



## **IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN**

**Grace Romauli Sihombing\*, Ambar Dwi Erawati**

Program Studi Informatika Medis, Universitas Widya Husada Semarang, Jl. Subali Raya No.12, Krapyak, Semarang Barat, Semarang, Jawa Tengah 50146, Indonesia

[\\*gracesihombing2105@gmail.com](mailto:*gracesihombing2105@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan upaya penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, terutama terkait kecepatan pencatatan, integrasi data antarunit, dan efisiensi alur kerja. Namun, penerapan SIMRS di RSUD dr. Gondo Suwarno masih menghadapi berbagai kendala, seperti gangguan jaringan, error aplikasi, pemadaman listrik, serta keterbatasan kompetensi pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi SIMRS, mengidentifikasi hambatan yang muncul, dan mengevaluasi dampaknya terhadap mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang berasal dari unsur manajemen, petugas IT, dan petugas rekam medis. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIMRS memberikan peningkatan signifikan pada kecepatan pencatatan rekam medis, integrasi layanan, serta koordinasi antarunit. Digitalisasi pencatatan juga mengurangi kesalahan manual dan mempercepat proses pelayanan. Meskipun demikian, ditemukan hambatan teknis dan nonteknis yang memengaruhi efektivitas sistem, khususnya pada stabilitas jaringan dan kesiapan SDM. Kesimpulannya, implementasi SIMRS di RSUD dr. Gondo Suwarno telah memberikan dampak positif terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Kata kunci: digitalisasi pelayanan kesehatan; efisiensi pelayanan; peningkatan mutu pelayanan kesehatan; sistem informasi manajemen rumah sakit

## **IMPLEMENTATION OF A HOSPITAL MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM TO IMPROVE THE QUALITY OF HEALTH SERVICES**

### **ABSTRACT**

*The implementation of a Hospital Management Information System (SIMRS) is an important effort to improve the quality of healthcare services, particularly related to the speed of recording, data integration between units, and workflow efficiency. However, the implementation of SIMRS at Dr. Gondo Suwarno Regional General Hospital still faces various obstacles, such as network disruptions, application errors, power outages, and limited user competency. This study aims to analyze the implementation of SIMRS, identify emerging obstacles, and evaluate their impact on the quality of healthcare services at the hospital. This study uses a qualitative approach through in-depth interviews, observation, and documentation. Data were analyzed using the Miles and Huberman model, which includes the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing and verification, with informants from management, IT staff, and medical records staff. The results show that SIMRS provides significant improvements in the speed of medical record recording, service integration, and coordination between units. Digitalization of records also reduces manual errors and accelerates the service process. However, technical and non-technical obstacles were found that affect the effectiveness of the system, particularly on network stability and human resource readiness. In conclusion, the implementation of SIMRS at Dr. Gondo Suwarno Regional General Hospital has had a positive impact on the quality of healthcare services.*

*Keywords: digitalization of health services; hospital management information system; service efficiency; improving the quality of health services*

## **PENDAHULUAN**

Kesehatan adalah bagian dari hak dasar manusia dan salah satu bentuk investasi yang paling penting dalam pengembangan sumber daya manusia yang lebih unggul. Rumah sakit sebagai salah satu institusi utama dalam sistem pelayanan kesehatan memiliki tanggung jawab besar untuk menyediakan layanan yang tidak hanya mengobati tetapi juga aman, cepat, tepat, dan berfokus pada kepuasan pasien. Dalam kondisi persaingan di sektor kesehatan yang semakin ketat dan tuntutan masyarakat yang terus berkembang, rumah sakit dituntut untuk terus berinovasi dan melakukan perbaikan sistem manajemennya (Farhiyah et al., 2025). Secara umum, cara pengelolaan administrasi dan klinis di berbagai rumah sakit masih menggunakan sistem tradisional berbasis kertas. Pola kerja yang sudah lama ini sering kali menjadi penyebab munculnya berbagai masalah, seperti antrean pendaftaran pasien yang sangat panjang, waktu yang dibutuhkan untuk menemukan rekam medis yang sangat lama, kemungkinan hilangnya atau kerusakan pada dokumen rekam medis, duplikasi data di berbagai unit layanan, dan lambatnya pertukaran informasi di antara unit pendaftaran, poliklinik, laboratorium, farmasi, dan kasir. Ketidakefisienan ini tidak hanya mengurangi produktivitas rumah sakit, tetapi juga berdampak signifikan terhadap penurunan kualitas layanan dan keselamatan pasien (Farhiyah et al., 2025).

Kemajuan pesat di bidang teknologi informasi telah mengakibatkan perubahan signifikan dalam banyak aspek kehidupan, termasuk kesehatan. Salah satu fokus penggunaan teknologi informasi di rumah sakit adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akurasi dalam pelayanan kesehatan. Melalui teknologi informasi, prosedur administrasi pasien menjadi lebih efisien, data tersimpan secara terorganisir serta mempermudah tenaga kesehatan dalam membuat keputusan klinis yang tepat berdasarkan data. Selain itu, sistem informasi kesehatan juga memiliki peran krusial dalam memperkuat koordinasi di antara tenaga medis dan memperlancar proses komunikasi dalam pelayanan (Nadiya, 2021). Perkembangan teknologi digital saat ini sangat bermanfaat dan memicu kemunculan berbagai inovasi dalam bidang layanan kesehatan di rumah sakit. Penerapan sistem digital di rumah sakit melibatkan beragam teknologi, termasuk Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, Rekam Medis Elektronik, sistem antrean melalui online, informasi laboratorium, dan sistem informasi farmasi. Penerapan teknologi ini bertujuan untuk menekan waktu tunggu bagi pasien, mengurangi kesalahan dalam pencatatan data pasien, dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh fasilitas Kesehatan (Wahyu Saputra, 2025). Namun, dalam implementasinya, masih ada banyak tantangan yang sering dihadapi oleh rumah sakit, seperti keterbatasan dalam kompetensi pengguna, kurangnya latihan, gangguan teknis, serta infrastruktur teknologi informasi yang belum sepenuhnya optimal.

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Kesehatan Republik Indonesia juga telah mendorong semua fasilitas pelayanan kesehatan untuk menerapkan digitalisasi pelayanan kesehatan melalui sistem informasi yang terstandar, salah satunya yaitu Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) (Lisnawati, 2025). Namun demikian, kebijakan tersebut telah dicanangkan secara nasional, implementasi SIMRS di lapangan masih sering menghadapi berbagai kendala. Menurut data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, dari total 3.216 rumah sakit yang terdaftar per tahun 2024, hanya sekitar 78% rumah sakit yang telah mengimplementasikan SIMRS secara fungsional, dan dari jumlah tersebut hanya sebagian kecil yang memenuhi standar interoperabilitas yang ditetapkan (Kemenkes RI, 2024). Permasalahan umum yang sering ditemui mencakup kurangnya pelatihan sumber daya manusia dalam penggunaan sistem, rendahnya integrasi antarunit seperti laboratorium, farmasi, dan rekam medis, serta tingginya ketergantungan terhadap vendor eksternal dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem. Selain itu, survei Kemenkes menunjukkan bahwa sekitar 22% rumah sakit di Indonesia masih belum bisa menerapkan SIMRS karena keterbatasan sumber daya manusia serta kurangnya finansial atau keterbatasan anggaran, dan infrastruktur (Firsta et al., 2025). Kondisi serupa juga ditemukan pada layanan digital kesehatan lainnya, seperti telemedisin, yang secara umum telah berjalan dengan baik di sebagian besar unit

pelayanan, namun masih mengalami kendala pada unit farmasi (Heenderi et al., 2024) Dampak dari berbagai permasalahan tersebut dapat menghambat proses pelayanan klinis, menurunkan efisiensi kerja, serta mengurangi kepercayaan tenaga kesehatan terhadap sistem digital yang diterapkan (Azizah et al., 2025).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan SIMRS di Indonesia masih sangat memerlukan peningkatan dari berbagai aspek, terutama dalam hal integrasi sistem, penguatan kapasitas SDM, dan dukungan infrastruktur. Sebenarnya, keberhasilan penerapan SIMRS sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dalam administrasi dan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit (Cita et al., 2025). SIMRS memiliki peran penting untuk mengelola semua data operasional rumah sakit, seperti pendaftaran pasien, catatan rekam medis elektronik, pelayanan farmasi, laboratorium, dan laporan keuangan. penerapan sistem ini memungkinkan terjadinya koordinasi yang lebih baik lagi antarunit pelayanan serta mempercepat proses administrasi pasien dan pelaporan manajemen. dengan demikian, SIMRS menjadi tulang punggung dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang efisien, akurat, dan terpadu (Siregar et al., 2024).

Keberhasilan implementasi sistem informasi di rumah sakit tidak hanya bergantung pada teknologi itu sendiri, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia, dukungan dari organisasi, serta kebijakan yang mengatur penggunaannya. Menurut Sittig et al. (2002), mengungkapkan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi kesehatan ini sangat dipengaruhi oleh delapan dimensi sosioteknis yang saling berkaitan, yaitu perangkat keras dan lunak, konten klinis, antarmuka manusia dan komputer, lingkungan kerja klinis, komponen manusia, proses kerja, kebijakan dan regulasi, serta pemeliharaan sistem. Model ini mengidentifikasi bahwa penerapan teknologi informasi di rumah sakit tidak hanya tergantung pada kecanggihan sistem, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia, alur kerja, dan dukungan organisasi. Oleh karena itu, teori ini menjadi landasan penting untuk memahami berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi SIMRS dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

RSUD dr Gondo Suwarno sebagai rumah sakit daerah berupaya semaksimal mungkin untuk mengimplementasikan SIMRS demi mendukung transformasi digital dalam pelayanan kesehatan. Meski demikian, tantangan seperti keterbatasan SDM yang terlatih, proses adaptasi terhadap sistem baru, serta dukungan manajemen yang belum sepenuhnya maksimal masih menjadi hambatan. kondisi ini menjadikan RSUD dr Gondo Suwarno sebagai contoh yang relevan untuk dikaji dalam konteks implementasi SIMRS di rumah sakit daerah. Meskipun banyak kajian telah mengupas keuntungan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus berfokus pada penerapan SIMRS di rumah sakit daerah dengan keterbatasan sumber daya. Penelitian yang dilakukan oleh (Rosy Audry Hardini\*, 2025) memiliki perbedaan dengan penelitian ini karena mengambil subjek penelitian dari sisi pasien. Sementara itu, penelitian oleh (Rahma Muthia Zakia, 2025) menggunakan metode studi literatur sehingga tidak menggambarkan implementasi SIMRS secara langsung melalui data primer.

Berbeda dengan penelitian-penelitian tersebut, penelitian ini dilakukan di rumah sakit daerah yang memiliki keterbatasan sumber daya, yaitu RSUD dr. Gondo Suwarno. Oleh karena itu, penelitian ini sangat krusial untuk memberikan pemahaman empiris mengenai sejauh mana keberadaan SIMRS dapat membantu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD dr. Gondo Suwarno, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan SIMRS di rumah sakit tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran bagi manajemen rumah sakit dalam memperbaiki efektivitas pelaksanaan SIMRS serta menjadi

referensi bagi pengembangan sistem informasi kesehatan di rumah sakit lain yang memiliki karakteristik serupa.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan secara mendalam proses implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan di RSUD dr. Gondo Suwarno. Dalam pelaksanaan penelitian ini, subjek penelitian terdiri dari 3 orang, yaitu Kepala Bidang Keperawatan Penunjang Nonmedik, petugas IT, serta petugas rekam medis yang telah menggunakan SIMRS. Pemilihan informan dilakukan melalui teknik purposive sampling dengan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terkait implementasi SIMRS di RSUD dr. Gondo Suwarno. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan sebagai sarana untuk memperoleh data mengenai proses, hambatan, serta dampak dari penerapan SIMRS. Observasi dilakukan secara langsung untuk melihat interaksi antara pengguna dengan sistem, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data lapangan dalam menelaah laporan implementasi SIMRS serta kebijakan rumah sakit yang terkait.

Data yang telah dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi selanjutnya dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan menyortir, memilih, dan memfokuskan data penting yang berkaitan dengan implementasi SIMRS, khususnya informasi dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Keperawatan Penunjang Nonmedik, petugas IT, serta petugas rekam medis. Data yang tidak sesuai dengan tujuan penelitian disisihkan, sedangkan data yang berkaitan dengan penggunaan sistem, hambatan, dan persepsi informan dipertahankan sebagai kategori utama. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian tematik berdasarkan kategori temuan, seperti alur pendaftaran pasien, pemanfaatan fitur SIMRS, kendala teknis, serta dukungan organisasi. Penyajian data dilakukan secara sistematis untuk memudahkan peneliti dalam melihat hubungan antar-temuan dan menginterpretasikan pola yang muncul selama penelitian. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan pola temuan yang muncul dan diverifikasi dengan cara mengecek kembali hasil wawancara, observasi, serta dokumen pendukung guna memastikan kesesuaian dengan kondisi lapangan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi metode, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara dan observasi. Melalui teknik ini diharapkan hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai pelaksanaan, kendala, dan faktor pendukung implementasi SIMRS di RSUD dr. Gondo Suwarno, sehingga dapat menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

## **HASIL**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi SIMRS di RSUD dr. Gondo Suwarno berlangsung secara bertahap selama dua hingga tiga tahun terakhir. Pada awal penerapan, SIMRS diuji coba di beberapa unit pelayanan untuk memastikan kesesuaian alur kerja. Setelah tahap uji coba berjalan dengan baik, sistem kemudian diterapkan secara penuh pada unit rawat jalan, rawat inap, IGD, farmasi, laboratorium, rekam medis, Radiologi, dan kasir. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan dari Kepala Bidang Keperawatan dan penunjang non medik yang menjelaskan, *“Penerapan SIMRS ini merupakan bagian dari kewajiban rumah sakit mengikuti standar pemerintah dan kebutuhan internal untuk meningkatkan efektivitas kerja”* (Kepala Bidang Keperawatan dan penunjang non medik, 2025). Informasi tersebut mengindikasikan bahwa SIMRS menjadi salah satu bagian penting dalam pengukuran standar kualitas layanan di Rumah sakit. Oleh karena itu penggunaan SIMRS dalam aktivitas pelayanan rumah sakit menjadi hal yang krusial.

Dari sisi teknis, petugas IT menyampaikan bahwa sistem yang diterapkan terus mengalami penyesuaian sesuai kebutuhan masing-masing disetiap unit pelayanan. Proses ini dilakukan melalui

evaluasi rutin setiap bulan guna mengidentifikasi kendala teknis yang muncul dan mencari solusi yang tepat. Hal ini sejalan dengan pernyataan yang diberikan kepada petugas IT, *“selama proses implementasi, sistem terus disesuaikan dengan kebutuhan unit serta dilakukan evaluasi rutin setiap bulannya untuk memperbaiki kekurangan teknis yang muncul”* (Petugas IT, 2025). Informasi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan SIMRS sangat bergantung pada proses evaluasi dan penyesuaian teknis yang dilakukan secara berkala. Penyesuaian rutin ini menjadi indikator bahwa sistem terus dikembangkan agar selaras dengan kebutuhan tiap unit pelayanan, sehingga stabilitas dan efektivitas SIMRS dapat tetap terjaga dalam mendukung kelancaran layanan rumah sakit.

Petugas Rekam Medis sebagai pengguna langsung sistem ini, juga menjelaskan bahwa SIMRS telah digunakan dalam berbagai aktivitas klinis sehari-hari, seperti pencatatan rekam medis, input hasil tindakan, penulisan resep elektronik, serta permintaan pemeriksaan laboratorium. Ia menyampaikan bahwa integrasi ini memberikan kemudahan dalam alur pelayanan dan mempercepat proses pencatatan rekam medis. Petugas Rekam Medis menyatakan bahwa mereka *“telah menggunakan SIMRS dalam berbagai aktivitas klinis, seperti pencatatan rekam medis, input tindakan, resep elektronik, dan permintaan laboratorium”* (Petugas Rekam Medis, 2025). Informasi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan SIMRS telah mempermudah alur pelayanan dan mempercepat proses pencatatan, karena seluruh aktivitas klinis terintegrasi dalam satu sistem. Hal ini menegaskan bahwa SIMRS berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan ketepatan dokumentasi rekam medis.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa implementasi SIMRS telah berjalan dengan baik di sebagian besar unit dan mulai memberikan perubahan dalam proses pelayanan sehari-hari. Sejalan dengan perkembangan tersebut, para informan juga mengungkapkan berbagai dampak yang dirasakan setelah penggunaan SIMRS diterapkan secara penuh. Dampak ini terutama terlihat dari peningkatan kecepatan pelayanan, kemudahan koordinasi antarunit, serta kurangnya kesalahan pencatatan rekam medis, karena sebagian besar alur pelayanan telah terintegrasi. Petugas rekam medis menyampaikan bahwa *“pencatatan rekam medis menjadi lebih cepat, resep elektronik lebih mudah dikelola oleh farmasi, serta permintaan pemeriksaan laboratorium menjadi lebih efisien karena semuanya terekam dalam sistem. Proses pelayanan pun menjadi lebih cepat dan singkat, sehingga interaksi antar petugas dengan pasien dapat berlangsung lebih efektif dan efisien sehingga tidak memakan waktu yang sangat lama”* (Petugas Rekam Medis, 2025). Informasi ini menunjukkan bahwa penggunaan SIMRS telah berkontribusi nyata dalam memperlancar alur pelayanan dan meningkatkan efektivitas kerja, karena seluruh proses dapat dilakukan lebih cepat dan lebih akurat.

Dari perspektif teknis, integrasi SIMRS antarunit pelayanan juga dinilai memberikan hasil signifikan. Petugas IT menjelaskan bahwa koneksi antarunit yang otomatis membuat permintaan tindakan dapat langsung diterima oleh unit terkait tanpa menunggu lama. Hal ini mempercepat proses pelayanan dan mengurangi risiko kesalahan pencatatan rekam medis. Petugas IT menyatakan bahwa *“Menilai integrasi antarunit, seperti rekam medis, farmasi, dan laboratorium, memberikan dampak positif terutama dalam mempercepat proses penginputan data dan meminimalkan kesalahan pencatatan rekam medis. Sistem yang terhubung otomatis membuat setiap permintaan tindakan dapat langsung diterima oleh unit terkait tanpa harus menunggu informasi secara lama”* (Petugas IT, 2025). Informasi ini menunjukkan bahwa integrasi antarunit dalam SIMRS berperan penting dalam mempercepat proses alur pelayanan. Proses pertukaran data yang berlangsung otomatis membuat setiap permintaan tindakan dapat diterima tanpa jeda, sehingga mengurangi potensi keterlambatan maupun kesalahan pencatatan. Hal ini menegaskan bahwa sistem yang saling terhubung mampu meningkatkan ketepatan dan efisiensi pelayanan di berbagai unit.

Meskipun implementasi SIMRS telah memberikan banyak manfaat positif terhadap kelancaran pelayanan, penelitian ini juga menemukan bahwa sistem belum berjalan sepenuhnya tanpa

hambatan. Berdasarkan wawancara dengan informan, beberapa kendala masih sering muncul dalam pelaksanaan sehari-hari. Petugas IT menyatakan bahwa *“kendala jaringan masih sering terjadi, terutama ketika jalur Disnet yang digunakan rumah sakit diblokir oleh sistem BPJS sehingga harus dipindahkan ke jalur Kominfo atau Astinet. Gangguan juga muncul saat terjadi pemadaman listrik yang menyebabkan switch LAN mati sehingga sistem tidak dapat diakses sebelum jaringan dinyalakan ulang. Selain itu, error teknis seperti gagal simpan atau data pasien tidak ditemukan di sistem dan biasanya diperbaiki melalui pembaruan pada database. Namun, peneliti tidak dapat mencantumkan bukti teknis berupa data sistem atau tangkapan layar basis data karena keterbatasan akses dan pertimbangan kerahasiaan serta privasi rumah sakit. Informasi mengenai kendala tersebut diperoleh berdasarkan keterangan langsung dari petugas IT yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan sistem. Hambatan lain berasal dari kesiapan SDM, karena banyak pegawai yang berusia lanjut yang baru belajar komputer sehingga membutuhkan waktu adaptasi, terutama ketika terjadi error atau saat ada pergantian sistem baru”* (Petugas IT, 2025). Informasi tersebut menunjukkan bahwa meskipun SIMRS telah memberikan dampak positif, kestabilan sistem masih bergantung pada kondisi jaringan dan kesiapan infrastruktur teknis. Gangguan seperti pemadaman listrik, perubahan jalur koneksi, maupun error aplikasi menandakan bahwa aspek teknis masih perlu diperkuat agar sistem dapat berjalan konsisten. Selain itu, keterbatasan kemampuan SDM dalam mengoperasikan komputer memperlihatkan bahwa faktor manusia juga menjadi tantangan penting dalam keberhasilan implementasi SIMRS. Hal ini menekankan bahwa peningkatan kapasitas teknis dan pelatihan pengguna perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk menjaga kelancaran pelayanan.

Dari sisi petugas rekam medis, kendala juga muncul ketika terjadi maintenance dari BPJS yang sering memakan waktu lebih lama dari estimasi. Selain itu, pada SIMRS yang baru, proses pembuatan SEP masih memerlukan input ulang nomor rekam medis meskipun data sebelumnya sudah tersimpan sehingga menambah beban kerja petugas. Hal ini dijelaskan oleh Petugas Rekam Medis bahwa *“kendala muncul ketika BPJS melakukan maintenance yang sering memakan waktu lebih lama dari estimasi sehingga pelayanan menjadi terhambat. Selain itu, pada SIMRS yang baru, petugas harus menginput ulang nomor rekam medis saat membuat SEP meskipun data sudah tersimpan, sehingga menambah beban kerja dan memperlambat proses pelayanan”* (Petugas Rekam Medis, 2025). Informasi tersebut menunjukkan bahwa kendala eksternal seperti maintenance BPJS turut memengaruhi kelancaran penggunaan SIMRS, karena proses pelayanan menjadi tertunda di luar kendali rumah sakit. Selain itu, kebutuhan untuk menginput ulang data pasien pada sistem baru menandakan bahwa masih ada ketidaksempurnaan pada fitur integrasi data. Kondisi ini menambah beban kerja petugas dan berpotensi memperlambat pelayanan, sehingga perbaikan pada sinkronisasi sistem menjadi penting untuk memastikan proses administrasi berjalan lebih efisien.

Sebagai respons terhadap hambatan yang muncul, rumah sakit dan petugas telah melakukan sejumlah upaya untuk memastikan SIMRS tetap berjalan dengan baik dalam pemberian pelayanan. Petugas IT menjelaskan bahwa mereka melakukan langkah cepat untuk meminimalkan gangguan jaringan dan error sistem, antara lain dengan mengalihkan jalur koneksi, melakukan reset jaringan, memperbarui database, serta memberikan pendampingan langsung kepada pegawai yang mengalami kesulitan. Petugas IT menyatakan bahwa *“Kalau jaringan bermasalah, kami langsung alihkan jalur ke Kominfo atau Astinet. Saat terjadi error seperti gagal simpan, biasanya kami perbarui database dan proses bisa kembali normal. Kami juga sering mendampingi pegawai yang masih belajar komputer, terutama ketika ada perubahan sistem”* (Petugas IT, 2025). Informasi tersebut menunjukkan bahwa rumah sakit telah berupaya aktif dalam menangani hambatan teknis dengan melakukan tindakan cepat, seperti pengalihan jalur koneksi, reset jaringan, dan pembaruan database. Pendampingan langsung kepada pegawai juga menjadi langkah penting untuk memastikan pengguna dapat beradaptasi dengan perubahan sistem. Upaya-upaya ini menandakan bahwa

dukungan teknis dan respons cepat dari tim IT berperan besar dalam menjaga keberlangsungan operasional SIMRS serta meminimalkan gangguan pelayanan.

Upaya lain juga dilakukan oleh manajemen, terutama dalam memperbaiki koordinasi dan alur kerja antarunit. Kepala Bidang Keperawatan dan Penunjang Non medik menjelaskan bahwa pemantauan rutin dan evaluasi berkala dilakukan untuk memastikan setiap unit dapat menggunakan SIMRS dengan lebih optimal. Ia menyampaikan bahwa *“Kami melakukan pemantauan pelayanan secara berkala atau setiap bulannya, karena seluruh data sudah terekam jelas di sistem. Evaluasi juga lebih mudah dilakukan, dan kami terus mendorong unit-unit untuk memperbaiki alur kerja agar sesuai standar”* (Kepala Bidang Keperawatan dan penunjang non medik, 2025). Informasi ini menunjukkan bahwa manajemen rumah sakit juga mengambil peran penting dalam mendukung keberhasilan implementasi SIMRS melalui pemantauan rutin dan evaluasi berkala. Langkah tersebut membantu memastikan setiap unit menggunakan sistem secara konsisten dan sesuai standar. Selain itu, pemantauan berbasis data memudahkan manajemen dalam mengidentifikasi kekurangan alur kerja dan mendorong perbaikan yang diperlukan. Hal ini menegaskan bahwa dukungan manajerial memiliki kontribusi besar dalam menjaga efektivitas dan keberlanjutan operasional SIMRS.

Selain itu, tenaga rekam medis juga melakukan upaya adaptasi melalui pembiasaan penggunaan fitur-fitur SIMRS, sehingga proses pencatatan dan pelayanan dapat tetap berjalan meskipun terdapat perubahan sistem. Petugas rekam medis menyampaikan bahwa *“kami mulai membiasakan sendiri dengan cara belajar melalui sistem yang baru, memeriksa ulang data sebelum input, dan menyesuaikan alur kerja unit agar tepat dan cepat meskipun ada peralihan sistem.”* (Petugas Rekam Medis, 2025). Informasi ini menunjukkan bahwa adaptasi pengguna juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi SIMRS. Upaya pembiasaan dan penyesuaian alur kerja yang dilakukan oleh petugas rekam medis mencerminkan adanya komitmen untuk tetap menjaga kelancaran pelayanan meskipun sistem mengalami perubahan. Hal ini menegaskan bahwa kesiapan dan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan SIMRS berkontribusi besar terhadap efektivitas sistem secara keseluruhan.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD dr. Gondo Suwarno memberikan dampak positif terhadap alur pelayanan kesehatan, khususnya dalam hal kecepatan pencatatan rekam medis, integrasi antarunit, serta kemudahan koordinasi antar pelayanan. Digitalisasi proses pelayanan melalui SIMRS memungkinkan pencatatan data dilakukan secara lebih cepat dan terintegrasi, sehingga mendukung peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan. Implementasi SIMRS memberikan dampak signifikan terutama pada aspek integrasi data antarunit pelayanan. Unit rekam medis, farmasi, laboratorium, dan rawat jalan dapat berkoordinasi dengan lebih cepat karena seluruh proses pelayanan terhubung dalam satu sistem yang sama. Kondisi ini menunjukkan bahwa elemen workflow dan clinical content dalam model sosioteknis Sittig & Singh telah berjalan cukup efektif. Penerapan resep elektronik, permintaan pemeriksaan laboratorium secara digital, serta pencatatan rekam medis yang terintegrasi mampu memperkuat kualitas dokumentasi dan mengurangi potensi kesalahan administrasi. Informasi klinis yang akurat dan mudah diakses berkontribusi terhadap peningkatan keselamatan pasien serta efektivitas pelayanan. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Maya Saufina Pane (Maya Saufinah Pane et al., 2023) yang menyatakan bahwa pemanfaatan SIMRS memungkinkan pengelolaan data pasien secara lebih terstruktur, mulai dari catatan rekam medis, riwayat kunjungan, hingga jadwal pelayanan. Integrasi informasi antarunit memudahkan tenaga kesehatan dalam memperoleh data yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan secara optimal. Dalam jangka panjang, kemudahan akses dan konsistensi data tersebut berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan serta kepuasan pasien.

Meskipun memberikan dampak positif, penelitian ini juga menunjukkan bahwa implementasi SIMRS di RSUD dr. Gondo Suwarno masih menghadapi sejumlah hambatan. Kendala teknis seperti gangguan jaringan, error sistem, dan gagal penyimpanan data masih sering ditemukan. Hambatan tersebut menunjukkan bahwa aspek infrastruktur teknis, antarmuka pengguna, serta pemeliharaan sistem dalam teori Sittig & Singh masih perlu diperkuat. Gangguan jaringan akibat pemblokiran jalur Disnet maupun pemadaman listrik mengindikasikan bahwa stabilitas sistem belum sepenuhnya mendukung kebutuhan pelayanan yang cepat, konsisten dan berkesinambungan.

Aspek keamanan data juga menjadi perhatian penting dalam penerapan SIMRS. Penguatan mekanisme perlindungan data, seperti penggunaan enkripsi serta pengaturan hak akses yang lebih ketat, diperlukan untuk menjaga kerahasiaan informasi pasien dan mempertahankan kepercayaan publik. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Idryareza Augustyana & Mulyani, 2025) yang menegaskan bahwa tantangan implementasi SIMRS di rumah sakit pemerintah dapat diminimalkan melalui peningkatan protokol keamanan data sebagai bagian dari strategi dalam mengatasi hambatan sistem. Selain kendala teknis, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia turut memengaruhi efektivitas penggunaan SIMRS. Sebagian tenaga kesehatan masih memerlukan adaptasi dan pelatihan tambahan, terutama ketika menghadapi error sistem atau pembaruan aplikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa faktor manusia dalam model sosioteknis menjadi salah satu penentu keberhasilan sistem. Teori Sittig & Singh menegaskan bahwa teknologi hanya akan efektif apabila pengguna memiliki pemahaman dan kemampuan yang memadai dalam mengoperasikan sistem. Oleh karena itu, pelatihan berkelanjutan dan pendampingan teknis perlu menjadi perhatian manajemen rumah sakit. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Dinda Natasya Putri et al., 2024) yang menyebutkan bahwa kesiapan SDM masih menjadi tantangan dalam implementasi SIMRS di rumah sakit pemerintah.

Integrasi sistem dengan BPJS Kesehatan yang kerap mengalami kendala maintenance juga memengaruhi kelancaran pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan SIMRS tidak hanya ditentukan oleh faktor internal rumah sakit, tetapi juga oleh kebijakan eksternal serta dukungan sistem dari pihak lain. Hal ini sejalan dengan dimensi kebijakan dan regulasi dalam teori Sittig & Singh yang menekankan bahwa implementasi teknologi kesehatan harus berada dalam kerangka kebijakan yang stabil dan mendukung. Kondisi tersebut menegaskan pentingnya perumusan strategi manajemen layanan kesehatan yang lebih adaptif dan terintegrasi. Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan landasan dalam penyusunan strategi manajemen layanan kesehatan yang lebih adaptif, dengan fokus pada penguatan pelayanan primer, pengendalian penyakit kronis, serta penerapan sistem informasi kesehatan yang terintegrasi guna meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit dan mutu pelayanan Kesehatan (Andi Roesbiantoro, 2025).

Ditinjau dari aspek perangkat keras dan perangkat lunak (hardware dan software), hasil penelitian menunjukkan bahwa kesiapan infrastruktur teknologi menjadi salah satu faktor penentu efektivitas SIMRS. Beberapa kendala yang ditemukan, seperti pemadaman listrik yang menyebabkan gangguan jaringan, error aplikasi yang memerlukan pembaruan basis data, serta ketergantungan pada stabilitas koneksi internet, menunjukkan bahwa aspek hardware dan software masih perlu diperkuat. Keandalan server, keamanan data, serta responsivitas sistem menjadi elemen penting agar SIMRS dapat mendukung pelayanan kesehatan secara optimal. Lingkungan kerja klinis (clinical environment) juga berperan penting dalam keberhasilan implementasi SIMRS. Tingginya jumlah pasien, dinamika pelayanan, serta tuntutan pencatatan secara real-time menuntut sistem yang stabil dan responsif. Ketika terjadi gangguan jaringan atau error aplikasi, proses pelayanan klinis dapat terhambat karena petugas harus menunggu pemulihan sistem sebelum melanjutkan pelayanan.

Kebijakan internal dan prosedur operasional rumah sakit turut mendukung keberhasilan implementasi SIMRS. Pemantauan rutin, evaluasi berkala, penyesuaian alur kerja, serta penguatan

SOP berbasis digital membantu meningkatkan konsistensi penggunaan SIMRS di seluruh unit pelayanan. Dukungan manajerial ini berperan dalam meningkatkan efektivitas sistem dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data (Amalia et al., 2022). Selain itu, perbedaan tingkat kompetensi antar stakeholder turut memengaruhi cara mereka bertindak dan merespons implementasi SIMRS, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap proses pengambilan keputusan dalam penerapan sistem tersebut (Prita Devy Igiyany, 2019). proses system measurement and monitoring yang dilakukan secara berkala membantu mengidentifikasi kendala sistem serta menyesuaikan fitur aplikasi dengan kebutuhan pelayanan.

Pembahasan ini menegaskan bahwa temuan utama penelitian tidak hanya terletak pada keberhasilan implementasi SIMRS, tetapi lebih pada faktor penentu keberlanjutan sistem. Penelitian ini menemukan bahwa hambatan utama implementasi SIMRS di RSUD dr. Gondo Suwarno tidak sepenuhnya berasal dari sistem internal rumah sakit, melainkan dari ketergantungan terhadap sistem eksternal, khususnya integrasi dengan BPJS kesehatan serta stabilitas jaringan. Selain itu, kebijakan internal rumah sakit, dukungan manajerial, serta responsivitas tim IT dalam menangani kendala teknis menjadi faktor kunci yang membedakan implementasi SIMRS di rumah sakit ini dibandingkan dengan implementasi SIMRS di rumah sakit lain. Oleh karena itu, peningkatan infrastruktur teknologi, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta perbaikan sistem secara berkelanjutan menjadi langkah strategis yang diperlukan agar SIMRS dapat berfungsi secara optimal dan berkelanjutan dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan Kesehatan di rumah sakit.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD dr. Gondo Suwarno telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Penerapan SIMRS mampu mempercepat proses pencatatan, meningkatkan integrasi informasi antarunit, serta mempermudah akses data bagi tenaga kesehatan, sehingga mendukung efektivitas kerja dan mengurangi kesalahan administrasi. Namun, implementasi SIMRS belum berjalan secara optimal karena masih ditemui berbagai kendala, seperti gangguan jaringan, error sistem, pemadaman listrik, serta hambatan integrasi dengan sistem eksternal seperti BPJS Kesehatan. Selain itu, keterbatasan kompetensi sebagian sumber daya manusia juga memengaruhi efektivitas pemanfaatan SIMRS. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SIMRS tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur, dukungan organisasi, dan kemampuan pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R., Ferdianto, A., Medis, J. R., Informasi, D., Poltekkes, K., & Semarang, K. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Implementasi SIMRS Dengan Penggunaan Sistem Dan Struktur Organisasi Sebagai Variabel Intervening The Effect Of Service Quality On SIMRS Implementation With The Use Of Systems And Organizational Structures As Intervening Variables. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 5(2). <https://doi.org/10.31983/Jrmik.V4i2.9251>
- Andi Roesbiantoro, B. S. A. A. R. D. A. D. R. K. N. S. (2025). Evaluation Of INA-Cbgs Tariffs In BPJS Outpatients As An Effort To Control Quality And Costs At The ENT Polylinic Of Surabaya Islamic Hospital. <https://doi.org/10.33086/Jhs.V18.I03.7883>.
- Azizah, R. N., Studi, P., Masyarakat, K., & Airlangga, U. (2025). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Di Indonesia : Studi Literatur. 6(2).
- Cita, Y., Miranda, A., Fandani, M., Mahputra, S., Aura, I., Irawan, F., & Paramarta, V. (2025). Tantangan Implementasi Simrs Dari Perspektif Tenaga Kesehatan: Studi Kualitatif Di Rumah Sakit Daerah Challenges Of Simrs Implementation From The Perspective Of Health

- Personnel: A Qualitative Study In A Regional Hospital. In *Multidisciplinary Journal Of Counseling And Social Research* (Vol. 4, Number 1).
- Dinda Natasya Putri, Sri Hajjah Purba, Khalisha Layana, & Khoirunnisa Lubis. (2024). Tantangan Dan Solusi Dalam Implementasi SIMRS Di Rumah Sakit Pemerintah Di Indonesia. *Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Umum Dan Farmasi (JRIKUF)*, 3(1), 13–22. <https://doi.org/10.57213/Jrikuf.V3i1.480>
- Farhiyah, N. L., Faizah, H., Hartono, B., & Daud, A. G. (2025). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Dalam Pemenuhan Pelayanan Kesehatan. *RIGGS: Journal Of Artificial Intelligence And Digital Business*, 4(3), 1716–1720. <https://doi.org/10.31004/Riggs.V4i3.2218>
- Firsta, S., Iqbal, R., Dewi, N. H., Hartono, B., & Daud, A. G. (2025). Permasalahan Umum Dalam Implementasi SIMRS: Perspektif Tenaga Kesehatan Dan Manajemen. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 5, 11645–11655.
- Heenderi, H., Setianto, B., & Adriansyah, A. A. (2024). Evaluating Telemedicine Utilization In The National Hospital Using Resource Parameters Based On The Australian Council On Health Care Standards (Achs). *Journal Of Health Sciences*, 17(02), 208–217. <https://doi.org/10.33086/Jhs.V17i02.5858>
- Idryareza Augustyana, D., & Mulyani, K. (2025). *Evaluasi Implementasi SIMRS Dan Hambatannya Di Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Balikpapan*. 8(1). <https://doi.org/10.32585/Jmiak.V8i1.6868>
- Kemendes RI. (2024). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA*.
- Kepala Bidang Keperawatan Dan Penunjang Non Medik. (2025). *Wawancara Dengan Kepala Bidang Keperawatan Dan Penunjang Non Medik*.
- Lisnawati, Y. E. P. H. (2025). Perkembangan Sistem Dan Informasi Administrasi Kesehatan Di Era Digital : Systematic Review . Vol. 1 No. 2 (2025): *Jurnal Adminkes Volume 1 No. 2 Tahun 2025*, 1.
- Maya Saufinah Pane, Nirmaya Fanisya, Silvi Roma Rizkina, Yesy Prinkawati Nasution, & Dewi Agustina. (2023). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Indonesia. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(3), 01–14. <https://doi.org/10.55606/Detector.V1i3.1980>
- Nadiya, S. R. (2021). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Dilihat dari Aspek Sumber Daya Manusia pada Unit Rawat Inap RSUD H.Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong. <http://Jurnal.Stiatabalong.Ac.Id/Index.Php/JAPB> , 4.
- Petugas IT. (2025). *Wawancara Dengan Petugas IT*.
- Petugas Rekam Medis. (2025). *Wawancara Dengan Petugas Rekam Medis*.
- Prita Devy Igiyany. (2019). Systematic Review: Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). <https://publikasi.polije.ac.id/inahco/issue/view/82>, 1.
- Rahma Muthia Zakia, R. N. (2025). *Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Di Indonesia: Tinjauan Literatur*.
- Rosy Audry Hardini\*, A. S. I. (2025). Evaluasi Implementasi SIMRS Di Rumah Sakit Bala Keselamatan “BOKOR” Turen Dengan Pendekatan HOT-Fit. <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jisad>, 3.
- Siregar, H., Devi Fitriani, A., Fitria, A., Efendy, I., Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat, N., & Kesehatan Helvetia, I. (2024). *JURNAL PROMOTIF PREVENTIF Analisis Implementasi Sistem Informasi Rumah Sakit Terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Haji Syaiful Anwar Analysis Of The Implementation Of Hospital Information Systems On Administrative Services At Haji Syaiful Anwar Hospital* (Vol. 7, Number 5). <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/jpp>
- Wahyu Saputra. (2025). Dampak Digitalisasi Manajemen Rumah Sakit terhadap Efisiensi Pelayanan: Literature Review . <http://journals.uima.ac.id/index.php/jikm>, 14.