

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah sistem teknologi informasi terintegrasi yang dirancang untuk mendukung seluruh kegiatan operasional di rumah sakit, baik administratif, manajerial, maupun klinis. SIMRS bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan melalui otomatisasi proses kerja, pengelolaan data yang sistematis, serta integrasi antar unit pelayanan dalam satu platform digital (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Dalam pelayanan pasien, khususnya rawat jalan, kecepatan menjadi salah satu indikator utama mutu pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu yang lama dapat berdampak negatif terhadap kepuasan pasien, kinerja tenaga kesehatan, hingga penilaian rumah sakit secara keseluruhan. Salah satu solusi untuk mengatasi masalah tersebut adalah melalui penerapan SIMRS yang mampu mempercepat alur pelayanan sejak pasien mendaftar hingga menyelesaikan proses pengobatan (Kementerian Kesehatan RI, 2023).

Transformasi digital di rumah sakit tidak hanya terbatas pada penggantian sistem manual menjadi elektronik, tetapi mencakup perubahan menyeluruh dalam cara rumah sakit bekerja dan memberikan pelayanan (WHO, 2020). Sistem digital memungkinkan proses pendaftaran pasien, pencatatan rekam medis, pemeriksaan laboratorium, pemberian resep obat, hingga pelaporan keuangan dilakukan secara terintegrasi dan real-time. Dengan demikian, transformasi digital memiliki potensi besar untuk mempercepat alur pelayanan pasien, khususnya pada layanan rawat

jalan yang memiliki volume kunjungan tinggi dan membutuhkan kecepatan serta ketepatan dalam pelayanan.

Namun, keberhasilan implementasi transformasi digital, termasuk SIMRS, tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada sumber daya manusia yang mengoperasikannya. Dalam hal ini, tingkat pengetahuan dan kesiapan tenaga kesehatan menjadi faktor penting. Tanpa pemahaman yang memadai, sistem digital yang canggih sekalipun tidak akan mampu dioptimalkan (Handayani, dkk 2018). Oleh karena itu, peningkatan kapasitas dan pengetahuan tenaga kesehatan terhadap sistem digital rumah sakit menjadi bagian penting dari strategi transformasi tersebut.

Adapun permasalahan mendasar terkait penerapan SIMRS dalam mempercepat waktu pelayanan pasien di rumah sakit, salah satu kendala utama adalah keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti jaringan internet yang tidak stabil dan perangkat keras yang belum memadai di beberapa fasilitas kesehatan (Aviat, 2023). Selain itu, kurangnya sumber daya manusia yang kompeten dalam pengoperasian SIMRS turut menjadi penghambat, karena banyak tenaga kesehatan belum terbiasa dengan sistem digital dan membutuhkan pelatihan intensif (Icha, 2023). Permenkes Nomor 30 Tahun 2022 menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan tidak boleh melebihi 60 menit. Berdasarkan pedoman resmi Kementerian Kesehatan RI tahun 2022, disebutkan bahwa banyak rumah sakit yang menghadapi kendala dalam infrastruktur, sumber daya manusia, serta integrasi sistem antar unit pelayanan. Salah satu tantangan mendasar adalah rendahnya literasi digital tenaga kesehatan, yang berdampak pada lambatnya

proses input data, kesalahan penggunaan sistem, bahkan munculnya rasa terbebani oleh sistem yang seharusnya membantu (Kemenkes RI, 2022; Kemenkes RI, 2023).

Fenomena ini juga didukung oleh hasil penelitian Dano dkk. (2024), yang menunjukkan bahwa implementasi SIMRS sering kali tidak diimbangi dengan pelatihan yang memadai, sehingga banyak tenaga medis mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem, bahkan menilai bahwa penggunaan SIMRS memperlambat alur kerja mereka dibandingkan metode manual. Dalam jurnal tersebut dijelaskan pula bahwa gangguan teknis seperti sistem yang lambat, error, atau tidak sinkron antar unit (misalnya antara pendaftaran, poliklinik, laboratorium, dan farmasi) merupakan penyebab lain dari keterlambatan pelayanan. Penelitian oleh Siregar (2021) menunjukkan bahwa SIMRS dapat mengurangi waktu pelayanan rawat jalan hingga 30% jika didukung oleh pelatihan dan infrastruktur yang memadai.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Agus pada tahun 2023 di RSUD Aek Kanopan, terdapat pengaruh signifikan dalam penerapan SIMRS di rawat jalan. Meskipun beberapa aspek pelaporan menunjukkan hasil yang baik, masih terdapat ketidaklengkapan dalam pengisian yang dapat mempengaruhi efisiensi klaim. Penyebab utama ketidaklengkapan ini diduga terkait dengan kurangnya perhatian petugas dan pelatihan yang memadai, yang berdampak pada kualitas dan akurasi data pelaporan.

Berdasarkan hasil penelitian oleh Wujani pada tahun 2024 di Rumah Sakit Dharma Kerti, terdapat pengaruh signifikan dari penerapan Sistem Informasi

Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) terhadap peningkatan produktivitas dan kualitas pelayanan. Meskipun SIMRS menunjukkan manfaat dalam efisiensi pekerjaan, masih terdapat kendala seperti ketidakakuratan data dan respons lambat dari vendor yang mempengaruhi pelayanan. Penyebab utama masalah ini diduga terkait dengan kesalahan input pengguna dan keterbatasan pelatihan, yang berdampak pada efektivitas sistem dalam mendukung pengambilan keputusan di tingkat manajemen rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian oleh Syabila pada tahun 2024 di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta, penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menunjukkan bahwa 52,94% pengguna telah mengikuti pelatihan, namun 47,06% belum. Meskipun 100% pengguna menguasai penggunaan SIMRS, hanya 29,4% yang telah sepenuhnya mengimplementasikannya dalam pelayanan. Kendala yang dihadapi termasuk ketidakakuratan data dan perlunya peningkatan pelatihan untuk mendukung efektivitas sistem dalam pengambilan keputusan manajemen.

Pentingnya penelitian mengenai pengalaman tenaga kesehatan terhadap implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam mempercepat waktu pelayanan pasien rawat jalan dilandasi oleh kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang cepat, efisien, dan bermutu tinggi. Dalam konteks transformasi digital sistem kesehatan Indonesia, Kementerian Kesehatan RI menetapkan SIMRS sebagai salah satu pilar utama dalam agenda digitalisasi pelayanan rumah sakit (Kemenkes RI, 2023). Tujuannya adalah agar setiap unit layanan terintegrasi secara sistematis, sehingga mempersingkat alur pelayanan

dari proses registrasi, pemeriksaan medis, hingga pemberian obat dan pembayaran. Namun, keberhasilan sistem ini tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur teknologi, melainkan sangat bergantung pada bagaimana pengalaman, persepsi, dan keterlibatan tenaga kesehatan sebagai pengguna utama sistem.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti terhadap dua orang tenaga kesehatan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia, diperoleh gambaran bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) telah digunakan dalam menunjang pelayanan rawat jalan. Informan pertama, yaitu petugas administrasi pendaftaran, menyampaikan bahwa keberadaan SIMRS sangat membantu dalam mempercepat proses pendaftaran pasien. Hal ini karena data pasien dapat diakses secara otomatis melalui sistem sehingga tidak lagi memerlukan pencatatan manual yang memakan waktu. Sementara itu, informan kedua yang berprofesi sebagai perawat menuturkan bahwa penggunaan SIMRS mempermudah pencatatan serta mempercepat akses terhadap riwayat medis pasien. Dengan demikian, pelayanan dapat diberikan lebih cepat dan koordinasi antar petugas menjadi lebih efisien. Meskipun memberikan manfaat yang nyata, kedua tenaga kesehatan tersebut mengungkapkan bahwa kendala masih kerap muncul, terutama pada aspek jaringan internet yang tidak stabil dan sesekali terjadinya error sistem. Kondisi ini dinilai dapat memperlambat alur pelayanan apabila tidak segera ditangani.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka peneliti tertarik mengangkat permasalahan tersebut dalam bentuk tugas akhir dengan judul **“Pengalaman**

Tenaga Kesehatan Terhadap Implementasi SIMRS Dalam Mempercepat Waktu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Imelda Pekerja Medan Tahun 2025”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, dapat dirumuskan permasalahan utama dalam penelitian adalah **“Bagaimana pengalaman tenaga kesehatan terhadap implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam mempercepat waktu pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Medan?”**

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami pengalaman tenaga kesehatan terhadap implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam mempercepat waktu pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mendeskripsikan pengalaman tenaga kesehatan dalam menggunakan SIMRS pada pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia.
2. Mengidentifikasi manfaat SIMRS dalam mempercepat proses administrasi dan pelayanan pasien.
3. Menggali kendala yang dihadapi tenaga kesehatan dalam mengoperasikan SIMRS pada pelayanan rawat jalan.

4. Mengetahui upaya dan saran tenaga kesehatan untuk mengoptimalkan penggunaan SIMRS agar mempercepat waktu pelayanan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen rumah sakit dalam menilai efektivitas penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) terhadap percepatan waktu pelayanan pasien rawat jalan. Temuan penelitian ini diharapkan membantu rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi kerja, memperbaiki sistem informasi, serta memperkuat koordinasi antarunit pelayanan.

1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan dalam pengembangan ilmu Perekam dan Informasi Kesehatan, terutama yang berkaitan dengan implementasi sistem informasi rumah sakit dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan berbasis digital.

1.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar atau acuan untuk penelitian berikutnya yang berfokus pada optimalisasi penerapan SIMRS, efektivitas sistem digital dalam pelayanan rumah sakit, serta dampaknya terhadap mutu dan kepuasan pasien.