



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 1716-1720

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam Pemenuhan Pelayanan Kesehatan

Nur Laili Farhiyah¹, Hashifah Faizah², Budi Hartono³, Alfani Ghutsa Daud⁴

^{1,2,3}Universitas Hang Tuah Pekanbaru

⁴Universitas Indonesia

hashifahfai0711@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah-satu indikator krusial bagi kesejahteraan masyarakat. Di era digital, implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi SIMRS di Rumah Sakit Sehat Sentosa serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan manajemen rumah sakit, staf IT, dokter, perawat, dan pasien, serta observasi alur pelayanan dan analisis dokumen seperti data waktu tunggu dan laporan kepuasan pasien. Analisis dilakukan dengan membandingkan kondisi sebelum dan sesudah implementasi SIMRS menggunakan kerangka lima dimensi kualitas layanan (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIMRS memberikan dampak positif yang signifikan pada beberapa aspek pelayanan. SIMRS terbukti berhasil mengurangi waktu tunggu pasien, meningkatkan akurasi dan integrasi data pasien melalui Rekam Medis Elektronik (RME), serta memperkuat koordinasi antar-unit. Namun, proses implementasi juga menghadapi tantangan, antara lain resistensi pengguna khususnya dari kalangan staf senior, tingginya biaya investasi, dan kebutuhan adaptasi budaya kerja berbasis digital. Faktor pendukung keberhasilannya meliputi komitmen kuat dari manajemen puncak dan adanya pelatihan pengguna yang komprehensif. Disimpulkan bahwa implementasi SIMRS sangat penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan modern, namun memerlukan manajemen perubahan yang cermat dan evaluasi berkelanjutan untuk mengatasi hambatan yang ada.

Kata kunci: Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, SIMRS, Pelayanan Kesehatan, Kualitas Layanan, Implementasi Sistem

1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu investasi terpenting untuk pembangunan sumber daya manusia yang produktif. Rumah sakit, sebagai institusi utama dalam ekosistem pelayanan kesehatan, memegang tanggung jawab besar untuk memberikan layanan yang tidak hanya menyembuhkan, tetapi juga aman, cepat, tepat, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Di tengah persaingan industri kesehatan yang semakin ketat dan tuntutan masyarakat yang kian meningkat, rumah sakit dituntut untuk terus berinovasi dan memperbaiki sistem manajemennya.

Secara tradisional, proses administrasi dan klinis di banyak rumah sakit masih bergantung pada sistem manual berbasis kertas. Alur kerja konvensional ini seringkali menjadi sumber berbagai masalah, seperti antrean pendaftaran pasien yang panjang, proses pencarian rekam medis yang memakan waktu, risiko kehilangan atau rusaknya dokumen rekam medis, redundansi data antar unit pelayanan, serta lambatnya aliran informasi antara unit pendaftaran, poliklinik, laboratorium, farmasi, dan kasir. Inefisiensi ini tidak hanya menurunkan produktivitas rumah sakit, tetapi juga berdampak langsung pada penurunan kualitas pengalaman dan keselamatan pasien.

Menjawab tantangan tersebut, teknologi informasi menawarkan solusi melalui Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). SIMRS adalah sebuah sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan

mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara cepat, tepat, dan akurat. Implementasi SIMRS bukan lagi sekadar pilihan, melainkan sebuah keharusan strategis yang juga diamanatkan oleh peraturan pemerintah, seperti yang tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No. 82 Tahun 2013, yang mewajibkan setiap rumah sakit untuk menyelenggarakan SIMRS.

Rumah Sakit Sehat Sentosa (RSSS), sebagai salah satu rumah sakit swasta yang sedang berkembang, telah mengambil langkah strategis dengan mengimplementasikan SIMRS secara menyeluruh dalam dua tahun terakhir. Langkah ini diambil sebagai respons atas keluhan pasien mengenai lamanya waktu tunggu dan untuk meningkatkan daya saing rumah sakit. Namun, proses transisi dari sistem manual ke sistem digital yang terintegrasi bukanlah tanpa tantangan. Proses implementasi melibatkan perubahan besar dalam teknologi, proses kerja, dan budaya organisasi. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam mengenai bagaimana proses implementasi tersebut berjalan dan apa dampak nyata yang dihasilkannya terhadap pemenuhan kualitas pelayanan kesehatan di RSSS.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji implementasi SIMRS. Sari & Wijaya (2020) dalam penelitiannya tentang "Pengaruh Implementasi SIMRS terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Soetomo" menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan dari SIMRS berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Hapsari (2019) melakukan studi kualitatif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan SIMRS oleh tenaga medis menggunakan model Technology Acceptance Model (TAM). Ditemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) adalah prediktor utama dari niat untuk menggunakan sistem, yang sangat dipengaruhi oleh kualitas pelatihan dan dukungan teknis. Nugroho (2021) menganalisis tantangan implementasi SIMRS di rumah sakit pemerintah daerah. Studi ini mengidentifikasi bahwa kendala utama meliputi keterbatasan anggaran untuk pemeliharaan dan upgrade, kurangnya sumber daya manusia IT yang kompeten, dan resistensi terhadap perubahan dari staf yang telah lama bekerja dengan sistem manual.

Penelitian-penelitian tersebut memberikan landasan bahwa implementasi SIMRS adalah proses yang kompleks. Penelitian ini akan melengkapi studi yang ada dengan menyajikan analisis dampak yang holistik menggunakan kerangka SERVQUAL dan mengkaji proses implementasi secara mendalam pada sebuah studi kasus.

Penelitian ini akan mengkaji secara komprehensif proses implementasi SIMRS di Rumah Sakit Sehat Sentosa, menganalisis dampaknya terhadap dimensi-dimensi kualitas layanan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat keberhasilannya.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam dan kaya mengenai fenomena implementasi SIMRS dalam konteks alaminya. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk melakukan investigasi secara intensif terhadap suatu unit sosial (dalam hal ini, Rumah Sakit Sehat Sentosa) untuk memahami proses, dinamika, dan dampak dari implementasi sistem. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Sehat Sentosa (RSSS), sebuah rumah sakit swasta Tipe B di Jakarta. Lokasi ini dipilih karena RSSS telah mengimplementasikan SIMRS secara komprehensif dan bersedia memberikan akses untuk penelitian. Pengumpulan data dilakukan selama 4 bulan, dari Maret hingga Juni 2025. Objek penelitian adalah proses implementasi SIMRS dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSSS, yang dianalisis melalui persepsi dan pengalaman dari berbagai pemangku kepentingan (manajemen, staf, dan pasien). Teknik Pengumpulan Data Wawancara: Wawancara semi-terstruktur digunakan untuk menggali informasi secara fleksibel namun tetap terarah sesuai dengan tujuan penelitian. Observasi: Pengamatan dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana SIMRS digunakan dalam praktik sehari-hari dan bagaimana interaksi antara staf dan pasien berlangsung. Dokumentasi: Mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen relevan untuk triangulasi data dan memperkuat temuan dari wawancara dan observasi. Analisis data dilakukan dengan

menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang terdiri dari tiga alur kegiatan bersamaan: Kondensasi Data (Data Condensation): Proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengabstraksikan data dari catatan lapangan, transkrip wawancara, dan dokumen. Penyajian Data (Data Display): Menyajikan data yang telah terkondensasi dalam bentuk teks naratif, matriks, dan bagan untuk memudahkan pemahaman dan penarikan kesimpulan. Penarikan/Verifikasi Kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification): Menarik kesimpulan awal dari data yang disajikan, yang kemudian terus diuji dan diverifikasi selama penelitian berlangsung untuk memastikan kredibilitasnya. Analisis dampak dikategorikan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL.

3. Hasil dan Diskusi

RSSS adalah rumah sakit swasta Tipe B yang berlokasi di Jakarta Selatan. Berdiri sejak tahun 2005, RSSS memiliki kapasitas 200 tempat tidur dan melayani berbagai spesialisasi medis. Sebelum tahun 2023, seluruh proses administrasi dan pencatatan medis masih dilakukan secara semi-manual. Keputusan untuk mengimplementasikan SIMRS diambil pada akhir tahun 2022 dengan tujuan utama untuk modernisasi dan peningkatan kualitas layanan.

A. Proses Implementasi SIMRS di RSSS

Proses implementasi dapat dibagi menjadi tiga tahap utama:

- 1) Tahap Perencanaan (Q4 2022):
 - a) Pembentukan Tim: Manajemen membentuk tim proyek yang terdiri dari perwakilan manajemen, divisi IT, dokter, perawat, dan administrasi.
 - b) Pemilihan Vendor: Tim melakukan seleksi terhadap beberapa vendor SIMRS dan memilih vendor "MedikaSoft" berdasarkan kelengkapan modul, reputasi, dan penawaran harga.
 - c) Analisis Kebutuhan: Tim proyek bersama konsultan vendor memetakan seluruh alur kerja rumah sakit untuk kustomisasi modul SIMRS.
- 2) Tahap Implementasi (Q1-Q2 2023):
 - a) Infrastruktur: Pengadaan server, upgrade jaringan komputer, dan penyediaan unit komputer di setiap titik layanan.
 - b) Migrasi Data: Proses pemindahan data pasien dari catatan kertas ke sistem digital. Tahap ini merupakan salah satu yang paling menantang dan memakan waktu.
 - c) Pelatihan Pengguna: Pelatihan intensif diberikan kepada seluruh staf secara bertahap berdasarkan peran mereka (dokter, perawat, admin, dll.).
 - d) Go-Live: RSSS memilih strategi "Big Bang", di mana seluruh modul utama diaktifkan secara serentak pada 1 Juli 2023. Keputusan ini diambil untuk memaksa adaptasi dan menghindari kerumitan sistem ganda.
- 3) Tahap Pasca-Implementasi (Juli 2023 - Sekarang):
 - a) Dukungan Teknis: Tim IT internal bersama tim support dari vendor menyediakan helpdesk untuk menangani masalah dan pertanyaan dari pengguna.
 - b) Evaluasi dan Optimalisasi: Manajemen secara rutin melakukan evaluasi, mengumpulkan umpan balik, dan meminta vendor untuk melakukan perbaikan atau penyesuaian minor pada sistem.

B. Analisis Dampak Implementasi SIMRS

Implementasi SIMRS memberikan dampak signifikan yang dianalisis menggunakan kerangka SERVQUAL.

- 1) Tangibles (Bukti Fisik):
 - a) Implementasi SIMRS secara nyata meningkatkan bukti fisik modernisasi rumah sakit. Penggunaan sistem antrean elektronik, komputer di setiap meja layanan, dan laporan hasil lab atau radiologi yang tercetak rapi dari sistem memberikan citra rumah sakit yang canggih dan profesional.
- 2) Reliability (Keandalan):
 - b) Peningkatan Akurasi: RME memastikan data pasien tersimpan secara terpusat dan konsisten. Risiko kesalahan pembacaan tulisan tangan dokter tereliminasi. "Dulu sering ada salah baca resep, sekarang dengan e-prescribing dari SIMRS, kesalahan itu hampir tidak ada," ujar seorang staf farmasi.

- c) Keandalan Informasi: Dokter dapat mengakses riwayat medis pasien secara lengkap dan instan, mendukung ketepatan diagnosis.
- 3) Responsiveness (Daya Tanggap):
 - a) Reduksi Waktu Tunggu: Data rumah sakit menunjukkan penurunan drastis pada waktu tunggu. Rata-rata waktu pendaftaran pasien lama turun dari 12 menit menjadi 2 menit. Waktu tunggu di farmasi untuk resep non-racikan turun dari 25 menit menjadi 8 menit karena resep sudah masuk ke sistem secara online dari poliklinik.
 - b) Percepatan Alur Kerja: Informasi antar-unit bergerak secara *real-time*. Hasil laboratorium yang telah divalidasi dapat langsung dilihat oleh dokter di poliklinik tanpa perlu menunggu kurir mengantar hasil cetak.
- 4) Assurance (Jaminan):
 - a) Peningkatan Kompetensi Staf: Meskipun awalnya sulit, staf yang kini mahir menggunakan SIMRS terlihat lebih profesional dan kompeten.
 - b) Keamanan Data: Sistem login berbasis peran menjamin kerahasiaan rekam medis lebih baik dibandingkan arsip kertas yang bisa diakses siapa saja di ruang arsip.
- 5) Empathy (Empati): Dampak pada dimensi ini bersifat ganda.
 - a) Sisi Positif: Dengan berkurangnya beban kerja administratif, beberapa perawat mengaku memiliki lebih banyak waktu untuk berinteraksi dan memberikan perhatian kepada pasien.
 - b) Sisi Negatif: Beberapa pasien dan staf senior merasa interaksi menjadi lebih kaku. "Dokternya sekarang lebih sering lihat komputer daripada lihat saya," keluh seorang pasien. Ini menunjukkan adanya tantangan dalam menyeimbangkan penggunaan teknologi dengan sentuhan manusiawi.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat

- 1. Faktor Pendukung:
 - a) Komitmen Manajemen Puncak: Direksi secara penuh mendukung proyek ini dari segi anggaran dan kebijakan, serta aktif memantau perkembangannya.
 - b) Pelatihan yang Terstruktur: Jadwal pelatihan yang komprehensif dan penyediaan "key user" di setiap unit sangat membantu proses adaptasi.
 - c) Keterlibatan Pengguna: Melibatkan perwakilan dokter dan perawat dalam tim proyek membuat sistem yang dikembangkan lebih sesuai dengan kebutuhan lapangan.
- 2. Faktor Penghambat:
 - a) Resistensi Perubahan: Hambatan terbesar datang dari staf, terutama yang senior, yang merasa tidak nyaman dengan teknologi dan enggan meninggalkan cara kerja lama. "Awalnya pusing, lebih cepat tulis tangan," kata seorang perawat senior. Biaya Investasi Tinggi: Biaya untuk lisensi software, hardware, dan
 - b) maintenance merupakan beban finansial yang signifikan bagi rumah sakit.
 - c) Masalah Teknis: Terutama di awal implementasi, masalah seperti sistem lambat, bug, dan server down sempat mengganggu pelayanan.

Pembahasan

Implementasi SIMRS di RSSS secara keseluruhan dapat dinilai berhasil dalam mentransformasi pelayanan kesehatan menjadi lebih modern dan efisien. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sari & Wijaya (2020) yang menunjukkan korelasi positif antara implementasi sistem dengan kepuasan pasien. Keberhasilan ini sangat ditentukan oleh faktor-faktor non-teknis, terutama komitmen manajemen dan strategi manajemen perubahan yang baik, seperti yang ditekankan dalam teori-teori implementasi sistem.

Tantangan resistensi pengguna yang ditemukan juga konsisten dengan studi Hapsari (2019) dan Nugroho (2021). RSSS mengatasi ini dengan kombinasi pendekatan top-down (kebijakan wajib) dan bottom-up (pelatihan intensif dan dukungan berkelanjutan). Temuan mengenai dampak ganda pada dimensi empati menjadi catatan penting. Ini mengindikasikan bahwa otomasi proses tidak boleh mengorbankan aspek humanis dari pelayanan kesehatan. Staf

perlu dilatih tidak hanya tentang cara menggunakan sistem, tetapi juga tentang bagaimana mengintegrasikan teknologi ke dalam alur komunikasi yang empatik dengan pasien.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: a) Proses implementasi SIMRS di Rumah Sakit Sehat Sentosa dilakukan melalui tahapan yang terstruktur (perencanaan, implementasi, pasca-implementasi) dengan strategi Big Bang. Proses ini menuntut investasi besar pada infrastruktur, migrasi data yang kompleks, dan pelatihan pengguna yang intensif. b) Implementasi SIMRS berdampak sangat positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan, terutama pada dimensi Reliability (akurasi data), Responsiveness (kecepatan layanan), dan Tangibles (citra modern). Dampak ini terbukti dari penurunan waktu tunggu pasien secara signifikan dan peningkatan integrasi data antar-unit. c) Keberhasilan implementasi sangat didukung oleh komitmen kuat dari manajemen puncak dan adanya program pelatihan yang baik. Namun, proses ini juga menghadapi hambatan signifikan berupa resistensi perubahan dari staf, tingginya biaya investasi, dan tantangan dalam menyeimbangkan efisiensi teknologi dengan interaksi humanis (empati) dalam pelayanan.

Referensi

1. Armstrong, M. (2006). *A Handbook of Human Resource Management Practice* (10th ed.). Kogan Page Publishers.
2. Hapsari, F. P. (2019). Analisis Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) oleh Tenaga Medis Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Sistem Informasi*, 11(2), 112-125.
3. Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (14th ed.). Pearson Education.
4. Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
5. Nugroho, E. (2021). Tantangan dan Strategi dalam Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Rumah Sakit Pemerintah Daerah. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(1), 34-45.
6. O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2011). *Management Information Systems* (10th ed.). McGraw-Hill/Irwin.
7. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.
9. Sari, I. P., & Wijaya, A. (2020). Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Soetomo. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 88-97.