



PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DENGAN MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT ADVENT MEDAN

Tamaralina Karona¹, Ema Hardianti Naibaho²

^{1,2}Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Arta Kabanjahe
tamaralinakarona@gmail.com

Abstrak

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan perangkat yang dirancang untuk menyediakan informasi yang membantu dalam pengambilan keputusan. RS Advent Medan mulai menggunakan SIMRS pada bulan Mei 2025. Penerapan sistem ini membutuhkan waktu yang cukup lama karena baru saja mendapatkan peralatan dan fasilitas yang dibutuhkan. Akibatnya, SIMRS belum beroperasi secara penuh di semua area. SIMRS baru diterapkan di bagian pendaftaran dan laboratorium, sedangkan area lainnya masih manual. Penelitian ini bersifat kualitatif dan deskriptif dengan metode wawancara. Narasumber utama yang diwawancarai adalah direktur, kepala instalasi SIMRS, staf yang bekerja dengan SIMRS, dan operator SIMRS. Selain itu, pengguna layanan kesehatan lainnya diwawancarai untuk memvalidasi informasi yang diberikan. Analisis data dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian hasil, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi informasi. Berdasarkan hasil observasi, RS Advent telah menerapkan SIMRS, meskipun hanya di bagian tertentu. Penelitian ini mengkaji efektivitas sistem informasi manajemen di RS Advent Medan.

Kata Kunci: *Pengambilan Keputusan, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), Mutu Pelayanan*

Abstract

Hospital Management Information System (SIMRS) is a tool designed to provide information that helps in making decisions. RS Advent Medan began utilizing SIMRS in Mei 2025. The implementation of this system took a significant amount of time because it had only recently acquired the necessary equipment and facilities. As a result, SIMRS has not been fully operational in every area. It has only been deployed in the registration and laboratory departments, while other areas still manual. This research is qualitative and descriptive, utilizing interviews as its method. The primary individuals interviewed included the director, the head of SIMRS installation, staff members working with SIMRS, and the operators of SIMRS. Additionally, other users of the health services were interviewed to validate the information provided. The analysis of data in this research involved reducing the data, presenting the findings, and reaching conclusions or verifying the information. Observations reveal that RS Advent has implemented SIMRS, though only in certain sections. This research examines the effectiveness of the management information system at RS Advent Medan.

Keywords: *Decision Making, Hospital Management Information System (SIMRS), Service Quality*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2025

✉ Corresponding author :

Address : Sumber Mufakat, Kec. Kabanjahe, Kabupaten Karo, Sumatera Utara 22152

Email : tamaralina@gmail.com

Phone : 085668612385

PENDAHULUAN

Mengelola rumah sakit kini lebih sulit dari sebelumnya. Saat ini, biaya yang dibutuhkan untuk menjalankan rumah sakit sangat besar. Hal ini dikarenakan adanya teknologi baru, banyaknya karyawan yang membutuhkan manajemen yang baik, dan orang-orang yang terampil untuk menggunakan peralatan yang rumit. Selain itu, masyarakat kini mengharapkan kenyamanan dan kemudahan dari layanan kesehatan (Alrianto Tajuddin et al., 2022).

Sistem informasi manajemen sangatlah penting. Sistem ini menyediakan cara untuk berbagi informasi dan membuat keputusan, terutama untuk meningkatkan layanan rumah sakit (Polii et al., 2022). Informasi yang disesuaikan dan spesifik dengan kebutuhan rumah sakit membantu memperlancar layanan dan operasional. Sistem ini juga membantu dalam pengambilan keputusan agar rumah sakit dapat tumbuh dan berkembang (S Yuliana & Hartono, 2024).

Sistem informasi sangatlah penting untuk menjalankan layanan kesehatan. Sistem ini membantu staf dan manajemen dalam membuat keputusan dan menyusun strategi agar dapat bersaing. Penggunaan sistem informasi dalam manajemen membantu masyarakat untuk melihat dengan cepat apa yang dibutuhkan dan apa yang sedang terjadi di rumah sakit. Akses informasi yang cepat membantu rumah sakit untuk membuat pilihan yang tepat tentang hal-hal yang telah terjadi. Hal ini pada akhirnya akan menurunkan biaya dan meningkatkan keuntungan (Sarayar et al., 2023).

Pemanfaatan SIMRS di rumah sakit sangatlah penting untuk meningkatkan layanan kesehatan dan mempertahankan daya saing. Namun, pada tahun 2020, RS Advent Medan baru menerapkan sebagian infrastruktur, staf, dan proses SIMRS. Oleh karena itu, SIMRS hanya bekerja di meja pendaftaran dan lab untuk pasien rawat jalan. Pasien rawat inap masih menggunakan HMIS (Sistem Informasi Manajemen Kesehatan) yang lama (Wahyuni & Nirmalasari, 2023). Hal ini menyebabkan sulitnya mengintegrasikan layanan kesehatan, termasuk koordinasi, pelaporan, dan tugas-tugas administratif. Hal-hal tersebut diperlukan untuk mengumpulkan informasi secara cepat dan akurat. Rumah sakit Kelas B harus menggunakan SIMRS untuk semua sistem. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas SIMRS, berdasarkan infrastruktur, staf, dan proses, mempengaruhi kualitas layanan. Penelitian ini juga bertujuan untuk menggambarkan kualitas SIMRS di RS Advent Medan tahun 2025. Peneliti akan mewawancarai orang-orang kunci untuk mendapatkan informasi lebih lanjut, termasuk Direktur, kepala instalasi SIMRS, staf SIMRS,

operator SIMRS, dan orang-orang yang menerima layanan kesehatan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang mengandalkan bahasa dan observasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman yang jelas tentang suatu peristiwa dengan menggunakan rekaman diskusi. Pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Advent Medan pada bulan Mei 2025. Partisipan dipilih melalui teknik triangulasi, yang meliputi penggunaan berbagai metode untuk mengumpulkan informasi dan meninjau sumber data yang ada. Individu yang diwawancarai untuk penelitian ini meliputi direktur, kepala departemen SIMRS, staf SIMRS, dan operator. Individu-individu ini berbagi rincian tentang situasi terkini (Putri et al., 2025). Mereka juga diwawancarai lagi untuk memverifikasi informasi. Secara total, 5 orang diwawancarai. Hasil dari wawancara ini menjadi data utama untuk penelitian ini. Selain itu, pengamatan dilakukan untuk memeriksa peralatan, fasilitas, dan infrastruktur rumah sakit. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman. Analisis melibatkan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, verifikasi data, dan triangulasi (Nurfaidah Nurfaidah et al., 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Empat orang ikut serta dalam penelitian ini: satu direktur, satu installer, satu staf pengguna SIMRS, dan satu operator SIMRS. Semua orang ini bekerja di RS Advent Medan. Beberapa tenaga kesehatan yang disebutkan menggunakan SIMRS secara langsung. Dengan melihat dokumen, mengamati apa yang terjadi, dan berbicara secara rinci, kami mengetahui bahwa SIMRS tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Orang-orang yang kami ajak bicara mengatakan bahwa mereka masih belum memiliki cukup peralatan, karena hal-hal seperti komputer dan kabel tidak tersedia di setiap kamar. Komputer perlu ditingkatkan dari Dual Core ke Core IV, yang akan menghabiskan banyak biaya rumah sakit. Selain itu, beberapa komputer perlu diperbaiki, dan lebih banyak programmer diperlukan untuk membantu menyelesaikan tugas pemrograman lebih cepat. Dengan cara ini, sistem dapat digunakan di seluruh rumah sakit, yang akan meningkatkan kualitas perawatan.

Berdasarkan rincian yang dikumpulkan dari wawancara dengan narasumber penting dan tinjauan pengaturan SIMRS, terlihat jelas bahwa perangkat komputer tidak selalu tersedia di setiap tempat, dan beberapa komputer rusak dan memerlukan waktu lama untuk diperbaiki. Pengaturan fasilitas dan infrastruktur, termasuk

koneksi dan wifi, bergantung pada jumlah komputer yang ada di setiap area. Hal ini sejalan dengan apa yang peneliti perhatikan secara langsung saat berinteraksi dengan peserta, yang menunjukkan bahwa komputer tersebar tidak merata dan banyak yang tidak berfungsi dengan benar. Akibatnya, penggunaan SIMRS sering kali menimbulkan masalah dengan server, terutama selama periode sibuk, yang mengakibatkan server sering melambat. Agar SIMRS berfungsi dengan baik, penyediaan komputer dan infrastruktur lain yang diperlukan harus memenuhi kebutuhan nyata. Selain itu, terdapat masalah dengan koordinasi perangkat lunak, karena tidak semua departemen di rumah sakit menggunakan SIMRS. Saat ini, SIMRS hanya digunakan di meja pendaftaran dan laboratorium, sementara departemen seperti perawatan rawat inap, dukungan medis, farmasi, dan area manajemen lainnya masih bergantung pada HMIS (Sistem Informasi Manajemen Kesehatan), yang didasarkan pada sistem lama yang memerlukan pembaruan setiap empat bulan. Namun, penting bagi setiap departemen untuk mulai menggunakan aplikasi SIMRS berbasis web, yang menyediakan sistem lengkap untuk menangani semua aspek operasi rumah sakit, mulai dari diagnostik dan prosedur pasien hingga rekam medis, pekerjaan farmasi, penagihan, dan kontrol manajemen. Oleh karena itu, rumah sakit sedang mengembangkan program agar SIMRS dapat diterapkan tidak hanya di dua area, tetapi di seluruh rumah sakit.

Berdasarkan wawancara dengan pihak yang sudah memiliki SDM yang cukup. Namun, mereka membutuhkan lebih banyak programmer. Untuk mengatasinya, mereka akan merekrut orang-orang dengan pendidikan yang tepat.

Kepala Instalasi SIMRS, staf SIMRS, dan operator SIMRS mengatakan hal yang sama. Mereka mengatakan bahwa SDM yang dimiliki sudah cukup untuk mengelola SIMRS. Namun, rumah sakit masih membutuhkan lebih banyak programmer. Saat ini, rumah sakit membutuhkan satu orang lagi untuk menyelesaikan program SIMRS dengan cepat. Mereka tidak melapor ketika ada yang tidak hadir. Selain itu, beberapa staf terlambat memasukkan data, yang menyebabkan keterlambatan di akhir bulan. Hal ini terjadi karena tidak adanya penghargaan atau hukuman untuk melakukan tugas SIMRS. Jadi, jika ada yang melanggar aturan, mereka hanya mendapatkan peringatan dan tidak mendapatkan hukuman yang berat.

Menurut masyarakat yang menggunakan layanan kesehatan, layanan SDM kurang baik karena tidak tepat waktu, terutama di siang hari. Hal ini karena beberapa staf tidak disiplin. Untuk mengatasi hal tersebut, pihak direktur sedang merekrut programmer untuk meningkatkan SIMRS di rumah sakit. Selain itu, agar SDM lebih disiplin, pihak direktur akan membuat aturan yang

fokus pada kedisiplinan. Jika SDM tidak disiplin, maka iuran layanan BPJS yang diterimanya akan dipotong sebagai sanksi. Berikut analisis SIMRS SDM di RS Advent Medan tahun 2025.

Terkait proses, hasil wawancara dengan narasumber mengungkapkan bahwa semua pihak yang terlibat memahami Standard Operating Procedure (SOP). Secara umum, mereka menggunakan SOP sebagai pedoman dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu, terdapat peran dan tugas khusus yang diberikan selama pelaksanaan SOP. Setiap anggota tim memiliki tugas masing-masing, seperti tim instalasi SIMRS yang bertugas memantau kinerja operator dan mengevaluasi kinerja setiap operator kamar.

Selain itu, terdapat programmer SIMRS yang bertugas membuat aplikasi dan memperbaiki masalah yang muncul pada sistem SIMRS. Operator SIMRS meliputi bagian pendaftaran, asisten medis, dan staf pendamping pasien. Namun, ada beberapa area yang kekurangan operator karena belum meratanya distribusi komputer, seperti di bagian fisioterapi dan poliklinik. Evaluasi SDM SIMRS di RS Advent Medan yang dilakukan pada tahun 2025.

Pembahasan

Infrastruktur

Berdasarkan rincian yang dikumpulkan dari wawancara dengan narasumber penting dan tinjauan pengaturan SIMRS, terlihat jelas bahwa perangkat komputer tidak selalu tersedia di setiap tempat, dan beberapa komputer rusak dan memerlukan waktu lama untuk diperbaiki. Saat ini, SIMRS hanya digunakan di meja pendaftaran dan laboratorium, sementara departemen seperti perawatan rawat inap, dukungan medis, farmasi, dan area manajemen lainnya masih bergantung pada HMIS (Sistem Informasi Manajemen Kesehatan), yang didasarkan pada sistem lama yang memerlukan pembaruan setiap empat bulan. Namun, penting bagi setiap departemen untuk mulai menggunakan aplikasi SIMRS berbasis web, yang menyediakan sistem lengkap untuk menangani semua aspek operasi rumah sakit, mulai dari diagnostik dan prosedur pasien hingga rekam medis, pekerjaan farmasi, penagihan, dan kontrol manajemen (Santosa et al., 2023).

Infrastruktur mengacu pada komponen fisik penting yang diperlukan agar suatu sistem dapat beroperasi. Ini biasanya melibatkan hal-hal teknis atau fisik yang mendukung jaringan, termasuk perangkat komputer, kabel, server, dan peralatan lainnya. SIMRS telah menjadi alat utama yang penting dan berharga untuk mempertahankan daya saing. Di bidang kesehatan, khususnya di rumah sakit, Sistem Informasi Manajemen sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan.

Oleh karena itu, ketika anggaran untuk RS Advent Medan terbatas atau tidak mencukupi, manajemen harus secara aktif menginformasikan kepada pemerintah daerah tentang pentingnya SIMRS dalam meningkatkan layanan rumah sakit. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan dukungan melalui alokasi dana APBD untuk memenuhi semua kebutuhan infrastruktur SIMRS di rumah sakit. Setelah dana tersedia, manajemen, khususnya kepala departemen perencanaan dan pengembangan, harus mengalokasikan dana khusus untuk mengatasi kekurangan infrastruktur.

Untuk menganalisis perencanaan pengadaan infrastruktur secara efektif, diperlukan tinjauan menyeluruh terhadap semua faktor yang terkait dengan rumah sakit, yang meliputi perencanaan, desain, dan pengembangan perangkat lunak MIS yang memenuhi kebutuhan rumah sakit dan pelaksanaannya (Tyas & Agustina, 2024).

Jika kita melihat bagaimana aplikasi SIMRS digunakan, jelas bahwa aplikasi ini bekerja paling baik jika infrastrukturnya bagus. Selain itu, perangkat lunaknya dapat berubah dengan mudah, dengan fitur, modul, dan submodul yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan setiap rumah sakit. Aplikasi SIMRS yang beradaptasi dengan baik dan sesuai ini membantu staf dengan apa yang mereka lakukan setiap hari (Tyas & Agustina, 2024). Penggunaan aplikasi SIMRS ini mengubah cara organisasi dikelola dan disiapkan, sehingga lebih sesuai dengan sistem Modul SIMRS. Struktur organisasi rumah sakit memiliki dua bagian utama: fungsi bisnis dan fungsi klinis. Bagi penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit, penggunaan teknologi informasi sangatlah penting. (krisdiananta 2019)

o *Sumber Daya Manusia (SDM)*

Sumber daya manusia, yang biasa disebut SDM, memiliki fungsi vital dalam semua jenis organisasi, baik perusahaan swasta maupun lembaga pemerintah. Untuk meningkatkan produktivitas dan efektivitas, SDM harus diawasi secara efisien. Di fasilitas medis, SDM sangat penting dalam mengelola layanan informasi yang mencakup pengumpulan dan pemrosesan data. Penanganan rekam medis merupakan bagian penting dari administrasi rumah sakit, dan tugas ini secara khusus dikelola oleh personel yang menggunakan sistem SIMRS (Wulandari, 2021)

Selain itu, permasalahan indisipliner petugas tidak hanya disebabkan oleh masalah pribadi, tetapi juga dapat muncul dari sumber daya rumah sakit. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang kurang memadai, khususnya server yang tidak berfungsi dengan baik, dapat mengakibatkan waktu input data yang lama bagi operator, sehingga dapat menimbulkan frustrasi dan pekerjaan tidak tuntas.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas server menjadi sangat penting (Manajemen et al., 2020).

Terkait dengan petugas yang tidak hadir tanpa memberi tahu atasannya dan tantangan terkait disiplin jam kerja, penting untuk menegakkan peraturan secara ketat bagi petugas atau operator SIMRS guna memastikan kinerja terbaik. Menetapkan sistem penghargaan dan hukuman akan memotivasi staf agar lebih berdedikasi dalam perannya. Selain itu, untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan staf, rumah sakit harus menyelenggarakan sesi pelatihan rutin dan memberikan kesempatan bagi mereka yang mengikuti pelatihan eksternal untuk berbagi wawasan dengan anggota tim SDM lainnya (Tangel et al., 2023).

SOP

Terkait proses, hasil wawancara dengan narasumber mengungkapkan bahwa semua pihak yang terlibat memahami Standard Operating Procedure (SOP). Secara umum, mereka menggunakan SOP sebagai pedoman dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu, terdapat peran dan tugas khusus yang diberikan selama pelaksanaan SOP (Pinontoan et al., 2015). Setiap anggota tim memiliki tugas masing-masing, seperti tim instalasi SIMRS yang bertugas memantau kinerja operator dan mengevaluasi kinerja setiap operator kamar. Selain itu, terdapat programmer SIMRS yang bertugas membuat aplikasi dan memperbaiki masalah yang muncul pada sistem SIMRS. Operator SIMRS meliputi bagian pendaftaran, asisten medis, dan staf pendamping pasien (Taufiq, 2019).

Namun, ada beberapa area yang kekurangan operator karena belum meratanya distribusi komputer, seperti di bagian fisioterapi dan poliklinik. Evaluasi SDM SIMRS di RS Advent Medan yang dilakukan pada tahun 2025.

SIMPULAN

Studi ini menunjukkan bahwa agar Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berfungsi dengan baik, rumah sakit perlu meningkatkan fasilitas dan pelatihan staf sehingga prosesnya memenuhi standar mutu. Disarankan agar direktur rumah sakit menyisihkan dana untuk memperbaiki masalah infrastruktur yang memengaruhi SIMRS. Selain itu, kepala departemen SIMRS harus menegakkan aturan dan berkomunikasi dengan baik dengan para pemimpin untuk mengurangi masalah. Staf SIMRS harus selalu mengikuti prosedur operasi standar (SOP) untuk melakukan pekerjaan mereka secara efisien.

DAFTAR PUSTAKA

Alrianto Tajuddin, M., Saiful Fahmi, M., Ayu Utami, G., & Goncalves Klau, R. (2022).

- Indonesian Medical Confidentiality of Telemedicine. *SHS Web of Conferences*, 149(36), 01024. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202214901024>
- Manajemen, J., Sakit, R., Februari, V. N., Sistem, P., & Manajemen, I. (2020). *Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. 1(1), 43–52.
- Nurfaidah Nurfaidah, Yulinar Clara Hafizha, & Hari Yeni. (2025). Transformasi Efisiensi Layanan Kesehatan dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 6(3), 1929–1941. <https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i3.4072>
- Pinontoan, M., Dengo, S., & Ruru, J. (2015). Implementasi Standar Operasional Prosedur Dalam Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Rsu Prof. Dr. Kandou Manado. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 3(031), 1386.
- Polii, S. V. G., Ratag, G. A. E., & Fatimawali, F. (2022). Kajian Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Instalasi Farmasi dan Pengadaan Peralatan Medik di RSU GMIM Siloam Sonder. *E-CliniC*, 11(1), 124–135. <https://doi.org/10.35790/ecl.v11i1.44334>
- Putri, D. N., Purba, S. H., Layana, K., & Lubis, K. (2025). Tantangan dan Solusi dalam Implementasi SIMRS di Rumah Sakit Pemerintah di Indonesia. *JRIKUF: Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Umum*, 3, 13–22.
- S Yuliana, & Hartono, B. (2024). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Menunjang Peningkatan Pelayanan Di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 17(2), 64–69.
- Santosa, I. V., Subekti, M. N., Jagaddhito, G. S., & Susanti, A. D. (2023). Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam Meningkatkan Pengelolaan Rumah Sakit yang Efisien di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta. *Sejahtera: Jurnal Inspirasi Mengabdikan Untuk Negeri*, 3(1), 189–197. <https://doi.org/10.58192/sejahtera.v3i1.1716>
- Sarayar, C. P., Suparlan, M. S., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Tomohon, G. M. (2023). Analisis Hubungan Kualitas Sistem Manajemen Rumah Sakit dengan Kepuasan Pengguna di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon. *AKSARA: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 9(2), 1349–1360. <http://ejurnal.pps.ung.ac.id/index.php/Aksara>
- Tangel, P. T., Manampiring, A. E., & Kapantow, N. H. (2023). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUD Dr. Sam Ratulangi Tondano. *E-CliniC*, 12(2), 121–133. <https://doi.org/10.35790/ecl.v12i2.52755>
- Taufiq, A. R. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. *Jurnal Profita*, 12(1), 56. <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.005>
- Tyas, A. K., & Agustina, P. (2024). Analisa Pemenuhan Sarana dan Prasarana Di Instalasi Rehabilitasi Medik. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 7(2), 52–61. <https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHA/A/article/view/4691/2635>
- Wahyuni, S. R., & Nirmalasari, T. (2023). Pengaruh Kompetensi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja. *Jebidi (Jurnal Ekonomi Bisnis Digital)*, 2(1), 114–125. <https://media.neliti.com/media/publications/5170-ID-pengaruh-kompetensi-emosional-dan-stres-kerja-terhadap-kinerja-karyawan-collecto.pdf>
- Wulandari, P. (2021). Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Terkait Penempatan Kerja Di RSUD Kepulauan Meranti (Systematic Literature Riview). *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia*, 1(1), 68–72.