

GAMBARAN PELAKSANAAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS) DI INSTALASI ADMINISTRASI PASIEN RUMAH SAKIT DR. H MARZOEKI MAHDI BOGOR PROVINSI JAWA BARAT

Aprilya Prawita Sari¹⁾, Eny Dwimawati²⁾, dan Suci Pujiati³⁾

¹⁾Manajemen Pelayanan Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ibn Khaldun Bogor, Jl. K.H Sholeh Iskandar Raya Km. 2, Kedung Badak, Bogor 16161, Provinsi Jawa Barat, Email: apriya@gmail.com

²⁾Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ibn Khaldun Bogor, Jl. K.H Sholeh Iskandar Raya Km. 2, Kedung Badak, Bogor 16161, Provinsi Jawa Barat, Email: eny@uika-bogor.ac.id

³⁾Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ibn Khaldun Bogor, Jl. K.H Sholeh Iskandar Raya Km. 2, Kedung Badak, Bogor 16161, Provinsi Jawa Barat, Email: pujiati.suci@gmail.com

Abstrak

Rumah sakit di Indonesia wajib melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan Rumah Sakit dalam bentuk sistem informasi manajemen rumah sakit sebagaimana ketentuan dalam pasal 52 ayat (1) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), berdasarkan penilaian karyawan instalasi administrasi pasien di Rumah Sakit dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Subjek penelitian ini sebanyak 19 orang informan. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara mendalam dan dibantu pedoman wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan SIMRS di tiga unit Instalasi Administrasi Pasien memiliki kendala yang berbeda-beda. Di unit tempat pendaftaran pasien kendala yang paling dirasakan adalah dari segi komponen *hardware*, *software*, dan jaringan. Di unit penata jasa kendala yang paling dirasakan adalah dari segi komponen *hardware* dan *software*. Di unit verifikasi kendala yang paling dirasakan adalah dari segi komponen jaringan. Setelah melakukan serangkaian wawancara mendalam, maka didapati kesimpulan bahwa pelaksanaan SIMRS masih memiliki kendala yang dihadapi pada aspek sarana dan prasarana, khususnya yaitu masih mengalami ketidakstabilan jaringan, komputer yang dinilai sudah terlalu lama dan perlu diganti, dan aplikasi *software* yang diharapkan menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna (*user*).

Kata kunci: *Pelaksanaan, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, Administrasi Pasien*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi tidak dapat dipungkiri telah mengubah kehidupan umat manusia dari tiap zaman. Setiap hari kehidupan kita bersinggungan dengan teknologi (Sindo News, 2018).

Menurut *World Health Organization* (WHO), Inovasi cepat di bidang seluler teknologi sudah diadopsi oleh Negara dengan

populasi yang dimulai dari berpenghasilan rendah hingga menengah, yang telah menyebabkan banyak proyek percontohan mengeksplorasi kelayakan dalam memberikan layanan kesehatan yang lebih baik menggunakan teknologi. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memiliki potensi untuk mengubah cara pelayanan

kesehatan yang lebih mudah diakses dan dikirim. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sangat penting dalam memfasilitasi seperti pengukuran kinerja dan capaian, meningkatkan keterbukaan dan transparansi, serta menghubungkan sistem informasi untuk pelaporan dan penelitian (WHO, 2018).

Rumah sakit di Indonesia wajib melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan Rumah Sakit dalam bentuk sistem informasi manajemen rumah sakit sebagaimana ketentuan dalam pasal 52 ayat (1) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Oleh sebab itu, Menteri Kesehatan Republik Indonesia mengeluarkan peraturan terkait pelaksanaan SIMRS yang tertuang sesuai dengan pasal 3 ayat (1) pada Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No. 82 Tahun 2013 tentang kewajiban setiap rumah sakit untuk menyelenggarakan SIMRS.

Berdasarkan data dari Bagian Program dan Informasi Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, dari 2.734 total keseluruhan Rumah Sakit di Indonesia, baru terdapat 1.423 Rumah Sakit yang memiliki SIMRS dan berfungsi. Sedangkan, 134 diantaranya sudah memiliki SIMRS namun tidak berfungsi. Dan sebanyak 1.177 Rumah Sakit masih belum memiliki SIMRS (Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, 2017).

Berdasarkan data yang diolah dari sistem informasi rumah sakit (SIRS) Kementerian Kesehatan, tren jumlah rumah sakit di regional 1 seperti Provinsi Jawa Timur dan Jawa Barat bertambah lebih agresif dibanding provinsi lain dengan rata-rata pertumbuhan dari tahun 2012 – April 2018 sebesar 7-8% (PERSI, 2018).

Salah satu rumah sakit milik Pemerintah di Provinsi Jawa Barat adalah Rumah Sakit dr. H. Marzoeki Mahdi yang merupakan salah satu rumah sakit di Kota Bogor yang sudah menyanggah tipe A dengan status khusus untuk pelayanan kejiwaan dan telah menerapkan SIMRS pada pelayanannya.

Berdasarkan data laporan Komite Mutu dan Keselamatan Pasien Rumah Sakit dr. H. Marzoeki Mahdi terhadap pencapaian indikator kinerja utama rencana strategis bisnis semester I tahun 2018, didapatkan hasil terhadap indikator terwujudnya Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) yang terintegrasi masih mencapai tahap *Siloed 2*.

Hal ini tentu belum sejalan dengan Rencana Strategis Bisnis Rumah Sakit dr. H. Marzoeki Mahdi tahun 2015 – 2019 yang memperlihatkan tahapan level IT Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) yang terintegrasi seharusnya diharapkan pada tahun 2019 mencapai tahap *Integrated Enterprise*, yang artinya infrastruktur dan *platform* lebih mendukung operasional rumah sakit misal aset, *e-clinical*, *Human Resources*, *e-planning*, *e-procurement*.

Oleh sebab itu, diperlukan penelitian lebih lanjut terkait pelaksanaan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) yang sudah dijalankan tersebut. Berdasarkan hal ini, maka penulis melakukan penelitian untuk mengetahui gambaran pelaksanaan dari sebuah sistem informasi manajemen rumah sakit, berdasarkan sudut pandang pengguna (*user*) dalam hal ini penilaian karyawan instalasi administrasi pasien di Rumah Sakit dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor.

Metode

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor, khususnya pada bagian Instalasi Administrasi Pasien pada bulan April – Mei 2019.

Desain penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teknik pendekatan bersifat deskriptif. Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah seluruh karyawan Instalasi Administrasi Pasien yang berjumlah 34 orang. Sedangkan untuk informannya itu sendiri berjumlah 19 orang yang terdiri dari Kepala Instalasi Administrasi Pasien 1 orang, Kepala Unit Tempat Pendaftaran Pasien 1 orang beserta staf 7 orang, Kepala Unit Penata Jasa 1 orang beserta staf 4 orang, Kepala Unit Verifikasi 1 orang beserta 4 orang.

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui wawancara mendalam

terhadap staf, Kepala Unit, dan Kepala Instalasi. Sedangkan untuk data sekunder diperoleh melalui informasi pada laporan rumah sakit yang tersedia dalam *website* resmi Rumah Sakit dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor, *Standard Operational Procedure* (SOP) yang telah disahkan, serta dokumen-dokumen pendukung kebijakan. Dalam penelitian ini untuk pengumpulan data, khususnya untuk data primer menggunakan alat bantu berupa pedoman wawancara dan *recorder handphone* dalam instrumen penelitiannya.

Menurut Sugiyono (2017), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan.

Hasil dan Pembahasan

1. Karakteristik Informan

Pada penelitian ini, penulis melakukan wawancara mendalam dengan 19 (Sembilan belas) orang informan yang mewakili masing-masing unit di Instalasi Administrasi Pasien serta dianggap representatif terhadap obyek masalah dalam penelitian. Berikut tabel yang menunjukkan karakteristik informan:

Tabel 1. Karakteristik Informan Penelitian

No.	Jabatan	Jenis Kelamin (L/P)	Usia (th)	Lama Kerja (th)	Pendidikan
1.	Ka. Instalasi Administrasi Pasien	P	51	20	S 1
2.	Pendaftaran Pasien				
	• Ka. Unit	L	43	22	D 3
	• Staf 1	L	37	12	D 3
	• Staf 2	P	39	12	SMK
	• Staf 3	L	34	15	D 3
	• Staf 4	L	30	10	S 1
	• Staf 5	L	32	9	D 3
	• Staf 6	L	37	13	D 3
• Staf 7	L	37	12	D 3	
3.	Penata Jasa				
	• Ka. Unit	P	52	28	S 1
	• Staf 1	L	44	19	D 3
	• Staf 2	L	39	17	D 3
	• Staf 3	L	55	25	D 3
• Staf 4	L	37	11	S 1	

4.	Verifikasi				
	• Ka. Unit	L	40	13	S 1
	• Staf 1	L	42	13	S 1
	• Staf 2	P	37	11	S 1
	• Staf 3	P	35	11	S 1
• Staf 4	L	42	12	S 1	

2. Unit Tempat Pendaftaran Pasien

• Pengembangan SDM

Berdasarkan hasil wawancara, didapatkan informasi bahwa staf di Unit Tempat Pendaftaran Pasien hampir semua pernah mengikuti pelatihan terkait penggunaan atau pengoperasian SIMRS.

Kepala unit pun mengatakan bahwa pelatihan itu ada saat SIMRS itu *launching* dikarenakan ada perpindahan dari sistem lama ke sistem baru. Jadi sifatnya pelatihan lebih ke masalah pengenalan SIMRS modul baru yang dipimpin langsung oleh vendornya.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian Megawarni (2013) di Rumah Sakit Martha Friska Multatuli Medan yang juga ditemukan SDM yang mengikuti program pendidikan dan pelatihan dengan kategori hanya sekali sebanyak 54,05%, lalu sebanyak 8,11% dengan kategori selalu mengikuti, dan 37,84% dengan kategori tidak pernah.

Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit belum sepenuhnya fokus mengadakan pendidikan dan pelatihan secara rutin kepada para staf yang dirasa perlu untuk mengupdate pengetahuan baru.

Selain itu salah satu upaya lainnya dalam pengembangan sumber daya manusia adalah berupa pemberian penilaian prestasi dan pengembangan karier.

Untuk penilaian prestasi kerja atau pola pengembangan karier mereka memiliki pendapat yang hampir sama, yaitu untuk pengembangan karier di unit ini tidak ada perubahan atau dengan kata lain tidak ada yang berbeda biasa saja.

Hal ini menunjukkan bahwa masih minimnya partisipasi para staf dan

ketersediaan sarana untuk mengembangkan karier dan kinerja di instansi terkait.

• Sumber daya data

Berdasarkan hasil wawancara, didapatkan bahwa SIMRS yang terpasang saat ini belum *terbrieking* dengan *V-Claim* dari BPJS, sehingga menurut mereka tidak simpel dan tidak fleksibel. Membuat mereka harus bekerja dua kali karena tidak satu *link*.

Kepala unit pun mengatakan bahwa idealnya sistem dibuat berdasarkan kemauan dari *user*, tetapi pada teknisnya hanya sebatas memonitoring aplikasi mana atau modul apa yang mengalami kekurangan guna mengetahui fitur-fitur apa yang dibutuhkan, tetapi hanya sebatas memberi masukan saja.

Harapan dari hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Odelia (2018) di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya yang juga mengharapkan dengan diberlakukannya SIMRS di rumah sakit ini dapat mempermudah aktivitas pelayanan kesehatan agar lebih efektif dan efisien.

Hal ini menunjukkan bahwa seharusnya dengan adanya SIMRS, pengolahan data diharapkan menjadi lebih efektif dan efisien. Tetapi kenyataannya belum sepenuhnya dirasakan karena penyesuaian sistem yang dibutuhkan oleh *user* belum sempurna dilakukan.

• Hardware

Berdasarkan hasil wawancara, didapatkan informasi bahwa komputer yang digunakan saat ini spesifikasinya kurang mendukung sesuai dengan unit ini, ditambah lagi ditemukan pula masalah kabel yang tidak beraturan yang membuat tidak tertata dengan rapi sehingga dirasa tidak nyaman dalam bekerja. Harapan mereka komputer yang ada saat ini dapat diganti semua, tidak perlu yang

sempurna hanya saja lebih baik dari yang sekarang.

Kepala unit juga mengatakan bahwa kapasitas beliau hanya sebatas monitoring sarana dan prasarana dari teknis pelaksanaan sehingga hanya bisa memberi masukan terkait komputer yang dibutuhkan di unitnya tetapi selebihnya dilaporkan lagi kepada pihak IT.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Odelia (2018) di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya yang juga ditemukan pada sarana dan prasarana seperti komputer yang digunakan oleh para *client* sudah lama atau uzur.

Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan yang sering dihadapi ketika penerapan SIMRS untuk bagian *hardware* sering kali dikeluhkan oleh para pengguna dalam pelaksanaannya. Dalam hal ini diperlukan perhatian khusus untuk monitoring secara berkala kondisi *hardware* yang digunakan.

- **Software**

Berdasarkan hasil wawancara, para staf mengatakan bahwa secara keseluruhan aplikasinya sudah baik, namun memang beberapa harus ada yang diperbaiki atau ditambahkan. Seperti hal yang disampaikan oleh informan yaitu berupa adanya sistem *block* atau *warning* pada aplikasi supaya tidak ada pasien ganda.

Kepala unit juga mengatakan bahwa memang idealnya sistem itu dibuat berdasarkan kemauan *user*. Tetapi pada akhirnya memang semua itu dikembalikan lagi kepada vendor sebagai penyedia dari sistem tersebut.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian Megawarni (2013) di Rumah Sakit Martha Friska Multatuli Medan yang menyatakan kondisi *software* sudah memenuhi syarat sebanyak 64,86%. Sisanya

35,14% dianggap masih perlu diadakan perbaikan lagi.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun program aplikasi *software* SIMRS sudah dianggap baik atau memenuhi syarat, tetap saja bagi pengguna dirasakan perlu adanya perbaikan lagi menyesuaikan kebutuhan unitnya.

- **Jaringan**

Berdasarkan hasil wawancara, didapati beberapa keluhan terkait koneksi jaringan pada sistem.

Beberapa staf masih merasa kondisi jaringan pada sistem ini masih kurang bagus, kurang stabil, kadang *error*, dan suka lemot.

Kepala unit juga mengatakan bahwa ketika terjadi ketidakstabilan jaringan sebagai yang berwenang dalam unit jika memang satu jam tidak jalan dia menerapkan sistem manual pada unitnya, sebab untuk mencegah terjadinya penumpukan pada pasien yang berimbas kepada kepuasan pasien itu sendiri.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian Megawarni (2013) di Rumah Sakit Martha Friska Multatuli Medan yang juga menemukan kondisi koneksi jaringan sebanyak 59,46% terkadang terputus-putus, 35,14% sudah terkoneksi dengan baik, dan sisanya 5,40% mengaku sering terputus-putus.

Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan yang sering dihadapi ketika penerapan SIMRS selain kondisi *hardware* yang digunakan, ternyata jaringan pun menjadi salah satu permasalahan inti yang sering dihadapi dalam pelaksanaan SIMRS.

- **Prosedur**

Prosedur dilihat berdasarkan penilaian pelaksanaan SIMRS di Rumah Sakit dr. H. Marzoeki Mahdi oleh masing-masing staf. Berdasarkan hasil wawancara didapatkan beberapa keluhan terkait pelaksanaan SIMRS,

yaitu para staf mengatakan bahwa SIMRS di rumah sakit ini belum optimal, belum maksimal seperti belum terkoneksi dengan semua unit. Meskipun begitu, beberapa staf lainnya juga mengatakan bahwa pelaksanaan SIMRS ini sudah lumayan hanya saja perlu dikembangkan lagi.

Kepala unit juga mengatakan bahwa terkait prosedur pelaksanaan SIMRS di unitnya, ada kendala yang sering dihadapi seperti sarana dan prasarana yang dinilai tidak mendukung. Selain itu aplikasi yang terlalu banyak fitur dan belum *terbrieking* dengan BPJS juga belum adanya *warning* pada data pasien.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian Megawarni (2013) di Rumah Sakit Martha Friska Multatuli Medan yang masih juga menemukan meskipun sudah komputerisasi tetap ada pencatatan manual sebanyak 64,86%, dan sisanya sebanyak 35,14% merasa sudah terkomputerisasi semua tidak ada manual lagi.

Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang dianggap sudah terkomputerisasi sekalipun, akan tetap ada celah untuk melakukan *by manual* di beberapa tindakan.

Jika dilihat dari kualitas SIMRS tersebut seperti dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan serta empati. Maka pendapat informan terhadap SIMRS tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

- **Bukti fisik**

Bukti fisik dilihat dari segi tampilan perangkat komputernya dan aplikasi dari sistem itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara, didapati beberapa keluhan diantaranya terkait untuk kondisi *hardware* yang digunakan saat ini dalam kondisi standar, dibilang baru tetapi bukan baru juga. Karena menurut para staf hanya diperbaiki lagi diperbaiki lagi.

Selain itu untuk dari sisi tampilan sistem aplikasi SIMRS itu sendiri, para staf mengatakan bahwa secara tampilan sudah terlihat bagus, hanya saja memang belum *terbrieking* dengan *V-Claim*.

Kepala unit juga mengatakan bahwa sistem ini hanya tinggal disempurnakan dari sisi aplikasinya.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian Nurhapsari (2013) yang menyatakan bahwa sebanyak 72,2% kualitas layanan secara fisik dapat terlihat atau digunakan sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu layanan yang diterima oleh staf.

Hal ini menunjukkan bahwa dari segi bukti fisik di unit tempat pendaftaran pasien dianggap masih standar yang artinya masih dapat diterima, meskipun tetap ada harapan untuk dilakukan pembaharuan serta perbaikan guna menunjang pelaksanaan dari SIMRS tersebut yang lebih baik.

- **Kehandalan**

Kehandalan dilihat dari segi kemampuan kinerja yang diharapkan dari komponen aplikasi program SIMRS tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, para staf mengatakan bahwa idealnya sebuah sistem yang dijalankan itu mencukupi kebutuhan *user*, *mengcover* semua pelayanan di rumah sakit, mudah diakses dalam *penginputan* data, serta harusnya memang tidak ada gangguan dalam jaringan. Tetapi menurut salah satu pengakuan informan, sistem yang sudah dijalankan saat ini pun sudah dapat dikatakan ideal dan bagus juga.

Kepala unit pun mengatakan bahwa salah satu kehandalan dari sistem yang sudah dijalankan saat ini adalah pendaftarannya sudah otomatis.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan Nurhapsari (2013) yang mendapatkan nilai

79,4% terkait responden menilai penyedia aplikasi dapat diandalkan.

Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan dari penyedia aplikasi untuk menghadirkan sistem yang digunakan oleh para staf dinilai cukup baik. Dikarenakan para staf di unit tempat pendaftaran pasien sudah mengakui kalau sistem yang dijalankan saat ini sudah dapat dikatakan ideal. Meskipun masih ada harapan dari pengembangan sistem yang akan semakin memudahkan dalam bekerja.

- **Ketanggapan**

Ketanggapan dilihat dari segi bentuk upaya yang dilakukan oleh pihak IT sebagai pengelola dari SIMRS tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, para staf mengatakan bahwa secara teknis pihak IT respon dan tanggap ketika dihubungi saat terjadi *error* atau kesalahan pada sistem. Tetapi itu hanya bisa saat kondisi pagi, apabila malam pihak IT tidak ada yang *stand by* dikarenakan jadwal kerja mereka *nonshift*.

Kepala unit pun juga mengatakan bahwa bentuk tanggap darinya kepada para staf saat mengalami gangguan sistem adalah dengan koordinasi pihak terkait lalu memberi batas waktu hingga satu jam. Jika lewat dari itu akan dilakukan sistem manual pada pendaftaran.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhapsari (2013) yang mendapatkan rata-rata persentase sebesar 76,8% terkait responden menilai kemampuan daya tanggap berupa memberi tahu kepada pengguna ketika layanan akan dilaksanakan, memberikan bantuan kepada pengguna, dan mereka tidak akan merasa terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pengguna.

Hal ini menunjukkan bahwa sebenarnya pihak IT memahami betul akan tugasnya dan bentuk hubungan kerjasama yang terjalin

dengan unit atau instalasi terkait SIMRS yang dimana saling membutuhkan guna melancarkan pekerjaan masing-masing.

- **Jaminan**

Jaminan dilihat berdasarkan rasa aman yang dirasakan oleh staf saat bekerja dengan menggunakan aplikasi SIMRS tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, para staf mengatakan bahwa cukup aman dalam bekerja dengan menggunakan aplikasi ini, hanya saja kurang nyaman jika terjadi masalah seperti konektivitas lambat.

Lain hal pendapat dari salah satu orang informan lainnya yang mengatakan bahwa dia sendiri merasa belum terlalu aman karena masih ada sisi rahasia yang terlihat seperti *password* dan *username* yang dapat dilihat dan digunakan oleh teman-teman yang lain juga.

Kepala unit pun mengatakan bahwa bentuk upaya darinya untuk meyakinkan para staf untuk bekerja dengan aman adalah dengan mengikuti SOP yang berlaku.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhapsari (2013) yang didapatkan skor sebesar 84,0% menyatakan para pengguna juga merasa aman melakukan transaksi dengan para karyawan dari penyedia aplikasi tersebut.

Hal ini menunjukkan bahwa rasa aman yang dirasakan oleh para pengguna dari aplikasi tersebut setidaknya perlu didukung dari komponen SIMRS itu sendiri seperti koneksi jaringan, kelancaran sistem saat mengolah data, dan SOP yang dijalankan.

- **Empati**

Empati dilihat berdasarkan perhatian yang diberikan oleh pihak pengelola SIMRS dalam hal ini ahli IT nya untuk memahami kepentingan para pengguna aplikasi SIMRS ini. Berdasarkan hasil wawancara, para staf mengatakan bahwa untuk hal respon mereka

dengan cepat langsung memperbaiki apabila ada kerusakan. Hanya saja *feedback* yang diharapkan oleh *user* terkadang lama sekali responnya

Kepala unit pun juga mengatakan bahwa terkait upaya dirinya untuk menampung keluhan atau saran terhadap program SIMRS yang dijalankan adalah dengan tidak serta merta menyalahkan dan menerima informasi begitu saja. Sehingga apabila terjadi kesalahan, dia coba mengevaluasi hasil kerja dari masing-masing staf.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhapsari (2013) dengan kategori penyedia aplikasi tersebut sangat memperhatikan kepentingan para pengguna hanya mendapatkan skor 70,3%, lebih rendah dibandingkan skor nilai pada variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan dan jaminan.

Hal ini menunjukkan bahwa sebenarnya bentuk empati dari pihak pengelola SIMRS dalam hal ini ahli IT nya sudah berusaha memahami kepentingan para pengguna, namun memang *feedback* kepada *user* belum dirasakan sepenuhnya. Dikarenakan dalam hal ini juga sudah melibatkan pihak manajemen dalam membuat sebuah keputusan.

3. Unit Penata Jasa

- Pengembangan SDM

Berdasarkan hasil wawancara, didapatkan informasi bahwa staf di Penata Jasa hampir semua pernah mengikuti pelatihan terkait penggunaan atau pengoperasian SIMRS, dikarenakan adanya perpindahan sistem lama ke sistem baru. Jadi selama itu sebatas sosialisasi program-program baru terkait SIMRS tersebut.

Kepala unit pun mengatakan bahwa terkait pengarahan khusus di unitnya, dia mengatakan memang sebulan sekali ada

briefing atau pengarahan kepada masing-masing staf dengan harapan mereka mengetahui tugas masing-masing dan langkah penanganannya seperti apa.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian Megawarni (2013) di Rumah Sakit Martha Friska Multatuli Medan yang juga ditemukan SDM yang mengikuti program pendidikan dan pelatihan dengan kategori hanya sekali sebanyak 54,05%, lalu sebanyak 8,11% dengan kategori selalu mengikuti, dan 37,84% dengan kategori tidak pernah.

Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit belum sepenuhnya fokus mengadakan pendidikan dan pelatihan secara rutin kepada para staf yang dirasa perlu untuk meng*update* pengetahuan baru.

Selain itu salah satu upaya lainnya dalam pengembangan sumber daya manusia adalah berupa pemberian penilaian prestasi dan pengembangan karier.

Untuk penilaian prestasi kerja atau pola pengembangan karier mereka memiliki pendapat yang hampir sama, yaitu untuk pengembangan karier di unit ini tidak ada perubahan. Hanya sebatas menambah wawasan baru terkait sistem rumah sakit.

Hal ini menunjukkan bahwa masih minimnya partisipasi para staf dan ketersediaan sarana untuk mengembangkan karier dan kinerja di instansi terkait.

- Sumber daya data

Sumber daya data dilihat berdasarkan pengolahan data yang dilakukan oleh para staf dengan menggunakan aplikasi SIMRS tersebut, kesulitan apa yang dihadapi saat sedang melakukan pengolahan data. Berdasarkan hasil wawancara, para staf mengatakan bahwa kendala saat pengolahan data dengan menggunakan SIMRS diantaranya antara lain belum tersedianya modul *update* pasien pindah ruangan. Jadi

belum bisa secara otomatis tetapi masih manual penginputannya.

Kepala unit pun juga mengatakan bahwa salah satu upaya yang dilakukan olehnya terkait pengecekan data yang diinput oleh para staf yaitu berupa pengecekan berdasarkan per ruangan dan per hari.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Megawarni (2013) di Rumah Sakit Martha Friska Multatuli Medan yang juga ditemukan sebanyak 64,86% masih ada perlakuan manual meskipun sudah komputerisasi, dan sisanya 35,14% sudah terkomputerisasi semua.

Hal ini menunjukkan bahwa seharusnya dengan adanya SIMRS, pengolahan data diharapkan tidak ada lagi *by* manual sebab sudah otomatis terintegrasi oleh sistem semua. Tetapi kenyataannya belum sepenuhnya dirasakan karena penyesuaian sistem yang dibutuhkan oleh *user* belum sempurna dilakukan.

- **Hardware**

Berdasarkan hasil wawancara, para staf mengatakan bahwa komputer yang digunakan saat ini sudah bagus. Namun ada juga staf lainnya yang berpendapat berbeda, dia mengatakan bahwa perangkat komputernya dinilai masih belum memadai sebab dengan sistem rumah sakit yang terhubung dengan *website* itu setidaknya memiliki spesifikasi yang lebih baik lagi.

Kepala unit pun mengatakan saat proses wawancara berlangsung, bahwa baru saja salah satu perangkat komputer yang digunakan di unitnya juga baru selesai diperbaiki karena sudah sering lemot atau lambat.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Megawarni (2013) di Rumah Sakit Martha Friska Multatuli Medan yang juga masih

ditemukan sebanyak 18,92% dinyatakan perlu perbaikan, lalu sisanya sebanyak 81,08% dianggap masih memenuhi syarat.

Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan yang sering dihadapi ketika penerapan SIMRS untuk bagian *hardware* sering kali dikeluhkan oleh para pengguna dalam pelaksanaannya. Dalam hal ini diperlukan perhatian khusus untuk monitoring secara berkala kondisi *hardware* yang digunakan.

- **Software**

Berdasarkan hasil wawancara, didapatkan informasi bahwa secara keseluruhan aplikasinya sudah bagus, simpel, mudah dimengerti dan terhubung namun memang beberapa harus ada yang diperbaiki atau ditambahkan. Seperti misal pada mutasi pasien, pindah ruangan, dan *update* secara otomatis.

Kepala unit juga mengatakan bahwa aplikasi SIMRS ini sudah bisa diakses di *handphone* masing-masing, jadi para staf meskipun tidak melakukan *input* di ruangan tidak masalah. Sebab di *handphone* masing-masing pun sudah bisa, karena sudah memiliki *password* masing-masing.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian Megawarni (2013) di Rumah Sakit Martha Friska Multatuli Medan yang menyatakan kondisi *software* sudah memenuhi syarat sebanyak 64,86%. Sisanya 35,14% dianggap masih perlu diadakan perbaikan.

Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi SIMRS yang saat ini sudah dijalankan sudah dirasa memudahkan bagi para staf, khususnya di unit penata jasa. Meskipun begitu program aplikasi *software* SIMRS yang sudah dianggap baik atau memenuhi syarat ini, tetap saja bagi pengguna masih dirasakan perlu adanya perbaikan lagi untuk menunjang kinerja yang lebih baik lagi.

- **Jaringan**

Berdasarkan hasil wawancara, para staf mengungkapkan bahwa untuk keadaan koneksi jaringan yang terhubung dengan SIMRS saat ini sudah cukup bagus, hanya saja mungkin ketika terjadi gangguan atau ketidakstabilan jaringan biasanya disebabkan karena faktor cuaca seperti hujan atau petir.

Kepala unit mengungkapkan bahwa memang belakangan ini jaringan sering *error* tetapi untungnya di penata jasa itu khususnya untuk *input* data ruangan tidak mengharuskan *input* per *real time* saat itu juga.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian Megawarni (2013) di Rumah Sakit Martha Friska Multatuli Medan yang juga menemukan kondisi koneksi jaringan sebanyak 59,46% terkadang terputus-putus, 35,14% sudah terkoneksi dengan baik, dan sisanya 5,40% mengaku sering terputus-putus.

Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan yang sering dihadapi ketika penerapan SIMRS selain kondisi *hardware* yang digunakan, ternyata jaringan pun menjadi salah satu permasalahan inti yang sering dihadapi dalam pelaksanaan SIMRS. Namun untungnya di unit penata jasa ini tidak terlalu berpengaruh besar, sebab tidak melakukan *input* di waktu yang sama pun tidak jadi masalah. Oleh sebab itu kondisi jaringan masih dapat dimaklumi di unit ini.

- **Prosedur**

Prosedur dilihat berdasarkan penilaian pelaksanaan SIMRS di Rumah Sakit dr. H. Marzoeki Mahdi oleh masing-masing staf. Berdasarkan hasil wawancara, para staf mengatakan bahwa pelaksanaan SIMRS secara keseluruhan sudah cukup bagus, sangat memudahkan, simpel, dan mudah diakses karena sudah berbasis *web*. Sehingga

dapat dibuka di perangkat lain seperti laptop atau *smartphone*.

Meskipun pelaksanaan SIMRS yang dirasa sudah memudahkan bagi para staf, tidak menutup kemungkinan adanya kendala saat pelaksanaannya di lapangan. Kepala unit pun memaparkan bahwa kendala terkait pelaksanaan SIMRS di unitnya saat ini hanya ketika sedang *error*, serta akomodasi dan administrasi pasien yang tidak *terinput* otomatis. Sehingga para staf harus memeriksa serta *menginput* ulang akomodasi dan administrasi pasien yang memang belum *terinput* pada tanggalnya.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian Megawarni (2013) di Rumah Sakit Martha Friska Multatuli Medan yang masih juga menemukan sebanyak 13,51% terkait kelengkapan pengisian data tidak lengkap. Serta sisanya sebanyak 86,49% dinyatakan lengkap.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem sudah dianggap bagus dan otomatis bukan berarti tidak ada monitoring terkait data yang *terinput*. Terkadang masih ditemukan data yang *terinput* dalam sistem belum semuanya lengkap otomatis *terinput*. Masih diperlukan pengecekan berkala untuk memastikan data seperti akomodasi administrasi pasien tidak ada yang terlewat pada tanggalnya.

Jika dilihat dari kualitas SIMRS tersebut seperti dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan serta empati. Maka pendapat informan terhadap SIMRS tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

- **Bukti fisik**

Bukti fisik dilihat dari segi tampilan perangkat komputernya dan aplikasi dari sistem itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara, didapati beberapa keluhan diantaranya terkait untuk kondisi komputer

yang digunakan saat ini dalam kondisi kurang memadai spesifikasinya.

Lain halnya dengan gambaran tampilan aplikasi SIMRS yang para staf gunakan, mereka berpendapat sama bahwa SIMRS yang digunakan saat ini lebih simpel, mudah dimengerti, sangat mempermudah dan sudah cukup bagus.

Kepala unit pun mengatakan bahwa kondisi komputernya memang sudah lama yang berdampak jadi sering diperbaiki. Selain itu untuk penilaian dari sisi tampilan SIMRSnya dia juga mengatakan bahwa meskipun sudah bagus tetap ada yang harus diperbaiki atau ditambahkan lagi.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian Nurhapsari (2013) yang menyatakan bahwa sebanyak 78,9% responden merasa penyedia aplikasi yang digunakan memiliki perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang paling mutakhir.

Hal ini menunjukkan bahwa dari segi bukti fisik di unit penata jasa dianggap masih standar yang artinya masih dapat diterima khususnya untuk aplikasi SIMRSnya. Meskipun tetap ada harapan untuk dilakukan pembaharuan serta perbaikan dari sisi *hardware* guna menunjang pelaksanaan yang lebih baik dari SIMRS tersebut.

- **Kehandalan**

Kehandalan dilihat dari segi kemampuan kinerja yang diharapkan dari komponen aplikasi program SIMRS tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, para staf mengatakan bahwa idealnya sebuah sistem yang dijalankan itu simpel, tidak menyulitkan, mudah diakses dalam *penginputan* data, serta harusnya memang tidak ada gangguan. Tetapi menurut pengakuan salah satu staf lainnya, sistem yang sudah dijalankan saat ini pun sudah dapat dikatakan ideal.

Kepala unit pun mengatakan bahwa salah satu kehandalan dari sistem yang sudah dijalankan saat ini adalah sudah terkoneksi internet, sehingga dapat dibuka dimana saja selama mengetahui *password* nya.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan Nurhapsari (2013) yang mendapatkan nilai 79,4% terkait responden menilai penyedia aplikasi dapat diandalkan.

Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan dari penyedia aplikasi untuk menghadirkan sistem yang digunakan oleh para staf dinilai cukup baik. Dikarenakan para staf khususnya di unit penata jasa sudah mengakui kalau sistem yang dijalankan saat ini sudah dapat dikatakan ideal. Meskipun masih ada harapan dari pengembangan sistem yang akan semakin memudahkan dalam bekerja.

- **Ketanggapan**

Ketanggapan dilihat dari segi bentuk upaya yang dilakukan oleh pihak IT sebagai pengelola dari SIMRS tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, mereka mengatakan bahwa secara teknis pihak IT respon dan cepat tanggap ketika dihubungi dikarenakan ruang instalasi SIRS nya dekat dengan ruang unit penata jasa.

Kepala unit pun juga mengatakan bahwa bentuk tanggap darinya kepada para staf saat mengalami gangguan sistem adalah dengan koordinasi serta melaporkan kepada pihak SIRS terkait.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhapsari (2013) yang mendapatkan rata-rata persentase sebesar 76,8% terkait responden menilai kemampuan daya tanggap berupa memberi tahu kepada pengguna ketika layanan akan dilaksanakan, memberikan bantuan kepada pengguna, dan mereka tidak akan merasa terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pengguna.

Hal ini menunjukkan bahwa sebenarnya pihak IT memahami betul akan tugasnya dan bentuk hubungan kerjasama yang terjalin dengan unit atau instalasi terkait SIMRS yang dimana saling membutuhkan guna melancarkan pekerjaan masing-masing. Sehingga mereka pun akan bersifat responsif ketika dibutuhkan.

- **Jaminan**

Jaminan dilihat berdasarkan rasa aman yang dirasakan oleh staf saat bekerja dengan menggunakan aplikasi SIMRS tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, para staf mengatakan bahwa cukup aman dalam bekerja dengan menggunakan SIMRS ini. Dikarenakan mereka juga ada yang masih menggunakan data manual seperti buku ekspedisi sehingga data *backup* tetap masih ada.

Kepala unit pun mengatakan bahwa bentuk upaya darinya untuk meyakinkan para staf untuk bekerja dengan aman adalah dengan memberi motivasi dalam pekerjaannya. Dia meyakinkan para staf untuk bisa menguasai setidaknya sistem yang digunakan ini, meskipun tidak bisa aplikasi lainnya seperti *Word* atau *Excel*.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhapsari (2013) yang didapatkan skor sebesar 84,0% menyatakan para pengguna juga merasa aman melakukan transaksi dengan para karyawan dari penyedia aplikasi tersebut.

Hal ini menunjukkan bahwa rasa aman yang dirasakan oleh para pengguna dari aplikasi tersebut salah satunya tercipta dari adanya *backup* data secara tertulis yang dilakukan oleh para staf. Sehingga saat komputer atau sistem mengalami kendala, mereka masih memiliki salinan tertulisnya. Selain itu, mungkin dengan pemberian motivasi yang dilakukan oleh Kepala unit

dapat meminimalisir kesalahan yang dilakukan oleh para staf.

- **Empati**

Empati dilihat berdasarkan perhatian yang diberikan oleh pihak pengelola SIMRS dalam hal ini ahli IT nya untuk memahami kepentingan para pengguna aplikasi SIMRS ini. Berdasarkan hasil wawancara, para staf mengatakan bahwa sejauh ini pihak IT cukup baik dalam memperhatikan permasalahan yang mereka alami. Responnya cukup baik, namun memang butuh proses karena tidak bisa langsung merubah suatu sistem.

Kepala unit pun juga mengatakan bahwa terkait upaya dirinya untuk menampung keluhan atau saran terhadap program SIMRS yang dijalankan adalah dengan mengajak untuk belajar bersama-sama terkait sistem yang dijalankan. Selain itu juga dengan membuat grup *Whatsapp* unit sehingga dapat langsung berkomunikasi.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhapsari (2013) yang mendapatkan nilai rata-rata dari responden sebesar 68,4% dengan kategori penyedia

aplikasi tersebut memberikan perhatian individual kepada para pengguna, sangat memperhatikan kepentingan para pengguna, dan memahami kebutuhan khusus kepada para pengguna.

Hal ini menunjukkan bahwa sebenarnya bentuk empati dari pihak pengelola SIMRS dalam hal ini ahli IT nya sudah berusaha memahami kepentingan para pengguna, namun memang *feedback* kepada *user* belum dirasakan sepenuhnya. Dikarenakan dalam hal ini juga sudah melibatkan pihak manajemen dalam membuat sebuah keputusan. Sehingga teknis pelaksanaannya pun belum sesuai dengan yang diinginkan atau diharapkan oleh para staf.

4. Unit Verifikasi

- **Pengembangan SDM**

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan informasi bahwa staf di unit Verifikasi hampir semua pernah mengikuti pelatihan terkait penggunaan atau pengoperasian SIMRS. Namun menurut salah satu pengakuan informan, ada juga yang merasa belum pernah mengikuti program pendidikan atau pelatihan terkait penggunaan atau pengoperasian SIMRS tersebut.

Kepala unit pun mengatakan bahwa ada pengarahan khusus kepada para staf yang dilakukan namun tidak setiap hari. Selain itu diakui memang ada pelatihan tetapi saat awal pengenalan SIMRS ini.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian Megawarni (2013) di Rumah Sakit Martha Friska Multatuli Medan yang juga ditemukan SDM yang mengikuti program pendidikan dan pelatihan dengan kategori hanya sekali sebanyak 54,05%, lalu sebanyak 8,11% dengan kategori selalu mengikuti, dan 37,84% dengan kategori tidak pernah.

Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit belum sepenuhnya fokus mengadakan pendidikan dan pelatihan secara rutin kepada para staf yang dirasa perlu untuk mengupdate pengetahuan baru. Selain itu meskipun diakui pelatihan memang ada tetapi hanya saat pengenalan awal SIMRS tersebut saja, bukan menjadi agenda rutin yang sering diadakan.

Selain itu salah satu upaya lainnya dalam pengembangan sumber daya manusia adalah berupa pemberian penilaian prestasi dan pengembangan karier. Untuk penilaian prestasi kerja diakui memang ada evaluasi setiap tahunnya yang dapat dilihat di *log book*. Dan untuk pengembangan karier salah satu staf mengatakan harus dari diri sendiri yang ingin memunculkan.

Hal ini menunjukkan bahwa untuk alur penilaian dan evaluasi memang sudah ada dan dilakukan setiap tahunnya. Namun untuk

pengembangan karier memang masih dirasa minim partisipasinya oleh para staf terkait.

- **Sumber daya data**

Sumber daya data dilihat berdasarkan pengolahan data yang dilakukan oleh para staf dengan menggunakan aplikasi SIMRS tersebut, kesulitan apa yang dihadapi saat sedang melakukan pengolahan data. Berdasarkan hasil wawancara, para staf mengatakan bahwa kendala yang dihadapi saat sedang mengolah data biasanya terjadi di jaringan, seperti salah satunya *error*.

Kepala unit pun juga mengatakan bahwa salah satu upaya yang dilakukan olehnya terkait pengecekan data yang diinput oleh para staf yaitu salah satunya berupa pengecekan *random*. Khususnya untuk klaim jamkesda memang rutin dilakukan untuk pengkroscekan ulang berkas.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan yang dilakukan oleh Odelia (2018) di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya yang juga mengharapkan dengan diberlakukan SIMRS di rumah sakit ini dapat mempermudah aktivitas pelayanan kesehatan agar lebih efektif dan efisien.

Hal ini menunjukkan bahwa seharusnya dengan adanya SIMRS, pengolahan data memang diharapkan menjadi lebih efektif dan efisien. Tetapi kenyataannya karena masih ditemukan koneksi jaringan yang *error* sehingga menyebabkan keterlambatan penginputan yang pada akhirnya juga berdampak pada keterlambatan pengiriman berkas tersebut.

- **Hardware**

Berdasarkan hasil wawancara, didapatkan informasi bahwa perangkat komputer yang digunakan sudah baik, bahkan menurut pengakuan salah satu staf komputer yang digunakan olehnya ukuran RAM nya

lebih besar dibandingkan perangkat staf lainnya.

Kepala unit juga mengatakan bahwa untuk penggunaan *hardware* nya diserahkan kepada masing-masing staf untuk menjaga dan merawat masing-masing perangkatnya. Baru

nanti ketika ada kerusakan berkoordinasi dengan kepala unit dan, diteruskan kepada pihak SIRS nya.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Megawarni (2013) di Rumah Sakit Martha Friska Multatuli Medan yang juga ditemukan sebanyak 81,08% dianggap masih memenuhi syarat, lalu sisanya sebanyak 18,92% dinyatakan yang perlu perbaikan.

Hal ini menunjukkan bahwa khususnya di unit verifikasi ini untuk kondisi kelayakan *hardware* yang digunakan masih dianggap bagus dan baik. Mungkin tidak seperti kondisi di unit lainnya seperti tempat pendaftaran pasien dan penata jasa, yang dirasakan lebih memerlukan perhatian pada *hardware* disana.

- **Software**

Berdasarkan hasil wawancara, didapatkan informasi bahwa secara keseluruhan aplikasinya sudah bagus, lebih tertata, cuma memang masih dibutuhkan peningkatan-peningkatan lainnya.

Kepala unit juga mengatakan bahwa aplikasi SIMRS ini untuk penggunaan akunya diserahkan kepada masing-masing para staf, sehingga hanya sebatas koordinasi ketika ada masalah.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian Megawarni (2013) di Rumah Sakit Martha Friska Multatuli Medan yang menyatakan kondisi *software* sudah memenuhi syarat sebanyak 64,86%. Sisanya 35,14% dianggap masih perlu diadakan perbaikan.

Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi SIMRS yang saat ini sudah dijalankan sudah bagus dan lebih tertata. Meskipun begitu program aplikasi *software* SIMRS yang sudah dianggap baik atau memenuhi syarat ini, tetap saja bagi pengguna masih dirasakan perlu adanya perbaikan lagi untuk menunjang kinerja yang lebih baik lagi.

- **Jaringan**

Berdasarkan hasil wawancara, para staf mengatakan bahwa untuk koneksi jaringan yang terhubung dengan SIMRS saat ini sudah cukup bagus, hanya saja terkadang masih terjadi ketidakstabilan jaringan yang bersifat naik turun sehingga menyebabkan sistem *error* sementara, tetapi itu juga tidak terlalu sering.

Kepala unit pun mengungkapkan bahwa terjadinya ketidakstabilan pada jaringan kemungkinan disebabkan ada masalah di koneksi antara *provider* dengan pihak rumah sakit. Tetapi terkadang apabila *hardware* nya juga bermasalah seperti kabel atau *hard* nya biasanya konektivitasnya pun juga akan berakibat terganggu.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian Megawarni (2013) di Rumah Sakit Martha Friska Multatuli Medan yang juga menemukan kondisi koneksi jaringan sebanyak 59,46% terkadang terputus-putus, 35,14% sudah terkoneksi dengan baik, dan sisanya 5,40% mengaku sering terputus-putus.

Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan yang sering dihadapi ketika penerapan SIMRS selain kondisi *hardware* yang digunakan, ternyata jaringan pun menjadi salah satu permasalahan inti yang sering dihadapi dalam pelaksanaan SIMRS. Karena khususnya di unit verifikasi ini akan mempengaruhi pada keterlambatan *penginputan* yang berdampak juga kepada pengiriman berkas yang akan diberikan

kepada pihak ketiga dalam hal ini asuransi seperti BPJS menjadi lebih lama.

- **Prosedur**

Prosedur dilihat berdasarkan penilaian pelaksanaan SIMRS di Rumah Sakit dr. H. Marzoeqi Mahdi oleh para staf. Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan, mereka mengatakan bahwa pelaksanaan SIMRS secara keseluruhan sudah baik.

Kepala unit pun memaparkan bahwa pelaksanaan SIMRS di unitnya saat ini sudah efektif. Mungkin tidak seperti dulu saat tahap pengembangan atau pada saat peralihan SIMRS lama ke SIMRS baru. Mungkin masih ada kekurangan di koneksi jaringan, tetapi untungnya unit verifikasi bebannya tidak seberat di unit pendaftaran pasien, karena unit ini masih menerima bukti fisik sehingga tidak sepenuhnya mengandalkan data pada sistem.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian Megawarni (2013) di Rumah Sakit Martha Friska Multatuli Medan yang menyatakan bahwa 64,86% responden menilai pelaksanaan SIMRS sudah baik.

Sisanya sebanyak 35,14% responden menilai pelaksanaan SIMRS cukup.

Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan SIMRS di unit verifikasi sangat dirasakan manfaatnya oleh para staf, sehingga dinilai sudah berjalan efektif. Mungkin dikarenakan unit verifikasi ini tidak begitu mengandalkan 100% pekerjaannya pada aplikasi program SIMRS, sehingga beban yang dirasa tidak terlalu berat.

Jika dilihat dari kualitas SIMRS tersebut seperti dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan serta empati. Maka pendapat informan terhadap SIMRS tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

- **Bukti fisik**

Bukti fisik dilihat dari segi tampilan perangkat komputernya dan aplikasi dari

sistem itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara, para staf mengatakan bahwa untuk perangkat komputer yang digunakan jika dilihat tampilannya masih layak pakai, bagus dan masih berfungsi.

Begitu pula pendapat mereka terkait tampilan aplikasinya dianggap sudah cukup baik dan mudah dimengerti, hanya saja ada keluhan dari beberapa staf yang mengharapkan aplikasi tidak ribet jika dibandingkan dengan sistem aplikasi yang dulu.

Kepala unit pun mengatakan bahwa untuk perangkat komputer yang berada di unitnya dianggap sudah cukup bagus. Karena penggunaannya lebih sebatas ke SIMRS dan CBG's dan itu pun berbasis *web*. Sehingga untuk hasil rekapan juga hanyamembutuhkan *Microsoft Office* standar yang tidak terlalu berat *penginstall*'annya. Lain hal dengan tampilan aplikasi SIMRS, salah satunya masih dianggap kurang karena belum tersedia modul untuk pasien Institusi Penerima Wajib Lapor (IPWL) untuk melihat biaya rekap pengobatan per bulan. Karena konsepnya *by sistem*, sehingga yang muncul adalah data per tiga bulan yang dimulai dari pasien datang hingga pasien pulang.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian Nurhapsari (2013) yang menyatakan bahwa sebanyak 78,9% responden merasa penyedia aplikasi yang digunakan memiliki perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang paling mutakhir.

Hal ini menunjukkan bahwa dari segi bukti fisik di unit verifikasi dianggap masih standar yang artinya masih dapat diterima khususnya untuk aplikasi SIMRS nya. Meskipun tetap

ada harapan untuk dilakukan pembaharuan serta perbaikan dari sisi *software* guna menunjang pelaksanaan yang lebih baik dari SIMRS tersebut.

- **Kehandalan**

Kehandalan dilihat dari segi kemampuan kinerja yang diharapkan dari komponen aplikasi program SIMRS tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, para staf mengatakan bahwa SIMRS dikatakan ideal itu jika otomatis mudah dipahami, mempermudah *user*, cepat, dan menu yang tersedia juga mendukung semua sistem aplikasinya.

Kepala unit pun mengatakan bahwa salah satu kehandalan yang paling dirasakan adalah karena SIMRS itu bersifat *webbase*. Sehingga aksesnya dapat melalui internet, bahkan di *handphone* sekalipun. Hanya saja memang dari setiap kelebihan pasti ada kekurangan, salah satunya sistem ini sekalipun mudah terinstall di *handphone* tetapi belum *mobile friendly* untuk menyesuaikan dengan layar *handphone* masing-masing pengguna.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan Nurhapsari (2013) yang mendapatkan nilai 79,4% terkait responden menilai penyedia aplikasi dapat diandalkan.

Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan dari penyedia aplikasi untuk menghadirkan sistem yang digunakan oleh para staf dinilai cukup baik. Karena salah satu kehandalan yang dirasakan di unit verifikasi ini yaitu bersifat *webbase*, yang artinya sistem ini dapat diakses di internet dan *handphone* secara langsung. Meskipun masih ada harapan dari pengembangan sistem yang akan semakin memudahkan dalam bekerja.

- **Ketanggapan**

Ketanggapan dilihat dari segi bentuk upaya yang dilakukan oleh pihak IT sebagai pengelola dari SIMRS tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, para staf mengatakan bahwa secara teknis pihak IT respon dan cepat tanggap ketika dihubungi. Pada

dasarnya mereka langsung berusaha untuk memperbaiki misal dari sisi jaringannya. Kalaupun misalnya kendala hanya berdasarkan panggilan personal, pihak IT pun juga langsung respon dan datang ke unit tersebut.

Kepala unit pun juga mengatakan bahwa salah satu upaya yang dilakukan saat terjadi *error system* pasti memberikan *feedback* kepada teman-teman SIRS dalam hal ini pihak IT nya itu sendiri.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhapsari (2013) yang mendapatkan rata-rata persentase sebesar 76,8% terkait responden menilai kemampuan daya tanggap berupa memberi tahu kepada pengguna ketika layanan akan dilaksanakan, memberikan bantuan kepada pengguna, dan mereka tidak akan merasa terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pengguna.

Hal ini menunjukkan bahwa sebenarnya pihak IT memahami betul akan tugasnya dan bentuk hubungan kerjasama yang terjalin dengan unit atau instalasi terkait SIMRS yang dimana saling membutuhkan guna melancarkan pekerjaan masing-masing.

- **Jaminan**

Jaminan dilihat berdasarkan rasa aman yang dirasakan oleh staf saat bekerja dengan menggunakan aplikasi SIMRS tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, para staf mengatakan bahwa sejauh ini aman dan sangat membantu dengan adanya SIMRS ini. Meskipun begitu, lain hal dengan pendapat staf lainnya yang mengatakan ada beberapa hal yang mereka takutkan dalam pekerjaannya sebagai verifikator yang beresiko tinggi seperti perhitungan *billing system* yang mungkin saja bisa tidak *balance*. Sehingga diperlukan ketelitian tinggi dalam hal ini oleh para staf itu sendiri.

Kepala unit pun mengatakan salah satu upaya untuk meyakinkan bekerja dengan aman adalah menggunakan akun masing-masing. Dan salah satu kemudahan kondisi di unit verifikasi ini memang dari awal sudah di *setting* untuk tidak bisa *menginput* lagi di SIMRS, jadi hanya sebatas *read only* saja.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhapsari (2013) yang didapatkan skor sebesar 84,0% menyatakan para pengguna juga merasa aman melakukan transaksi dengan para karyawan dari penyedia aplikasi tersebut.

Hal ini menunjukkan bahwa rasa aman yang dirasakan oleh para pengguna dari aplikasi tersebut adalah salah satunya dengan bekerja menggunakan akun serta menjaga *password* masing-masing dalam program SIMRS. Sehingga privasi dan pekerjaan masing-masing staf lebih terjaga.

- **Empati**

Empati dilihat berdasarkan perhatian yang diberikan oleh pihak pengelola SIMRS dalam hal ini ahli IT nya untuk memahami kepentingan para pengguna aplikasi SIMRS ini. Berdasarkan hasil wawancara, para staf mengatakan bahwa respon pihak IT cukup cepat tanggap, cepat respon dan mendengarkan keluhan juga. Tetapi menurut salah satu staf mengatakan pihak IT saat ini belum sampai tahap mementingkan kepentingan dari penggunanya.

Kepala unit pun juga mengatakan bahwa terkait upaya dirinya untuk menampung keluhan atau saran terhadap program SIMRS yang dijalankan adalah dengan mencoba untuk memperbaiki dan menyelesaikan sendiri untuk kendala yang bersifat kecil. Karena di unit verifikasi ini juga ada yang berasal dari lulusan komputer atau berpengalaman pernah bekerja di bidang IT. Tetapi kalau sudah terjadi kendala di *server* atau jaringan langsung dikomunikasikan kepada pihak SIRS.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhapsari (2013) yang mendapatkan nilai rata-rata dari responden sebesar 68,4% dengan kategori penyedia aplikasi tersebut memberikan perhatian individual kepada para pengguna, sangat memperhatikan kepentingan para pengguna, dan memahami kebutuhan khusus kepada para pengguna.

Hal ini menunjukkan bahwa sebenarnya bentuk empati dari pihak pengelola SIMRS dalam hal ini ahli IT nya sudah berusaha untuk mendengarkan keluhan, tetapi belum sampai tahap mementingkan kepentingan penggunanya, dikarenakan dalam hal ini pihak IT memiliki keterbatasan serta harus melalui sistem pengajuan yang berjenjang karena sudah melibatkan pihak manajemen dalam membuat sebuah keputusan. Dan itu pun dapat dimaklumi oleh para staf, khususnya di unit verifikasi.

Kesimpulan

a. Unit Tempat Pendaftaran Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa untuk pelaksanaan SIMRS di unit tempat pendaftaran pasien dinilai sudah cukup baik bagi para stafnya. Namun masih ada beberapa komponen yang harus mendapat perhatian lebih jika ingin mengadakan perbaikan yaitu dari sisi *hardware*, *software*, dan jaringannya.

b. Unit Penata Jasa

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa untuk pelaksanaan SIMRS di unit penata jasa dinilai sudah cukup baik bagi para stafnya. Namun masih

ada beberapa komponen yang harus mendapat perhatian lebih jika ingin mengadakan perbaikan yaitu dari sisi *hardware* dan *softwaranya*.

c. Unit Verifikasi

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa untuk pelaksanaan SIMRS di unit verifikasi dinilai sudah baik bagi para stafnya. Namun masih ada komponen yang harus mendapat perhatian lebih jika ingin mengadakan perbaikan yaitu dari sisi jaringannya.

Daftar Pustaka

- [1] Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [2] Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan. *Tahun 2018, Semua Rumah Sakit Harus Punya SIMRS Terintegrasi*. (2017, September 10). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, diakses pada tanggal 25 Januari 2019 <http://yankes.kemkes.go.id/read-tahun-2018-semua-rumah-sakit-harus-sudah-punya-simrs-terintegrasi-2647.html>.
- [3] Harsono, Septo. (2007). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Sumber Daya Manusia pada PT. Basuki Pratama Engineering*. Universitas Bina Nusantara. <http://thesis.binus.ac.id>
- [4] Harahap, Elsa Yulisari. (2017). *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Deli Serdang Kabupaten Deli Serdang*. Universitas Sumatera Utara.
- [5] Istijanto. (2005). *Riset Sumber Daya Manusia, Cara Praktis Mendeteksi Dimensi-dimensi Kerja Karyawan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- [6] Kemenkes RI. (2013). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.
- [7] Mangawing, Deta Adina. (2016). *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Mutu Layanan Penyelenggaraan Dilkat di Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan Bandung*. Universitas Pendidikan Indonesia. <http://repository.upi.edu>
- [8] Martha, Evi dan Kresno, Sudarti. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Bidang Kesehatan*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

- [9] Maryati, Husnah. (2017). *Modul Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Bogor.
- [10] Megawarni, Julia. (2013). *Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Rumah Sakit Martha Friska Multatuli Medan*. Universitas Sumatera Utara. <http://repository.usu.ac.id>
- [11] Nurhapsari, Putri Krisna. (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi, Kualitas Sistem Informasi, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi (Survei pada Tiga Satker KPU Pengguna Software Aplikasi SIA)*. Universitas Widyatama, diakses pada 12 Februari 2019 <http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/123456789/2339>
- [12] Odelia, Evi Maya. (2018, Januari-April). *Pengembangan Kapasitas Organisasi Melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol. 6 No. 1, diakses pada 15 Januari 2019 <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp943047242efull.pdf>
- [13] Parasuraman, A & Zeithaml, Valerie A & Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press a Division of Macmillan Inc.
- [14] Persi. (2018, April). *Jumlah Rumah Sakit di Indonesia – Pertumbuhan Rumah Sakit Publik*, diakses pada tanggal 21 Januari 2019. <https://www.persi.or.id/images/2017/litbang/rsindonesia418.pdf>.
- [15] Pikiran Rakyat. (2017, Juli 11). 2019, *Seluruh Rumah Sakit di Jabar Harus Terakreditasi*, diakses pada tanggal 22 Januari 2019 <http://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2017/07/11/2019-seluruh-rumah-sakit-di-jabar-harus-terakreditasi-404953>.
- [16] Pohan, Imbalo S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan – Dasar-dasar, Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- [17] Prasojo, Lantip Diat. (2013). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- [18] Purnama, Chamdan. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Mojokerto: Insan Global.
- [19] RI. (2009). Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- [20] Rumah Sakit dr. H. Marzoeki Mahdi. (2018). *Laporan Komite Mutu dan Keselamatan Pasien Semester I Tahun 2018 Rumah Sakit dr. H. Marzoeki Mahdi*. Website Resmi Rumah Sakit dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor, diakses pada 8 Desember 2018 https://www.rsmmbogor.com/apps_rsm/ho%20me.do.
- [21] Rumah Sakit dr. H. Marzoeki Mahdi. (2018). *Laporan Semester I Rumah Sakit dr. H. Marzoeki Mahdi Tahun 2018*. Website Resmi Rumah Sakit dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor, diakses pada 8 Desember 2018 https://www.rsmmbogor.com/apps_rsm/ho%20me.do.
- [22] Rumah Sakit dr. H. Marzoeki Mahdi. (2018). *Rencana Strategis Bisnis 2015-2019 Rumah Sakit dr. H. Marzoeki Mahdi Rev 1.2*, diakses pada 28 Desember 2018 <http://static.rsmmbogor.com/cdn/File/R>

- [SB%20RSMM%20-%202015-2019%20REV%2012.pdf](#)
- [23] Ruslim, Aloysius K. (2003). *Modul Kuliah Sistem Informasi Rumah Sakit*. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat - Universitas Indonesia.
- [24] Rustiyanto, Ery. (2012). *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Yang Terintegrasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- [25] Sabri, Luknis dan Hastono, Sutanto P.(2014). *Statistik Kesehatan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- [26] Sari, Wida Kartika. (2016). *Analisis Kecepatan Waktu Pemberian Informasi Tagihan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2016*. Universitas Ibn Khaldun: Fakultas Ilmu Kesehatan.
- [27] Setyawan, Dedy. (2016, November). *Analisis Implementasi Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada RSUD Kardinah Tegal*. *Indonesian Journal on Computer and Information Technology* Vol. 1 No. 2. Politeknik Trisila Dharma, diakses pada 30 Desember 2018 <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijcit/article/download/1503/1124>
- [28] Shelly, Titania Nur. (2012). *Evaluasi Sistem Informasi Manajemen di Bagian Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Bhakti Yudha Depok Tahun 2012*. Universitas Indonesia <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/201314386-T31290-Evaluasi%20sistem.pdf>
- [29] Sidiq, Muhammad. (2018, Agustus 16). *Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Rumah Sakit Putri Hijau Medan*. *Jurnal Ilmiah Kesehatan* Vol. 17 No. 2. Diakses pada 27 Januari 2019 http://journals.stikim.ac.id/ojs_new/index.php/jikes/article/view/119/100
- [30] Sindo News. (2018, September 10). *Revolusi Industri 4.0 dalam Dunia Kesehatan*, diakses pada tanggal 22 Januari 2019 <http://nasional.sindonews.com/read/1337174/18/revolusi-industri-40-dalam-dunia-kesehatan-1536571793/15>.
- [31] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [32] Susanto, Jibril. (2011). *Perancangan Taman Sebagai Penunjang Aktivitas Rumah Sakit di RS dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor*. Institut Pertanian Bogor. Diakses pada 27 Mei 2019 <https://text-id.123dok.com/document/7qvp81q-kondisi-umum-rumah-sakit-dr-h-marzoeki-mahdi.html>
- [33] Turban, Efraim & Aronson, Jay E. (2001). *Decision Support Systems and Intelligent Systems*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- [34] WHO. (2018). *Information and Communication Technologies for Womens's and Children's Health*. Geneva, Switzerland: Author