

---

---

## ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM ADMINISTRASI DIGITAL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN RUMAH SAKIT DI KOTA PADANGSIDIMPUAN

Septriana Sari<sup>1</sup>; Asdi Lastari<sup>2</sup>; Guslaini Purnama Intan Pan Hrp<sup>3</sup>; Nayodi Permayasa<sup>4</sup>;  
Chyntia Haryana<sup>5</sup>

Departemen Administrasi Rumah Sakit<sup>1,2,3</sup>, Departemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja<sup>4</sup>,  
Departemen Sarjana Kebidanan<sup>5</sup>, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sentral, Padangsidempuan,  
Sumatera Utara, Indonesia, Telp. 0817735328519

Email: sep triana161@gmail.com<sup>1</sup>, asdilastari77@gmail.com<sup>2</sup>, guslainipurnama90@gmail.com<sup>3</sup>,  
nayodipermayasa@gmail.com<sup>4</sup>, chyntiaharyana871@gmail.com<sup>5</sup>

### ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi pelayanan kesehatan, termasuk penerapan sistem administrasi digital di rumah sakit. Sistem ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui kecepatan, ketepatan, dan kemudahan akses, namun efektivitas penerapannya masih perlu dievaluasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sistem administrasi digital dalam meningkatkan pelayanan rumah sakit di Kota Padangsidempuan. Penelitian menggunakan metode observasional dengan desain *cross-sectional*. Sampel terdiri dari 121 pasien rumah sakit di Kota Padangsidempuan yang dipilih dengan teknik total sampling. Instrumen berupa kuesioner, dengan analisis data menggunakan uji chi-square dan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reliability* ( $p=0,006$ ), *responsiveness* ( $p=0,004$ ), dan *empathy* ( $p=0,001$ ) berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem administrasi digital. Dari ketiga variabel tersebut, *empathy* merupakan faktor yang paling dominan dengan nilai Exp (B)=69,120. Sistem administrasi digital terbukti efektif dalam meningkatkan pelayanan rumah sakit, dengan aspek *empathy* sebagai faktor paling berpengaruh. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh keandalan sistem dan kecepatan pelayanan, tetapi juga oleh kepedulian dan perhatian petugas terhadap pasien.

**Kata Kunci:** Sistem Administrasi Digital, *Reliability*, *Responsiveness*, Empati, Pelayanan Rumah Sakit.

---

---

### ABSTRACT

*The development of digital technology has driven the transformation of healthcare services, including the implementation of digital administration systems in hospitals. This system is expected to improve service quality through speed, accuracy, and ease of access, but its effectiveness remains to be evaluated. This study aims to analyze the effectiveness of digital administration systems in improving hospital services in Padangsidempuan City. The study used an observational cross-sectional design. The sample consisted of 121 hospital patients in Padangsidempuan City*

*selected using a total sampling technique. The instrument was a questionnaire, and data analysis used the chi-square test and logistic regression. The results showed that reliability ( $p=0.006$ ), responsiveness ( $p=0.004$ ), and empathy ( $p=0.001$ ) significantly influenced the effectiveness of digital administration systems. Of these three variables, empathy was the most dominant factor, with an Exp (B) value of 69.120. Digital administration systems have proven effective in improving hospital services, with empathy being the most influential factor. This confirms that the success of digital services is determined not only by system reliability and speed of service, but also by the care and attention of staff to patients.*

**Keywords:** *Digital Administration System, Reliability, Responsiveness, Empathy, Hospital Services.*

---

---

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dalam era digital telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perubahan tersebut guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk adaptasi yang dilakukan adalah penerapan sistem administrasi digital. Sistem ini memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien dibandingkan dengan metode administrasi manual yang selama ini kerap menimbulkan keterlambatan dan kesalahan dalam pencatatan data (Ariesanti et al. 2023).

Dalam konteks pelayanan kesehatan, administrasi merupakan aspek yang sangat penting karena menjadi pintu masuk bagi pasien sebelum memperoleh layanan medis. Proses pendaftaran, pencatatan rekam medis, pembayaran, hingga penjadwalan layanan harus berjalan dengan baik agar pasien merasakan kenyamanan dan kepuasan. Oleh karena itu, keberhasilan sistem administrasi digital tidak hanya bergantung pada keberadaan teknologi semata, tetapi juga pada efektivitas penerapannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Pasaribu et al. 2024).

Salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas sistem administrasi digital adalah keandalan (*reliability*). Keandalan mencakup konsistensi dan ketepatan layanan yang diberikan kepada pasien. Jika sistem

administrasi digital mampu menyajikan data pasien dengan akurat dan mengurangi potensi kesalahan, maka tingkat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit akan semakin tinggi. Sebaliknya, kesalahan input data atau ketidakakuratan informasi dapat menimbulkan masalah serius dalam proses pelayanan medis (Anton, Napitupulu, and Permayasa 2021).

Selain itu, daya tanggap (*responsiveness*) juga menjadi aspek krusial dalam penerapan sistem administrasi digital. Pasien mengharapkan layanan yang cepat dan tidak berbelit-belit, terutama dalam situasi darurat. Kehadiran sistem digital diharapkan mampu mempercepat proses administrasi, mulai dari pendaftaran hingga pelayanan lanjutan, sehingga waktu tunggu pasien dapat diminimalisir. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan kesehatan yang menempatkan keselamatan dan kenyamanan pasien sebagai prioritas utama (Nurwito 2024).

Di samping keandalan dan daya tanggap, faktor empati (*empathy*) juga tidak kalah penting. Meski administrasi dilakukan secara digital, pelayanan yang diberikan tetap harus menekankan pada aspek humanis, yaitu perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pasien. Empati dapat tercermin dari kemudahan akses, tampilan sistem yang ramah pengguna, hingga adanya bantuan bagi pasien yang mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem. Dengan demikian, keberadaan sistem digital tidak menjadikan pelayanan kaku, melainkan tetap berorientasi

pada kenyamanan pasien (Bayhaqi et al. 2025).

Implementasi sistem administrasi digital di rumah sakit juga sejalan dengan upaya pemerintah dalam mendorong transformasi digital di bidang kesehatan. Program-program seperti rekam medis elektronik dan integrasi data kesehatan nasional menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi bukan sekadar tren, melainkan kebutuhan mendesak untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia. Namun demikian, efektivitas penerapannya masih perlu diteliti lebih lanjut agar dapat diketahui sejauh mana sistem tersebut mampu memberikan dampak positif bagi pasien dan manajemen rumah sakit.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis efektivitas sistem administrasi digital dalam meningkatkan pelayanan rumah sakit Di Kota Padangsidimpuan melalui tiga dimensi utama, yaitu *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi peningkatan pelayanan kesehatan berbasis digital, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi rumah sakit dalam mengoptimalkan sistem administrasi digital yang telah diterapkan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode observasional dengan desain *cross-sectional* untuk menganalisis efektivitas sistem administrasi digital dalam meningkatkan pelayanan rumah sakit Di Kota Padangsidimpuan. Populasi dan sampel adalah seluruh pasien yang berobat di rumah sakit umum kota padangsidimpuan total 121 pasien dengan pengambilan sampel menggunakan teknik total sampling. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner, dan data dianalisis menggunakan uji chi-square serta regresi logistik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

**Tabel 1. Distribusi Karakteristik Pasien Rumah Sakit Di Kota Padangsidimpuan**

Karakteristik Pasien	n	Persentase
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki – Laki	77	63,6
Perempuan	44	36,4
Jumlah	121	100
<b>Kelompok Umur (Tahun)</b>		
24 – 27	14	11,6
28 – 31	21	17,4
32 – 35	10	8,3
36 – 39	19	15,7
40 – 43	24	19,8
44 – 48	16	13,2
49 – 52	17	14,0
Jumlah	121	100
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
SMP	55	45,5
SMA/ Sederajat	54	44,6
D3/Sarjana	12	9,9
Jumlah	121	100
<b>Jenis Pekerjaan</b>		
Ibu Rumah Tangga	45	37,2
Petani	30	24,8
Wirausaha	15	12,4
Karyawan Swasta	23	19,0
Honorer/PNS	8	6,6
Jumlah	121	100
<b>Reliability</b>		
Kurang Baik	64	52,9
Baik	57	47,1
Jumlah	121	100
<b>Responsiveness</b>		
Kurang Baik	73	60,3
Baik	48	39,7
Jumlah	121	100
<b>Empathy</b>		
Kurang Baik	62	51,2
Baik	59	48,8
Jumlah	121	100
<b>Sistem Administrasi Digital</b>		
Kurang Baik	52	43,0
Baik	69	57,0
Jumlah	121	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 121 pasien yang menyatakan jenis kelamin laki – laki tertinggi sebanyak 63,6%, kelompok umur 40 – 43 tahun tertinggi sebanyak 19,8%, SMP tertinggi sebanyak 45,5%, Ibu Rumah Tangga tertinggi sebanyak 37,2%, *Reliability* kurang baik tertinggi sebanyak 52,9%, *Responsiveness* kurang baik tertinggi

sebanyak 60,3%, *empathy* kurang baik tertinggi sebanyak 51,2% dan sistem administrasi digital baik tertinggi sebanyak 57,0%.

**Tabel 2. Analisis Efektivitas Sistem Administrasi Digital Dalam Meningkatkan Pelayanan Rumah Sakit**

<i>Reliability</i>	Sistem Administrasi Digital				Jumlah	X <sup>2</sup> (p)
	Kurang Baik		Baik			
	n	Perse	n	Perse		
		n		n		
Kurang Baik	3 5	54,7	2 9	45,3	64	7,605
Baik	1 7	29,8	4 0	70,2	57	(0,006)
Jumlah	5 2	43,0	6 9	57,0	121	
<i>Responsiveness</i>						
						8,199
Kurang Baik	3 9	53,4	3 4	46,6	73	(0,004)
Baik	1 3	27,1	3 5	72,9	48	
Jumlah	5 2	43,0	6 9	57,0	121	
<i>Empathy</i>						
						67,456
Kurang Baik	4 9	79,0	1 3	21,0	62	(0,001)
Baik	3 5	5,1	5 6	94,9	59	
Jumlah	5 2	43,0	6 9	57,0	121	

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 64 pasien yang menyatakan *reliability* kurang terdapat Sistem Administrasi Digital kurang baik sebanyak 54,7%. Sedangkan dari 57 pasien yang menyatakan *reliability* baik terdapat Sistem Administrasi Digital kurang baik sebanyak 29,8%. Hasil analisis *statistic* diperoleh bahwa nilai  $x^2$  hitung (7,605) >  $x^2$  tabel (3,841) atau nilai  $p$  (0,006) <  $\alpha$  (0,05).

ini berarti *Reliability* berpengaruh terhadap Sistem Administrasi Digital. Dari 73 pasien yang menyatakan *Responsiveness* kurang terdapat Sistem Administrasi Digital kurang baik sebanyak 53,4%. Sedangkan dari 48 pasien yang menyatakan *Responsiveness* baik terdapat Sistem Administrasi Digital kurang baik sebanyak 27,1%. Hasil analisis *statistic* diperoleh bahwa nilai  $x^2$  hitung (8,199) >  $x^2$  tabel (3,841) atau nilai  $p$  (0,004) <  $\alpha$  (0,05). Ini berarti *Responsiveness* berpengaruh terhadap Sistem Administrasi Digital dan dari 62 pasien yang menyatakan *Empathy* kurang terdapat Sistem Administrasi Digital kurang baik sebanyak 79,0%. Sedangkan dari 59 pasien yang menyatakan *Empathy* baik terdapat Sistem Administrasi Digital kurang baik sebanyak 5,1%. Hasil analisis *statistic* diperoleh bahwa nilai  $x^2$  hitung (67,456) >  $x^2$  tabel (3,841) atau nilai  $p$  (0,001) <  $\alpha$  (0,05). ini berarti *Empathy* berpengaruh terhadap Sistem Administrasi Digital.

**Tabel 3. Analisis Efektivitas Sistem Administrasi Digital Dalam Meningkatkan Pelayanan Rumah Sakit Di Kota Padangsidimpuan**

Variabel	B	SE	Sig	Exp (B)	95% C for EXP (B)	
					Low	Upper
<i>Reliability</i>	,254	0,584	0,664	1,289	0,410	4,052
<i>Responsiveness</i>	-,135	0,653	0,836	0,874	0,243	3,139
<i>Empathy</i>	4,236	0,718	0,000	69,120	16,908	282,559
Constant	-5,737	1,158	0,003	0,003		

Tabel 3 dibawah ini menunjukkan bahwa *Reliability* (nilai  $p = 0,664$ ), *responsiveness* (nilai  $p = 0,836$ ), dan *empathy* (nilai  $p = 0,000$ ), dari ke tiga variabel tersebut, variabel yang paling berpengaruh terhadap

sistem administrasi digital adalah variabel *Empathy* ( $\text{Exp (B)} = 69,120$ ).

## Pembahasan

### Pengaruh *Reliability* Terhadap Sistem Administrasi Digital

*Reliability* atau keandalan layanan merupakan salah satu dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit, khususnya dalam konteks penerapan sistem administrasi digital. Keandalan mengacu pada konsistensi dan ketepatan layanan yang diberikan, termasuk keakuratan pencatatan data pasien, kejelasan informasi, serta minimnya kesalahan dalam proses administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat responden yang menilai *reliability* kurang baik, meskipun sebagian besar mulai merasakan manfaat sistem digital yang mampu mempercepat dan mengefisienkan layanan administrasi (Yuliana and Hartono 2024).

Keandalan dalam sistem administrasi digital sangat berhubungan dengan kemampuan sistem untuk menyajikan informasi pasien secara cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan. Apabila data yang tersimpan dalam sistem dapat diakses tanpa kesalahan, maka kepercayaan pasien terhadap rumah sakit akan semakin meningkat. Sebaliknya, kesalahan kecil seperti salah input data, keterlambatan sinkronisasi, atau error pada sistem dapat menurunkan kepercayaan dan menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, *reliability* menjadi faktor penting yang memengaruhi efektivitas sistem administrasi digital (Alfaningrum, Apriliana, and Prasetyo 2025).

Hasil uji statistik pada penelitian ini memperlihatkan bahwa *reliability* memiliki hubungan signifikan terhadap sistem administrasi digital, meskipun kekuatan pengaruhnya lebih rendah dibandingkan variabel lain seperti *empathy*. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun keandalan sistem penting, pasien juga mempertimbangkan aspek lain dalam menilai kualitas pelayanan digital. Namun demikian, keandalan tetap menjadi fondasi, sebab tanpa adanya layanan yang konsisten dan tepat,

aspek lain seperti responsivitas dan empati tidak akan dapat memberikan dampak maksimal. Dalam praktiknya, *reliability* pada sistem administrasi digital dapat diwujudkan melalui beberapa aspek teknis, seperti pemeliharaan server yang stabil, sistem backup data, prosedur keamanan yang baik, serta pelatihan petugas administrasi agar mampu mengoperasikan sistem dengan benar. Dengan adanya standar operasional yang jelas, sistem digital dapat berjalan lebih konsisten sehingga pasien tidak lagi ragu terhadap kualitas layanan yang diberikan. Keandalan sistem juga berfungsi untuk meminimalisir birokrasi berulang yang sebelumnya kerap menjadi hambatan dalam pelayanan manual (Yap and Mulyani 2022).

Secara teoritis, temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988), bahwa *reliability* merupakan salah satu dimensi utama dalam membangun kualitas layanan. Dalam konteks rumah sakit, *reliability* tidak hanya sekadar ketepatan data administrasi, melainkan juga menyangkut keselamatan pasien, karena kesalahan data dapat berdampak langsung pada proses diagnosis dan terapi. Dengan demikian, peningkatan *reliability* dalam sistem administrasi digital merupakan investasi penting bagi rumah sakit untuk meningkatkan mutu layanan sekaligus menciptakan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 64 pasien yang menyatakan *reliability* kurang terdapat Sistem Administrasi Digital kurang baik sebanyak 54,7%. Sedangkan dari 57 pasien yang menyatakan *reliability* baik terdapat Sistem Administrasi Digital kurang baik sebanyak 29,8%. Hasil analisis *statistic* diperoleh bahwa nilai  $x^2$  hitung (7,605) >  $x^2$  tabel (3,841) atau nilai  $p$  (0,006) <  $\alpha$  (0,05). ini berarti *Reliability* berpengaruh terhadap Sistem Administrasi Digital.

### Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Sistem Administrasi Digital

*Responsiveness* atau daya tanggap merupakan dimensi yang menekankan pada kecepatan dan kesiapan layanan dalam

menanggapi kebutuhan pasien. Dalam konteks sistem administrasi digital di rumah sakit, *responsiveness* mencakup kemampuan sistem dan petugas untuk memproses pendaftaran, mengakses data rekam medis, serta menyelesaikan kebutuhan administrasi pasien dengan segera. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden masih menilai aspek *responsiveness* kurang baik, meskipun sistem administrasi digital diharapkan mampu mempercepat layanan dibandingkan dengan sistem manual (Sihotang and Haryadi 2024).

Daya tanggap dalam layanan digital sangat menentukan kepuasan pasien karena waktu tunggu yang lama sering kali menjadi sumber keluhan utama di rumah sakit. Sistem digital yang berjalan baik seharusnya mampu mengurangi antrean panjang, mempercepat proses input data, serta memberikan kemudahan bagi pasien untuk memperoleh informasi secara cepat. Namun, jika sistem sering mengalami gangguan, lambat dalam merespon perintah, atau petugas kurang tanggap dalam membantu pasien, maka manfaat digitalisasi tidak akan dirasakan optimal (Rohmah et al. 2025).

Secara statistik, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *responsiveness* memiliki hubungan signifikan terhadap sistem administrasi digital, namun pengaruhnya lebih rendah dibandingkan variabel *empathy*. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kecepatan layanan penting, pasien juga menilai aspek humanis lebih dominan dalam membentuk persepsi positif terhadap sistem digital. Meski demikian, rendahnya nilai *responsiveness* tetap menjadi indikator bahwa ada kendala teknis maupun non-teknis yang perlu diperbaiki dalam implementasi sistem administrasi digital. Dalam praktiknya, peningkatan *responsiveness* dapat dilakukan melalui optimalisasi sistem teknologi dan peningkatan keterampilan petugas. Misalnya, dengan memperbarui perangkat lunak agar lebih responsif, memastikan jaringan internet stabil, serta memberikan pelatihan bagi staf administrasi untuk tanggap membantu pasien yang mengalami kendala teknis. Kombinasi

antara kesiapan teknologi dan kesiapan sumber daya manusia akan memperkuat daya tanggap layanan, sehingga pasien merasakan manfaat nyata dari digitalisasi administrasi (Syafira et al. 2024).

Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry, & Parasuraman (1996), yang menyebutkan bahwa *responsiveness* merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Dalam konteks rumah sakit, daya tanggap tidak hanya berkaitan dengan kecepatan teknis sistem digital, tetapi juga mencakup kesiapan petugas dalam mendampingi pasien selama proses administrasi. Dengan demikian, peningkatan *responsiveness* menjadi kunci penting untuk menjadikan sistem administrasi digital benar-benar efektif dan berdampak positif bagi pasien maupun rumah sakit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 73 pasien yang menyatakan *Responsiveness* kurang terdapat Sistem Administrasi Digital kurang baik sebanyak 53,4%. Sedangkan dari 48 pasien yang menyatakan *Responsiveness* baik terdapat Sistem Administrasi Digital kurang baik sebanyak 27,1%. Hasil analisis *statistic* diperoleh bahwa nilai  $x^2$  hitung (8,199) >  $x^2$  tabel (3,841) atau nilai  $p$  (0,004) <  $\alpha$  (0,05). ini berarti *Responsiveness* berpengaruh terhadap Sistem Administrasi Digital.

### **Pengaruh *Empathy* Terhadap Sistem Administrasi Digital**

*Empathy* atau empati dalam pelayanan rumah sakit merujuk pada perhatian, kepedulian, serta kemudahan yang diberikan kepada pasien dalam mengakses layanan. Pada konteks sistem administrasi digital, empati tidak hanya berarti keramahan petugas, tetapi juga keterjangkauan sistem, kemudahan penggunaan, serta adanya bantuan bagi pasien yang kurang terbiasa dengan teknologi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *empathy* memiliki pengaruh paling kuat terhadap sistem administrasi digital, dengan nilai signifikansi yang sangat tinggi. Temuan ini menegaskan bahwa aspek humanis tetap

menjadi kebutuhan utama dalam pelayanan berbasis digital (Hapsari, Sariatmi, and Kartini 2023).

Meskipun sistem administrasi digital dirancang untuk meningkatkan efisiensi, pasien tetap membutuhkan interaksi personal yang memperhatikan kebutuhan mereka. Banyak pasien, terutama yang berusia lanjut atau berpendidikan rendah, merasa kesulitan mengoperasikan aplikasi digital. Dalam situasi ini, empati petugas menjadi penentu apakah pasien merasa terbantu atau justru terbebani oleh keberadaan sistem digital. Oleh karena itu, empati berfungsi sebagai jembatan antara teknologi dan kenyamanan pasien (Athira and Sampetoding 2024).

Secara empiris, penelitian ini membuktikan bahwa pasien yang merasakan adanya empati dari petugas lebih cenderung menilai sistem administrasi digital berjalan baik. Hal ini dapat dijelaskan karena pasien merasa dihargai dan dipermudah, sehingga pengalaman mereka terhadap layanan digital menjadi lebih positif. Sebaliknya, tanpa adanya sikap empati, layanan digital dapat terasa kaku dan menimbulkan jarak antara pasien dengan rumah sakit. Dalam implementasi praktis, penerapan empati dapat diwujudkan melalui berbagai strategi, seperti penyediaan pusat bantuan bagi pasien yang kesulitan, tampilan sistem yang ramah pengguna (*user friendly*), serta pendampingan khusus untuk kelompok pasien tertentu. Upaya kecil seperti memberikan penjelasan dengan sabar atau membantu pasien mengisi data digital akan menimbulkan kesan positif yang mendalam. Dengan demikian, sistem digital tidak hanya berfungsi sebagai alat teknis, tetapi juga sebagai sarana untuk memperkuat hubungan emosional antara rumah sakit dengan pasien (Yunengsih and Elvin 2025).

Secara teoritis, temuan ini konsisten dengan konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988), di mana *empathy* menjadi salah satu dimensi penting dalam membangun kepuasan pelanggan. Dalam konteks rumah sakit, empati bahkan berperan lebih besar karena pasien berada pada kondisi yang rentan secara

fisik maupun psikologis. Oleh karena itu, keberhasilan sistem administrasi digital tidak hanya diukur dari aspek teknis, tetapi juga dari sejauh mana sistem tersebut mampu memfasilitasi pelayanan yang penuh kepedulian dan memperhatikan kebutuhan individual pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 62 pasien yang menyatakan *Empathy* kurang terdapat Sistem Administrasi Digital kurang baik sebanyak 79,0%. Sedangkan dari 59 pasien yang menyatakan *Empathy* baik terdapat Sistem Administrasi Digital kurang baik sebanyak 5,1%. Hasil analisis *statistic* diperoleh bahwa nilai  $x_2$  hitung (67,456) >  $x_2$  tabel (3,841) atau nilai  $p$  (0,001) <  $\alpha$  (0,05). ini berarti *Empathy* berpengaruh terhadap Sistem Administrasi Digital.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas sistem administrasi digital di rumah sakit dipengaruhi oleh *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*, dengan variabel *empathy* sebagai faktor paling dominan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh kecepatan dan keakuratan sistem, tetapi juga oleh perhatian dan kepedulian petugas terhadap pasien.

## SARAN

Berdasarkan temuan tersebut, rumah sakit perlu meningkatkan keandalan sistem dengan memastikan akurasi data dan stabilitas teknologi, memperbaiki daya tanggap melalui optimalisasi infrastruktur dan kesiapan petugas, serta terus memperkuat aspek empati dengan menyediakan layanan yang ramah pengguna dan pendampingan bagi pasien yang mengalami kesulitan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan metode yang lebih beragam agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas sistem administrasi digital.

## DAFTAR PUSTAKA

Alfaningrum, Oktavira Isni, Safira Apriliana, and Lambang Prasetyo. 2025. "Optimasi Efisiensi Melalui Sistem

- Manajemen Informasi Rumah Sakit.” *Jurnal Komputer Dan Teknologi Informasi* 3 (1).
- Anton, Adi, Mastiur Napitupulu, and Nayodi Permayasa. 2021. “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar.”
- Ariesanti, Widiawati, Lili Indrawati, Nurcahyo Andarusito, and Refni Dumesty. 2023. “Analisis Efektivitas Strategi Pemasaran Terhadap Peluang Penggunaan Metoda Pemasaran Digital RACE (Reach, Act, Convert, Engage) Di RSUD Tamansari Tahun 2023.” *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)* 7 (4): 409–18.
- Athira, Nabila, and Eliyah Acantha Manapa Sampetoding. 2024. “Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Di Indonesia.” *HealthSense: Journal of Public Health Perspective* 1 (1): 25–28.
- Bayhaqi, Muhamad, Asri Asri, Irwan Syahrir, and Pipit Festi Wiliyanarti. 2025. “The Influence of Digital Transformation and Information Management on the Efficiency of Hospital Services.” *Jurnal Kesehatan Vokasional* 10 (2).
- Hapsari, Kanya, Ayun Sriatmi, and Apoina Kartini. 2023. “Inpatient Satisfaction with Hospital Services in Indonesia: A Systematic Review.” *Interdisciplinary Social Studies* 3 (1): 10–22.
- Mali, A., Rusba, K., & Ramdan, M. (2025). Evaluasi Sistem Proteksi Aktif Dan Pasif Sebagai Upaya Penanggulangan Bahaya Kebakaran Pada Gedung PT Angkasa Pura. *Identifikasi*, 11(2), 277-282.
- Nurwito, Bagus Satrio. 2024. “Manfaat Dan Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Pada Rumah Sakit Swasta Dan Rumah Sakit Pemerintah.” *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia* 12 (2).
- Pasaribu, Usrawati et al. 2024. “The Impact of Hospital Administration Service Quality on Patient Satisfaction of Health Insurance Agencies: A Cross-Sectional Study.” *Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat* 14 (2): 69–74.
- Rohmah, Faizatur, Ayudisty Ristika Kusumawardhani Widodo, Purwadhi Purwadhi, and Yani Restiani Widjaja. 2025. “Pengaruh Digitalisasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Administrasi Pasien.” *Innovative: Journal Of Social Science Research* 5 (4): 952–60.
- Sihotang, Riris Devina Theresia, and Haryadi Haryadi. 2024. “Pengaruh Usability Dan Responsiveness Chatbot Terhadap Kepuasan Pelanggan: Analisis Mahasiswa Bisnis Digital Universitas Negeri Medan Dalam Konteks Penggunaan E-Commerce.” *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi* 3 (6): 2080–91.
- Syafira, Azzahra Chandra et al. 2024. “Faktor Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS).” *HEALTH CARE: JURNAL KESEHATAN* 13 (2): 305–15.
- Yap, Mimi, and Susi Dwi Mulyani. 2022. “Pengaruh Pelayanan, Pengawasan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Dimoderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan.” *Jurnal Magister Akuntansi Trisakti* 9 (1): 37–54.
- Yuliana, S, and Budi Hartono. 2024. “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Menunjang Peningkatan Pelayanan Di Rumah Sakit.” *JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT* 17 (2).
- Yunengsih, Yuyun, and Febri Gesta Elvin. 2025. “Pengaruh Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor.” *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)* 10 (2): 157–69.