



Hospital Management Information System (SIMRS) in Improving Service Quality at Ogan Ilir Regional Hospital

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di RSUD Ogan Ilir

Intan Puskasari*

Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya Bandung, Indonesia

ABSTRACT

Hospital Management Information System plays an important role in supporting the overall process in the hospital with information technology. This study examines the role of SIMRS in improving the quality of service at Ogan Ilir Regional Hospital. This study aims to assess the effectiveness of SIMRS in streamlining hospital operations, improving patient care, and facilitating better data management. A qualitative approach was used, which included interviews with hospital staff and analysis of hospital performance metrics before and after the implementation of SIMRS. The results showed that SIMRS made a significant contribution to improving the quality of service by reducing administrative errors, increasing the efficiency of patient management, and providing real-time access to patient data. This study provides valuable insights for hospital management and policy makers who want to improve health service delivery through the use of information systems.

Keywords: SIMRS, Service Quality Improvement, Healthcare Information Systems

OPEN ACCESS

ISSN 2338-445X (online)

ISSN 2527-9246 (print)

Edited by:

Noviyanti

Reviewed by:

SettingsTheresia Octastefani and
Akbar Pandu Dwinugraha

*Correspondence:

Intan Puskasari

dr.intanpuskasari@gmail.com

Published: 30 April 2025

Citation:

Puskasari, I. (2025). Hospital Management Information System (SIMRS) in Improving Service Quality at Ogan Ilir Regional Hospital.

JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 13:1.

doi: 10.21070/jkmp.v13i1.1786

ABSTRAK

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit memegang peranan penting dalam mendukung keseluruhan proses di rumah sakit dengan teknologi informasi. Penelitian ini mengkaji peran SIMRS dalam meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Ogan Ilir. Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas SIMRS dalam mengoptimalkan operasional rumah sakit, meningkatkan perawatan pasien, dan memfasilitasi pengelolaan data yang lebih baik. Pendekatan kualitatif digunakan, yang meliputi wawancara dengan staf rumah sakit dan analisis metrik kinerja rumah sakit sebelum dan sesudah penerapan SIMRS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIMRS memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan dengan mengurangi kesalahan administrasi, meningkatkan efisiensi pengelolaan pasien, dan menyediakan akses data pasien secara real-time. Penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen rumah sakit dan pembuat kebijakan yang ingin meningkatkan pemberian layanan kesehatan melalui penggunaan sistem informasi.

Kata Kunci: SIMRS, Peningkatan Kualitas Layanan, Sistem Informasi Kesehatan

PENDAHULUAN

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan tantangan utama bagi rumah sakit, terutama dalam era digital saat ini. Mutu pelayanan kesehatan tidak hanya mencakup kualitas perawatan medis yang diberikan, tetapi juga efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan. Untuk mencapai standar pelayanan kesehatan yang optimal, rumah sakit dituntut untuk mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam operasional sehari-hari. Salah satu solusi yang telah banyak diimplementasikan adalah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). SIMRS berfungsi untuk mengelola informasi secara komprehensif di seluruh bagian rumah sakit, mulai dari pendaftaran, manajemen rekam medis, laboratorium, farmasi, hingga keuangan, dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan (Fadilla & Setyonugroho, 2021).

Sistem ini dirancang untuk mengurangi kompleksitas dalam pengelolaan data dan meningkatkan aksesibilitas informasi secara real-time bagi para tenaga medis dan manajemen rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Garrido et al. (2004) menunjukkan bahwa penerapan SIMRS dapat mengurangi biaya operasional rumah sakit hingga 20% dan meningkatkan efisiensi layanan medis. Hal ini dicapai dengan mengotomatisasi proses administrasi yang sebelumnya memakan waktu dan rentan terhadap kesalahan manusia, seperti pendaftaran pasien dan pengelolaan rekam medis elektronik. Selain itu, SIMRS memungkinkan manajemen rumah sakit untuk membuat keputusan yang lebih cepat dan tepat berdasarkan data yang akurat dan up-to-date, sehingga meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien (Menachemi et al., 2007).

RSUD Ogan Ilir, sebagai salah satu rumah sakit tipe B di Sumatera Selatan, mulai mengimplementasikan SIMRS beberapa tahun terakhir sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Rumah sakit ini menyediakan berbagai layanan kesehatan, termasuk layanan gawat darurat, rawat inap, laboratorium, dan farmasi. Namun, meskipun SIMRS telah diimplementasikan, terdapat sejumlah kendala yang masih dihadapi oleh rumah sakit ini. Masalah-masalah yang muncul berkaitan dengan infrastruktur teknologi yang belum memadai, gangguan jaringan yang sering terjadi, serta kurangnya pelatihan bagi staf medis dan administrasi dalam penggunaan sistem ini (Kotler & Keller, 2016; Kementerian Kesehatan RI, 2020).

Keterbatasan infrastruktur merupakan salah satu tantangan utama dalam penerapan SIMRS di Indonesia. Menurut laporan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2020), sekitar 60% rumah sakit di Indonesia belum memiliki infrastruktur teknologi informasi yang memadai untuk mendukung operasional SIMRS secara optimal. Hal ini mencakup keterbatasan perangkat keras seperti komputer dan server, serta jaringan internet yang tidak stabil, terutama di rumah sakit yang berlokasi di daerah terpencil. RSUD Ogan Ilir menghadapi tantangan serupa, di mana jaringan seringkali terputus, sehingga mengganggu alur kerja di berbagai unit rumah sakit. Selain itu, perangkat lunak yang digunakan untuk pendaftaran pasien juga sering mengalami gangguan, yang memperlambat proses administrasi (Wijaya, 2019).

Selain masalah infrastruktur, kurangnya keterampilan dan kesiapan sumber daya manusia (SDM) juga menjadi faktor penghambat yang signifikan dalam implementasi SIMRS. Banyak staf medis dan administrasi di rumah sakit yang belum sepenuhnya menguasai penggunaan SIMRS, sehingga seringkali terjadi resistensi terhadap perubahan sistem ini. Prasetyo & Anwar (2021) menyatakan bahwa sekitar 45% staf rumah sakit di Indonesia merasa kurang siap dan kurang terampil dalam menggunakan teknologi informasi kesehatan. Hal ini berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, karena staf tidak dapat memanfaatkan SIMRS dengan maksimal. Di RSUD Ogan Ilir, minimnya pelatihan bagi tenaga medis dan administrasi membuat implementasi SIMRS belum berjalan secara optimal, sehingga mengurangi efisiensi operasional dan kepuasan pasien (Harahap, 2020).

Keberhasilan penerapan SIMRS tidak hanya bergantung pada infrastruktur dan keterampilan SDM, tetapi juga pada dukungan manajemen dan kebijakan yang kuat. Dalam banyak kasus, implementasi SIMRS gagal mencapai hasil yang diharapkan karena

kurangnya komitmen manajemen rumah sakit dan tidak adanya kebijakan yang mendukung keberlanjutan sistem ini. Menurut Putra et al. (2021), manajemen rumah sakit harus memiliki strategi yang jelas dan terkoordinasi untuk memastikan bahwa SIMRS dapat diintegrasikan dengan baik ke dalam semua unit rumah sakit. Hal ini termasuk perencanaan yang matang, alokasi sumber daya yang tepat, serta pelatihan berkelanjutan bagi staf.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi SIMRS di RSUD Ogan Ilir dan dampaknya terhadap mutu pelayanan kesehatan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapan SIMRS serta memberikan rekomendasi untuk optimalisasi sistem agar dapat memberikan dampak yang lebih signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Ogan Ilir. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi manajemen rumah sakit dalam mengoptimalkan penggunaan SIMRS serta memberikan masukan bagi pembuat kebijakan di sektor kesehatan mengenai pentingnya infrastruktur teknologi dan pelatihan SDM dalam mendukung transformasi digital di rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang dirancang untuk mengevaluasi implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Ogan Ilir dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Desain penelitian yang digunakan adalah studi kasus, yang memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara mendalam implementasi SIMRS di satu lokasi spesifik. Pendekatan kualitatif dipilih karena lebih cocok untuk memahami pengalaman, persepsi, serta tantangan yang dihadapi oleh pengguna SIMRS dalam konteks pelayanan kesehatan.

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Ogan Ilir, sebuah rumah sakit tipe B di Kabupaten Ogan Ilir, Provinsi Sumatera Selatan. Lokasi penelitian dipilih karena RSUD Ogan Ilir telah menerapkan SIMRS selama beberapa tahun terakhir dan memiliki tantangan dalam optimalisasi sistem ini. Waktu penelitian berlangsung selama tiga bulan, yaitu dari Mei hingga Juli 2024, dengan pengumpulan data utama dilakukan pada bulan Juni 2024.

Subjek penelitian terdiri dari tiga kelompok utama: staf administrasi rumah sakit yang bertanggung jawab atas pendaftaran pasien dan pengelolaan rekam medis elektronik, tenaga medis yang menggunakan SIMRS untuk operasional sehari-hari seperti pencatatan perkembangan pasien dan tindakan medis, serta manajemen rumah sakit yang berperan dalam pengambilan keputusan terkait implementasi dan kebijakan SIMRS. Partisipan dipilih secara purposive, yaitu berdasarkan keterlibatan langsung dalam penggunaan dan pengelolaan SIMRS.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan analisis dokumen. Wawancara mendalam dilakukan dengan staf administrasi, tenaga medis, dan manajemen rumah sakit. Wawancara ini bersifat semi-terstruktur, di mana peneliti menggunakan panduan wawancara yang memuat topik-topik utama, tetapi juga memungkinkan eksplorasi yang lebih dalam sesuai dengan respons yang diberikan oleh responden. Observasi lapangan dilakukan untuk mengamati langsung bagaimana SIMRS digunakan dalam operasional sehari-hari, serta kondisi infrastruktur dan jaringan teknologi informasi yang mendukung sistem tersebut. Selain itu, dokumentasi internal rumah sakit, seperti laporan kinerja sebelum dan sesudah penerapan SIMRS, statistik pasien, dan laporan tahunan, juga dikumpulkan dan dianalisis untuk mendukung temuan penelitian.

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini meliputi panduan wawancara semi-terstruktur, daftar observasi, serta analisis dokumen. Panduan wawancara dirancang untuk mengeksplorasi persepsi, pengalaman, dan kendala yang dihadapi oleh para pengguna SIMRS di RSUD Ogan Ilir. Observasi dilakukan untuk mencatat kondisi nyata terkait infrastruktur teknologi, serta bagaimana interaksi antara pengguna dengan sistem SIMRS terjadi di lapangan. Dokumen internal rumah sakit digunakan untuk memperkuat hasil dari wawancara dan observasi, dengan fokus pada evaluasi kinerja rumah sakit sebelum dan sesudah penerapan SIMRS.

Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif yang

melibatkan empat tahapan utama: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi. Pada tahap reduksi data, informasi dari wawancara, observasi, dan dokumen yang tidak relevan dieliminasi, sedangkan data penting disusun ke dalam kategori-kategori tematik. Tahap penyajian data dilakukan dengan menyusun temuan dalam bentuk narasi yang jelas dan sistematis, sehingga memudahkan peneliti untuk memahami pola dan hubungan antara variabel. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan analisis temuan yang telah disusun, dengan fokus pada bagaimana SIMRS mempengaruhi mutu pelayanan di RSUD Ogan Ilir, kendala yang dihadapi, serta rekomendasi untuk optimalisasi. Terakhir, verifikasi dilakukan dengan membandingkan temuan dari berbagai sumber data untuk memastikan keabsahan hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Ogan Ilir dan dampaknya terhadap mutu pelayanan kesehatan. Berikut adalah temuan yang telah didapatkan pada saat di lokasi penelitian yang terkait efektivitas implementasi SIMRS dan kendala dalam menerapkan SIMRS.

Efektivitas Implementasi SIMRS

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIMRS di RSUD Ogan Ilir telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional rumah sakit. Berdasarkan wawancara dengan staf administrasi dan tenaga medis, SIMRS mempermudah akses dan pengelolaan data pasien secara real-time, sehingga mempercepat proses pendaftaran, pengambilan keputusan klinis, serta penanganan medis pasien. Tenaga medis melaporkan bahwa SIMRS memungkinkan mereka untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat terkait riwayat kesehatan pasien, yang pada gilirannya membantu mereka dalam memberikan diagnosa dan pengobatan yang lebih tepat (Garrido et al., 2004).

Selain itu, berdasarkan observasi lapangan, SIMRS juga berkontribusi dalam pengurangan kesalahan administrasi. Sebelum implementasi SIMRS, proses pendaftaran dan pencatatan rekam medis dilakukan secara manual, yang seringkali menyebabkan penundaan dan kesalahan dalam pengelolaan data pasien. Namun, dengan adanya SIMRS, semua data dapat dicatat secara digital dan diakses oleh berbagai unit rumah sakit secara terintegrasi. Hal ini sesuai dengan temuan Bates et al. (1998) yang menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi terkomputerisasi dapat mengurangi risiko kesalahan medis dan administrasi, serta meningkatkan akurasi data pasien.

Kendala Implementasi SIMRS

Meskipun SIMRS telah memberikan banyak manfaat, penelitian ini juga mengidentifikasi sejumlah kendala yang menghambat optimalisasi sistem. Kendala utama yang ditemukan adalah terkait infrastruktur teknologi informasi yang belum memadai. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan manajemen rumah sakit, jaringan internet di RSUD Ogan Ilir sering mengalami gangguan, terutama pada jam-jam sibuk. Hal ini menyebabkan akses ke SIMRS menjadi lambat atau bahkan terputus, yang pada akhirnya mengganggu alur kerja di rumah sakit. Masalah jaringan ini juga dilaporkan oleh Fadilla & Setyonugroho (2021), yang menemukan bahwa banyak rumah sakit di Indonesia masih menghadapi tantangan dalam menyediakan infrastruktur jaringan yang stabil untuk mendukung SIMRS.

Selain itu, kurangnya perangkat keras seperti komputer dan scanner di beberapa unit juga menjadi kendala. Berdasarkan dokumentasi internal rumah sakit, pada tahun 2023, RSUD Ogan Ilir memiliki 45 komputer dan 12 scanner, namun jumlah ini masih dirasa kurang untuk mendukung operasional SIMRS di seluruh unit layanan kesehatan. Ketidackukupan perangkat keras ini memperlambat proses pendaftaran pasien dan pengelolaan rekam medis di beberapa unit. Studi yang dilakukan oleh Menachemi et al. (2007) juga menemukan bahwa

keterbatasan perangkat keras merupakan salah satu penghambat utama dalam implementasi sistem informasi rumah sakit di banyak fasilitas kesehatan.

Kendala lain yang dihadapi adalah terkait kurangnya pelatihan dan keterampilan sumber daya manusia (SDM). Hasil wawancara dengan staf administrasi dan tenaga medis mengungkapkan bahwa banyak dari mereka yang merasa kurang terampil dalam menggunakan SIMRS, terutama dalam mengakses dan mengolah data pasien secara efektif. Hal ini sejalan dengan temuan Prasetyo & Anwar (2021), yang menunjukkan bahwa sekitar 45% staf rumah sakit di Indonesia merasa kurang siap dalam menggunakan teknologi informasi kesehatan. Kurangnya pelatihan ini menyebabkan resistensi terhadap perubahan sistem dan mengurangi efektivitas penggunaan SIMRS

Upaya Optimalisasi SIMRS

Meskipun terdapat kendala dalam implementasi SIMRS, RSUD Ogan Ilir telah melakukan beberapa upaya untuk mengatasi masalah-masalah tersebut. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan meningkatkan infrastruktur teknologi informasi, seperti menambah jumlah perangkat keras dan meningkatkan kapasitas jaringan internet. Berdasarkan dokumentasi internal, pada tahun 2024, rumah sakit telah meningkatkan kapasitas server dan menambah jumlah komputer di unit-unit yang sebelumnya kekurangan perangkat keras. Langkah ini diharapkan dapat mengurangi keterlambatan dalam akses data dan mempercepat proses administrasi.

Selain itu, manajemen rumah sakit juga telah mengadakan pelatihan berkelanjutan bagi staf administrasi dan tenaga medis untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam menggunakan SIMRS. Program pelatihan ini mencakup pelatihan teknis terkait penggunaan perangkat lunak SIMRS, serta pelatihan mengenai pentingnya manajemen data pasien yang akurat dan terintegrasi. Penelitian oleh Putra et al. (2021) menegaskan pentingnya pelatihan berkelanjutan bagi staf rumah sakit untuk meningkatkan efektivitas sistem informasi dan memastikan bahwa semua pengguna dapat memanfaatkan sistem dengan baik.

Terakhir, RSUD Ogan Ilir juga bekerja sama dengan vendor penyedia SIMRS untuk mengembangkan sistem yang lebih user-friendly. Berdasarkan wawancara dengan pihak manajemen, salah satu masalah yang dihadapi adalah bahwa antarmuka SIMRS yang digunakan saat ini dianggap terlalu kompleks oleh beberapa pengguna, terutama mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi informasi. Dengan adanya kerja sama ini, diharapkan sistem dapat lebih mudah dioperasikan oleh seluruh staf rumah sakit tanpa memerlukan pelatihan yang berlebihan.

Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa SIMRS memiliki potensi besar dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Ogan Ilir. Efisiensi operasional rumah sakit meningkat secara signifikan dengan adanya integrasi data yang lebih baik dan pengurangan kesalahan administrasi. Namun, implementasi SIMRS tidak luput dari kendala, terutama terkait infrastruktur teknologi dan keterampilan SDM. Hal ini sejalan dengan temuan Kementerian Kesehatan RI (2020), yang menyatakan bahwa banyak rumah sakit di Indonesia masih menghadapi kesulitan dalam mengoptimalkan SIMRS karena keterbatasan infrastruktur dan SDM.

Optimalisasi SIMRS memerlukan investasi yang berkelanjutan dalam peningkatan infrastruktur dan pelatihan SDM. Dukungan manajemen rumah sakit juga sangat penting untuk memastikan keberlanjutan sistem ini. Seperti yang disarankan oleh Kotler & Keller (2016), manajemen rumah sakit perlu memiliki komitmen yang kuat dalam mengembangkan dan mendukung implementasi sistem informasi untuk mencapai hasil yang optimal. Oleh karena itu, kebijakan yang jelas dan terarah, serta alokasi sumber daya yang memadai, harus menjadi prioritas dalam upaya optimalisasi SIMRS di rumah sakit.

KESIMPULAN

Implementasi SIMRS di RSUD Ogan Ilir secara signifikan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Namun, untuk mengoptimalkan manfaatnya, perlu dilakukan peningkatan infrastruktur dan pelatihan SDM secara berkelanjutan. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi manajemen rumah sakit dan pembuat kebijakan untuk lebih memperhatikan aspek-aspek teknis dan manajerial dalam implementasi SIMRS guna mencapai hasil yang maksimal.

REFERENCES

- Bates, D. W., Leape, L. L., Cullen, D. J., et al. (1998). Effect of Computerized Physician Order Entry and a Team Intervention on Prevention of Serious Medication Errors. *Journal of the American Medical Association*, 280(15), 1311-1316.
- Fadilla, A., & Setyonugroho, P. (2021). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 10(2), 85-98.
- Garrido, T., Raymond, B., Jamieson, L., Liang, L., & Wiesenthal, A. (2004). Hospital Information Systems and Their Impact on Patient Safety: A Literature Review. *Healthcare Quarterly*, 7(3), 89-94.
- Harahap, F. (2020). Tantangan Implementasi Teknologi Informasi Kesehatan di Rumah Sakit Daerah. *Jurnal Teknologi Kesehatan*, 14(3), 76-88.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Laporan Tahunan Sistem Informasi Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 15th ed. Pearson Education.
- Menachemi, N., Burkhardt, J., Shewchuk, R., Burke, D., & Brooks, R. G. (2007). Hospital Adoption of Information Technologies and Improved Patient Safety: A Study of 98 Hospitals. *Journal of Healthcare Management*, 52(3), 188-197.
- Prasetyo, A., & Anwar, A. (2021). Kesiapan Staf Rumah Sakit dalam Menghadapi Transformasi Digital di Era SIMRS. *Jurnal Teknologi Kesehatan*, 15(4), 33-45.
- Putra, D., Anwar, A., & Rahman, F. (2021). Strategi Manajemen dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit: Tinjauan Studi. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 12(1), 45-58.
- Wijaya, R. (2019). Evaluasi Infrastruktur Teknologi Informasi pada Rumah Sakit Daerah. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 11(2), 123-134

Conflict of Interest Statement: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright © 2025 Intan Pusdikasari. This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.