur kedatangan pasien menjadi lebih teratur dan penumpukan orang di area tunggu bisa diminimalisir. Fokus utama dari pembaruan ini adalah memberikan kenyamanan lebih bagi pasien sehingga mereka bisa langsung mendapatkan nomor antrean tanpa perlu melewati proses birokrasi manual yang melelahkan.

Inovasi SIMAK RAJA diciptakan untuk menjawab persoalan pelayanan pasien rawat jalan RSUD Dr Achmad Mochar Bukittinggi yaitu persoalan makro dan persoalan mikro.<sup>12</sup> Ada 2 hal persoalan makro yang dihadapi oleh RSUD Achmad Mochar :

1. Adanya tuntutan dari digitalisasi. Perkembangan transformasi digital kesehatan diperlukan hal ini dipengaruhi oleh keadaan pandemi. Pandemi Covid-19 mengakibatkan tuntutan transformasi pelayanan publik dalam berbagai sektor, termasuk kesehatan untuk menciptakan inovasi yang dapat mempercepat penanganan pandemi. Menindaklanjuti transformasi digital yang dilakukan, maka perlu disusun strategi untuk memperkuat tata kelola kebijakan data digitalisasi layanan dan ekosistem inovasi di bidang kesehatan.<sup>13</sup>
2. Pasien membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan layanan di RSUD Dr Achmad Mochtar.

---

<sup>12</sup> JIPPNAS, SIMAK RAJA (Sistem Informasi Manajemen Kesehatan Rawat Jalan), <https://jippnas.menpan.go.id/inovasi/1518>, (diakses 23 Desember 2024)

<sup>13</sup> Kementerian Kesehatan, 16 Desember 2021, Peluncuran Strategi Transformasi Digital Kesehatan 2024.

<https://ogi.bappenas.go.id/storage/files/news/Q97Uj5zbCvmhLDdRyD09ob9ASEg8QMqMkaMWc7vh.pdf>

Selanjutnya untuk persoalan mikro ada 6 hal yang dihadapi oleh RSUD Dr Achmad Mochtar :

1. RSUD Dr. Achmad Mochtar harus meningkatkan layanan terhadap pengunjung RS.
2. Area Poliklinik RSUD dr Achmad Mochtar terdiri dari 3 lantai dengan luas lebih kurang 1000 M sehingga menyulitkan bagi pasien dari ruang pendaftaran ke poliklinik yang dituju.
3. Ada Kejadian Tidak Terduga ditemukan pasien pingsan karena terlalu lama menunggu.
4. Hasil survei kepuasan masyarakat Tahun 2017 terhadap waktu tunggu pendaftaran dan jam layanan 72 % menyatakan tidak puas.
5. Akreditasi Rumah Sakit dan Penilaian Pelayanan publik harus dilakukan survei kepuasan setiap pelayanan diberikan.

Pengenalan inovasi SIMAK RAJA sejalan dengan percepatan implementasi sistem pelayanan publik berbasis teknologi. Sistem pelayanan publik ini memanfaatkan kemajuan teknologi informasi guna mewujudkan layanan yang lebih efisien serta efektif, baik bagi penyedia layanan maupun penerimanya. Semakin tingginya jumlah masyarakat yang menggunakan teknologi untuk mengakses layanan dapat menjadi indikator bahwa masyarakat Indonesia telah mampu beradaptasi dengan dinamika era globalisasi yang didominasi oleh teknologi terkhususnya dibidang kesehatan. Dengan adanya inovasi ini pelayanan pendaftaran jadi lebih mudah dan efisien. Sebagaimana yang

dirasakan oleh salah satu pasien yang menggunakan SIMAK RAJA saat melakukan pendaftaran poliklinik jantung secara online<sup>14</sup> :

“Menurut saya, sistem pendaftaran online ini sangat memudahkan. Dulu, kalau mau berobat, saya harus datang pagi-pagi sekali ke rumah sakit, antre panjang untuk dapat nomor antrean. Sekarang, saya bisa daftar dari rumah saja, jauh-jauh hari. Prosesnya juga cepat, tinggal isi beberapa data, lalu sudah dapat nomor antrean. Jadi, pas datang ke rumah sakit, saya langsung bisa ke poliklinik tanpa harus menunggu lama.”

Inovasi SIMAK RAJA merupakan salah satu inovasi digitalisasi pelayanan oleh RSUD Dr Achmad Mochtar. SIMAK RAJA sebagai aplikasi layanan RSUD Dr Achmad Mochtar dapat memberikan kepastian layanan mulai dari pendaftaran online dan ketersediaan bed. Aplikasi SIMAK RAJA dapat didownload di perangkat Android melalui playstore. Aplikasi ini sangat disenangi oleh masyarakat karena saat ini peralihan budaya masyarakat yang menyukai digitalisasi. Untuk penggunaan SIMAK RAJA pada menu pendaftaran online sangat memudahkan pasien karena H-1 pasien telah mengetahui jam berapa mereka mengunjungi rumah sakit sehingga dapat mengatur waktu untuk kegiatan lain. Aplikasi ini juga membuat pengunjung hemat biaya karena pengunjung tidak harus bolak balik dan tidak harus berulang-ulang melengkapi dokumen. Dalam mengaksesnya terdapat sedikit perbedaan cara registrasi bagi pasien baru dan pasien lama, sebagai berikut :

---

<sup>14</sup> RSAM TV, SIMAK RAJA Hadir untuk Kemudahan Pelayanan Rawat Jalan RSUD Dr Achmad Mochtar Bukittinggi, <https://www.youtube.com/watch?v=Xa5b9V7EQ3o&t=47s>, Diakses pada 10 Oktober 2024.

**Gambar 1. 6 Cara Registrasi SIMAK RAJA Pasien Lama dan Pasien Baru**



Sumber : RSUD Dr. Achmad Mochtar

SIMAK RAJA menawarkan layanan yang lebih baik, waktu tunggu singkat, dan rasa puas pasien serta rumah sakit juga dapat menangani informasi pasien dengan lebih baik. Inovasi SIMAK RAJA merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan kepuasan pelayanan pasien RSUD Dr Achmad Mochtar. Menurut Dwiyanto, Survei kepuasan pengguna sangat penting guna untuk mengumpulkan data tentang karakteristik, kebutuhan, masalah, dan pendapat pengguna layanan tentang kualitas layanan yang diberikan<sup>15</sup>. Hal ini berguna untuk pengambilan keputusan penyelenggara pelayanan atas perbaikan kinerja selanjutnya terlebih dalam pengembangan inovasi pelayanan publik.

Dengan adanya inovasi SIMAK RAJA ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien pada pelayanan yang diberikan RSUD Dr Achmad Mochtar. Drg.

Busril, MPH selaku direktur RSUD Dr Achmad Mochtar menyampaikan<sup>16</sup> :

“Dengan diluncurkannya SIMAK RAJA ini diharapkan dapat memudahkan bagi pasien rawat jalan kami terutama yang telah lansia, tentu saja ini juga sebagai tindakan nyata adanya digitalisasi dalam rumah sakit sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan pelayanan untuk pasien kami.”

<sup>15</sup>Dwiyanto, 2005, *Mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press., hlm. 339

<sup>16</sup> Media RSAM TV, Inovasi Simak Raja RSAM Bukittinggi Memudahkan Pasien, <https://www.youtube.com/watch?v=Vq7EVGk78mg&t=58s>, diakses pada 10 Oktober 2024

Pendapat dari Direktur RSUD Achmad Mochtar diatas dapat dibuktikan dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD Achmad Mochtar pada tahun 2024 hasil IKM RSUD Achmad Mochtar meraih nilai A dengan skor 93,89.

Salah satu tujuan utama penerapan SIMAK RAJA adalah meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan. Melalui inovasi ini, diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu pasien, meningkatkan akurasi data, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien. SIMAK RAJA diluncurkan pada pertengahan 2021. Sejauh ini dapat dilihat secara rinci hasil dari IKM rawat jalan juga mengalami perubahan secara setelah hadirnya SIMAK RAJA.

**Tabel 1. 1 Perbandingan IKM Sebelum dan Sesudah adanya SIMAK RAJA**

Sebelum SIMAK RAJA		Sesudah SIMAK RAJA	
Tahun	Hasil IKM Instalasi Rawat Jalan	Tahun	Hasil IKM Instalasi Rawat Jalan
2017	76 (B)	2021	90,85 (A)
2018	81,1 (B)	2022	93,87 (A)
2020	83,7 (B)	2023	93,04 (A)
		2024	94,55 (A)

*Sumber : RSUD Achmad Mochtar*

Berdasarkan dari table tersebut dapat dijelaskan bahwa saat sebelum adanya SIMAK RAJA hasil IKM RSUD Dr Achmad Mochar Bukittinggi pada instalasi rawat jalan hanya bertahan di mutu pelayanan dengan nilai baik (B). Berdasarkan Hasil survey kepuasan masyarakat pada tahun 2017 didapatkan 72% menyatakan tidak puas dengan jam tunggu layanan. Pada tahun 2020 Ditemukan Kejadian Tidak Terduga pasien pingsan di poliklinik sebanyak 20 orang karena lama menunggu. Hal inilah yang membuat perlu adanya perbaikan pelayanan pada instalasi rawat jalan. SIMAK RAJA yang hadir pada akhir tahun 2021 dapat meningkatkan hasil IKM terkhususnya pada instalasi rawat jalan. Berdasarkan

table diatas dapat dilihat bahwa mutu pelayanan pada instalasi rawat jalan telah meningkat yang sebelumnya hanya bertahan di nilai Baik (B) sekarang telah meningkat menjadi mutu pelayanan dengan nilai sangat baik (A).

Hasil IKM menunjukkan bahwa kehadiran SIMAK RAJA memberikan dampak positif bagi kenyamanan pasien saat berobat. Meski tingkat kepuasan secara umum sudah baik, muncul sebuah pola menarik terkait metode pendaftaran yang dipilih oleh masyarakat. Data memperlihatkan adanya kesenjangan yang cukup lebar antara jumlah pasien yang beralih ke sistem daring (online) dibandingkan dengan mereka yang tetap memilih pendaftaran langsung di tempat (offline). Pasien rawat jalan tampak jauh lebih berminat mengantre secara konvensional daripada memanfaatkan kemudahan akses digital yang ditawarkan. Berikut adalah data perbandingannya :

**Tabel 1. 2 Perbandingan jumlah pasien rawat jalan RSUD Dr. Achmad Mochtar**

Tahun	Jumlah pasien rawat jalan yang mendaftar secara offline	Jumlah pasien rawat jalan yang mendaftar secara online
2021	76.180	6.140
2022	59.654	14.902
2023	63.670	29.799
2024	65.038	37.131

*Sumber : RSUD Dr. Achmad Mochtar*

Berdasarkan data tersebut, terlihat kesenjangan yang cukup lebar antara angka pendaftaran pasien secara daring dan luring. Fenomena ini mengindikasikan adanya hambatan yang dihadapi masyarakat dalam mengadopsi sistem pendaftaran digital. Berbagai kendala seperti keterbatasan akses internet dan kendala teknis dalam pengoperasian aplikasi menjadi faktor penghambat

utama. Hal ini diperkuat oleh beragam keluhan dan masukan yang disampaikan pengguna melalui kolom ulasan di *platform Playstore*.

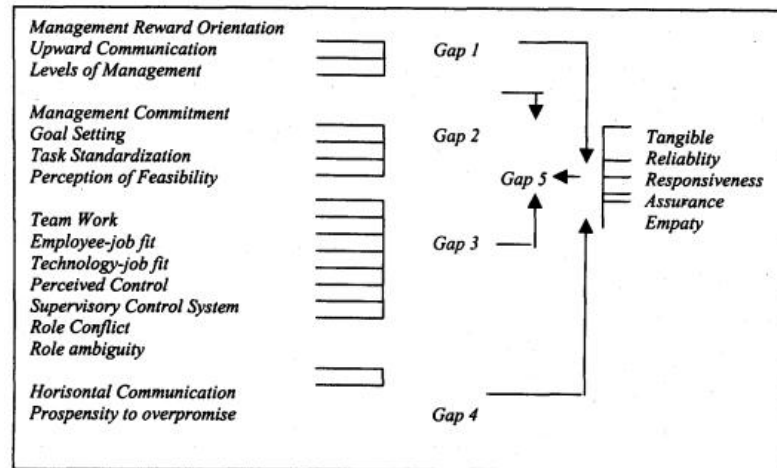
**Gambar 1. 7**  
**Penilaian Masyarakat (*Rating Complaint*) melalui *platform Playstore***



*Sumber : Dokumentasi Peneliti 2026*

Pada penelitian ini peneliti berfokus pada Gap 5 mengenai “Kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan kualitas pelayanan yang diterima konsumen” yang terdapat pada teori Parasuraman, dimana ingin melihat hal yang mempengaruhi kepuasan pasien melalui melalui pelayanan yang telah dilakukan petugas RSUD Dr. Achmad Mochtar.

Gambar 1. 8 Gap Pelayanan



Sumber : Parasuraman dalam Lydia Ari Widyarini, dkk.

Gap 5 pada dasarnya mengukur sejauh mana realitas layanan yang diterima mampu memenuhi ekspektasi konsumen, di mana hasil yang setara atau melampaui harapan akan membangun reputasi positif bagi perusahaan. Sebaliknya, jika pengalaman yang dirasakan justru berada di bawah ekspektasi, muncul kesenjangan yang berisiko merugikan bisnis. Menurut Tjiptono, kondisi ini dipicu oleh dua faktor utama, yaitu :

- a) Ketika pelanggan menggunakan kriteria penilaian yang berbeda dengan standar yang ditetapkan perusahaan dalam mengukur kinerja layanan
- b) Adanya kekeliruan pelanggan saat menafsirkan kualitas jasa yang mereka terima.

Fokus utama dalam penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan SIMAK RAJA yang merupakan aplikasi pelayanan pendaftaran online oleh RSUD Dr. Achmad Mochtar terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Pada aspek kualitas pelayanan SIMAK RAJA menggunakan teori *e-servqual* dari Parasuraman, Zeithaml dan Malhotra yang mana indikatornya terdiri atas

*Efficiency, Fulfillment, System availability, dan Privacy.* Pada aspek kepuasan pasien menggunakan teori kepuasan pelanggan oleh Fandy Tjiptono yang indikatornya terdiri atas kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan ketersediaan merekomendasikan.

RSUD Dr. Achmad Mochtar menjadi lokus penelitian karena beberapa alasan. Pertama, RSUD Dr. Achmad Mochtar merupakan salah satu rumah sakit tertua di Sumatera Barat yang mana telah berdiri sejak 1908 yang awal mulanya sebagai rumah sakit militer belanda. Kedua, RSUD Dr. Achmad Mochtar resmi menyandang status sebagai rumah sakit kelas A. Setelah menyandang status rumah sakit kelas A tentu saja diharapkan agar kualitas pelayanan tetap ditingkatkan. Ketiga, RSUD Dr. Achmad Mochtar mendapatkan penghargaan sebagai OPD terinovatif pada penghargaan Inovasi Daerah Provinsi Sumatra Barat tahun 2022.

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang diatas, penelitian ini perlu untuk dilakukan karena dalam era digital saat ini perlu adanya analisis kualitas pelayanan yang berbasis digital. Banyak lembaga pemerintahan kini mulai mengadopsi sistem layanan berbasis digital guna melayani keperluan publik secara lebih praktis. Langkah ini diambil untuk memastikan bahwa setiap kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan lebih efisien melalui platform daring. Dengan beralih ke teknologi internet, instansi pemerintah berupaya mempercepat proses birokrasi dan mempermudah akses bagi warga tanpa harus bertatap muka secara langsung. Dengan melakukan penelitian ini, pemerintah dapat memahami bagaimana kualitas layanan digital yang mereka tawarkan dan

mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Hal ini akan membantu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan mengukur kualitas pelayanan secara menyeluruh, instansi publik dapat melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Penerapan evaluasi kualitas layanan menggunakan metode E-Servqual membantu pemerintah menjadi lebih tanggap dalam menjawab berbagai keperluan publik. Data yang dihasilkan dari analisis ini berfungsi sebagai landasan kuat untuk menyusun kebijakan serta mengambil keputusan yang lebih tepat sasaran. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya membantu pemerintah beradaptasi dengan perubahan teknologi, tetapi juga dapat menjadi landasan kuat untuk mengambil keputusan sesuai dengan harapan masyarakat.

Pemanfaatan teknologi informasi melalui sistem SIMAK RAJA diharapkan mampu mentransformasi alur birokrasi di RSUD Dr. Achmad Mochtar menjadi lebih praktis, efisien, dan akurat, sekaligus menekan potensi kesalahan administratif yang sering merugikan pasien rawat jalan. Dengan adanya digitalisasi ini, prosedur medis tidak lagi terhambat oleh kendala manual yang lamban, sehingga kualitas layanan dapat ditingkatkan secara signifikan demi kenyamanan pengguna jasa kesehatan. Fenomena transisi layanan konvensional ke arah digital inilah yang mendorong munculnya studi mendalam mengenai sejauh mana pengaruh sistem tersebut terhadap tingkat kepuasan pasien. Melalui penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Kesehatan Rawat Jalan (SIMAK RAJA) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada RSUD Dr. Achmad Mochtar”, diharapkan ditemukan keterkaitan antara

kecanggihan teknologi informasi dengan pemenuhan ekspektasi masyarakat terhadap layanan publik yang berkualitas.

## 1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana kualitas pelayanan SIMAK RAJA pada RSUD Dr Achmad Mochtar ?
- b. Bagaimana kepuasan pasien rawat jalan pada RSUD Dr Achmad Mochtar?
- c. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan SIMAK RAJA terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada RSUD Dr Achmad Mochtar ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan layanan SIMAK RAJA yang diterapkan pada RSUD Dr Achmad Mochtar
- b. Untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pasien rawat jalan pada RSUD Dr Achmad Mochtar
- c. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan SIMAK RAJA terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada RSUD Dr Achmad Mochtar

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Temuan dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan perspektif baru serta menjadi sumber referensi yang kontributif bagi kemajuan ilmu administrasi publik di masa mendatang. Secara khusus,

penelitian ini memperkaya literatur mengenai hubungan antara kualitas sistem informasi pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien, sekaligus berfungsi sebagai acuan akademis bagi peneliti lain yang ingin mendalami topik serupa.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pemikiran serta masukan bagi pihak manajemen RSUD Dr. Achmad Mochtar. Hasilnya dapat menjadi dasar pertimbangan strategis dalam mengevaluasi dan mengoptimalkan kualitas layanan kesehatan demi meningkatkan performa instansi secara berkelanjutan.



