

PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS) DI RUMAH SAKIT DR. HASRI AINUN HABIBIE

THE INFLUENCE OF HOSPITAL MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (SIMRS) AT DR. HASRI AINUN HABIBIE HOSPITAL

¹Merlin Abd. Rahman, ²Ichsan Arifin Antu

Program Studi Rekam Medis, STIKES Bakti Nusantara Gorontalo, Indonesia

email: merlinabd.rahman@gmail.com,

Abstrak

Pelayanan kesehatan khususnya pada Rumah Sakit, telah ditetapkan dalam bentuk Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang selanjutnya disingkat SIMRS yang merupakan suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan. Kebaruan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh SIMRS khususnya pada bagian front office yang mencakup proses pendaftaran dan proses rawat inap di Rumah Sakit dr. Ainun Habibie terhadap kepuasan pasien di RS. Dr. Hasri Ainun Habibie. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh SIMRS terhadap kepuasan pasien di RS Dr. Hasri Ainun Habibie. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif non-eksperimen yang dilakukan selama ± 3 bulan (Juni-Agustus 2021). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di ruang rawat inap RS Dr. Hasri Ainun Habibie dengan jumlah 337 orang. Pengambilan sampel ditentukan dengan teknik *Purposive Sampling* dan jumlah sampel 48 orang. Hasil penelitian menunjukkan nilai sig < nilai α ($0,009 < 0,05$) dan nilai nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ ($2,737 > 1,679$) yang artinya terdapat pengaruh Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Dr. Hasri Ainun Habibie. Kesimpulannya terdapat pengaruh Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Dr. Hasri Ainun Habibie.

Kata kunci: Kepuasan Pasien; Kinerja Perekam Medis; Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.

Abstract

Health services, especially in hospitals, have been established in the form of a Hospital Management Information System which is hereinafter abbreviated as SIMRS which is a communication information technology system that processes and integrates the entire flow of hospital service processes in the form of a network of coordination, reporting and administrative procedures to obtain information appropriately and accurately, and is part of the Health Information System. The novelty of this study is to analyze the influence of SIMRS, especially on the front office which includes the registration process and the hospitalization process at dr. Ainun Habibie Hospital on patient satisfaction at the hospital. Dr. Hasri Ainun Habibie. The purpose of this study is to analyze the influence of SIMRS on patient satisfaction at Dr. Hasri Ainun Habibie Hospital. This study uses a non-experimental quantitative approach conducted for ± 3 months (June-August 2021). The population in this study is patients in the inpatient room of Dr. Hasri Ainun Habibie Hospital with a total of 337 people. Sampling was determined by the Purposive Sampling technique and the number of samples was 48 people. The results of the study showed that the sig value < the α value ($0.009 < 0.05$) and the t_{hitung} value > t_{table} value ($2.737 > 1.679$) which means that there is an influence of the Hospital Management Information System (SIMRS) on patient satisfaction at Dr. Hasri Ainun Habibie Hospital. In conclusion, there is an influence of the Hospital Management Information System (SIMRS) on patient satisfaction at Dr. Hasri Ainun Habibie Hospital.

Keywords: Patient Satisfaction; Medical Recorder Performance; Hospital Management Information System

Received: December 12th, 2024; 1st Revised February 10th, 2025;
Accepted for Publication : February 12th, 2025

1. PENDAHULUAN

Tidak sedikit orang rela menjual harta bendanya untuk membayar biaya pengobatan. Hal ini menggambarkan betapa mahalnya harga dari sebuah kesehatan. Kesehatan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi semua manusia oleh karena tanpa kesehatan yang baik, maka setiap manusia akan sulit dalam menjalankan aktivitas keseharian yang produktif baik secara social dan ekonomis (1). Berkaitan dengan hal tersebut, dalam undang-undang kesehatan No. 23 tahun 1992 diberikan batasan tentang kesehatan yakni keadaan sejahtera badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi (2).

Guna mencapai derajat kesehatan, setiap orang bisa memperoleh pelayanan kesehatan atau pengobatan di beberapa unit atau lembaga kesehatan seperti Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS), Klinik, Rumah Sakit (RS), maupun unit kesehatan lainnya (3). Terkait dengan bentuk pelayanan kesehatan khususnya pada lembaga Rumah Sakit, pemerintah telah mengatur bentuk pelayanan kesehatan yang dimaksud melalui Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013. Dalam Permenkes tersebut, telah ditetapkan suatu Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang selanjutnya disingkat SIMRS (4).

SIMRS merupakan suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan (5). Sedangkan Sistem Informasi Kesehatan adalah seperangkat tatanan yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, teknologi, perangkat, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dikelola secara terpadu untuk mengarahkan tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan. Berdasarkan Permenkes tersebut, SIMRS ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalisme, kinerja, serta akses dan pelayanan Rumah Sakit (6).

Sistem kesehatan merupakan suatu tatanan yang dijalankan guna untuk tercapainya derajat atau mutu kesehatan yang tinggi serta merata. Melalui upaya-upaya dan tatanan tersebut yang dilaksanakan secara efisien dan berkualitas serta terjangkau (7). *World Health Organization* (WHO) merumuskan tujuan tersebut dalam satu paduan tiga kata yakni *Efficiency, Equity, Quality* yang kemudian dikenal dengan EEQ (8). Sistem Kesehatan terdiri atas dua bagian yang merupakan subsistemnya, yaitu sistem Pelayanan Kesehatan Perorangan (*Medical Service* atau Pelayanan Medis) dan Sistem Pelayanan

Kesehatan Masyarakat (*Publik Health Service*) (9).

Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan pegawai/karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Hal tentunya berkaitan erat dengan bagaimana manajemen administrasi yang dijalankan (10). Khususnya dalam pelayanan di Rumah Sakit yang di dalamnya terdapat manajemen administrasi pelayanan public, akan dinilai baik oleh pasien, manakala layanan jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, dan termasuk lamanya waktu pelayanan yang diberikan kepada pasien) (10).

Strategi pelayanan prima bahwa setiap Rumah Sakit harus melakukan pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada kepuasan pasien, agar rumah sakit tetap eksis ditengah pertumbuhan industri pelayanan kesehatan yang semakin bersaing (11). Upaya Rumah Sakit untuk tetap bertahan dan berkembang adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada pasien (12). Hal tersebut karena pasien merupakan sumber pendapatan yang ditunggu oleh Rumah Sakit, baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan (13).

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie (RSUD Ainun) adalah rumah sakit milik pemerintah Provinsi Gorontalo yang diinisiasi dan berdiri sejak tanggal 3 November tahun 2013. RSUD Ainun merupakan Rumah Sakit rujukan di Provinsi Gorontalo, sehingga

sering disebut juga RSUP Ainun (Rumah Sakit Umum Provinsi Ainun). Dari penilaian penulis sesuai dengan kondisi jumlah perekam medis yang ada di RS. Hasri Ainun Habibie yang masih kurang dan berdasarkan hasil observasi awal jumlah pasien rawat inap perbulan mencapai kurang lebih 100 orang pasien. Penulis mengobservasi pada beberapa pasien, kenyataannya di Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie pelayanan perekam medis belum sesuai dengan harapan publik. Hal ini dibuktikan dengan terungkapnya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan perekam medis

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif non-eksperimen. Lokasi penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie Kabupaten Gorontalo Provinsi Gorontalo. Penelitian ini dilakukan selama \pm 3 (tiga) bulan yakni dari bulan Juni sampai dengan Agustus tahun 2021.

Adapun populasi yang di gunakan dalam penelitian ini adalah jumlah pasien di Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie dari bulan Juni-Agustus tahun 2021 khususnya di ruang rawat inap yang berjumlah 337 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yakni *Non Probability Sampling* dengan pendekatan *Purposive Sampling*. Adapun kriteria penarikan sampel dengan pendekatan yang dimaksud, yakni pasien rawat inap, pasien di ruang rawat inap dewasa, pasien di ruang rawat inap yang tidak terkonfirmasi positif Covid-19, dan pasien yang telah menjalani proses

pengobatan selama kurang lebih 4 hari. Berdasarkan teknik pengambilan sampel yang digunakan, maka sampel atau responden yang

terlibat dalam penelitian ini yakni sebanyak 48 orang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji Signifikansi Regresi Sederhana Pengaruh SIMRS terhadap Kepuasan Pasien ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	7.745	1	7.745	7.490	.009 ^b
Residual	47.567	46	1.034		
Total	55.313	47			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

b. Predictors: (Constant), SIMRS

Sumber : Uji Statistik Anova

Berdasarkan hasil pengujian signifikansi sederhana pada tabel diatas, diperoleh nilai P-value = 0,009 < dari nilai $\alpha = 0,05$ dan nilai $F_{hitung} = 7,490 > F_{tabel (0,05)(1; 46)} = 4,05$. Berdasarkan hasil

tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi parsial variabel SIMRS terhadap Kepuasan Pasien dapat diterima.

Tabel 2. Hasil Uji Pengaruh SIMRS terhadap Kepuasan Pasien

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.655	2.027		4.270	.000
SIMRS	.158	.058	.374	2.737	.009

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas serta melihat kriteria pengujian yang ada, terlihat bahwa nilai sig < nilai α (0,009 < 0,05) dan nilai nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel} (2,737 > 1,679)$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie.

Selanjutnya, dari tabel diatas diketahui nilai constanta (a) sebesar 8,655 mengandung arti bahwa nilai konsistensi variabel SIMRS adalah sebesar 8,655 sedangkan nilai variabel Kepuasan Pasien (b / koefisien regresi) sebesar 0,158 mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% nilai SIMRS maka nilai Kepuasan Pasien bertambah sebesar 0,158.

Tabel 3. Hubungan antara SIMRS dengan Kepuasan Pasien

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.374 ^a	.140	.121	1.017

a. Predictors: (Constant), SIMRS

Tabel diatas memperlihatkan besaran hubungan (korelasi) antara variabel SIMRS dengan variabel Kepuasan Pasien. Terlihat bahwa hubungan variabel SIMRS terhadap variabel Kepuasan Pasien yang disimbolkan dengan r yakni sebesar 0,374. Ini berarti bahwa hubungan diantara kedua variabel tersebut masih tergolong rendah. Demikian pula berdasarkan tabel diatas, dapat dihitung besaran kontribusi yang diberikan oleh variabel SIMRS dalam upaya peningkatan variabel Kepuasan Pasien dengan rumus koefisien determinasi (KD) = $(r)^2 \times 100\% = 0,374^2 \times 100\% = 14\%$.

Pembahasan

Variabel Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang diteliti dalam penelitian ini, melibatkan dua komponen atau indicator khususnya dibagian front office yakni proses pendaftaran dan proses rawat. Dari data yang dihimpun dalam penelitian yang selanjutnya dilakukan pengolahan terhadap data tersebut, menunjukkan bahwa variabel SIMRS berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien, dimana nilai sig < nilai α ($0,009 < 0,05$) dan nilai nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ ($2,737 > 1,679$) serta berkorelasi positif dengan besaran nilai korelasi (r) sebesar 0,374. Adapun kontribusi variabel SIMRS dalam peningkatan

variabel Kepuasan Pasien berdasarkan perhitungan yakni sebesar 14%. Adapun selebihnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Hasil penelitian ini selanjutnya dapat memperkuat beberapa hasil penelitian serupa yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti seperti pengaruh kualitas pelayanan dibagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien yang diteliti oleh Rireja (2017), dimana berdasarkan hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dibagian pendaftaran berkorelasi (r) positif yakni sebesar 0,373 dan berpengaruh secara signifikan. Demikian pula bahwa hasil penelitian ini dapat memperkuat 18 indikator yang disimpulkan oleh Criswardani terkait dengan kepuasan pasien. Dari 18 indikator yang disimpulkan, terdapat beberapa indicator yang bersesuaian dengan hasil penelitian ini. Adapun indicator yang dimaksud yakni kualitas pelayanan, kemudahan dan kelancaran administrasi.

Hasil penelitian ini selanjutnya dapat memperkuat teori Suryawaty (2004: 192) yang mengemukakan bahwa selain faktor dokter dan pasien, masih banyak komponen lain yang mempengaruhi kepuasan pasien. Komponen tersebut, yaitu: pelayanan administrasi masuk dan administrasi selama pasien dirawat, keuangan,

pelayanan makan (bagi pasien rawat inap), pelayanan laboratorium dan penunjang diagnostik lain, obat-obatan, kondisi ruang perawatan, serta kebersihan-kenyamanankeamanan lingkungan rumah sakit.

Kecilnya nilai korelasi (r) maupun kontribusi dari variabel SIMRS terhadap variabel Kepuasan dapat dipahami oleh karena item pertanyaan yang diajukan dalam kuisisioner, tidak secara sepenuhnya melibatkan komponen-komponen yang ada dalam SIMRS. Pemilihan area yang menjadi fokus yang mewakili variabel SIMRS dalam penelitian ini, sengaja hanya ditentukan pada aspek front office yakni proses pendaftaran dan proses rawat oleh karena kedua aspek ini dianggap merupakan aspek atau indicator yang memberikan hubungan langsung antara petugas dengan pasien sedangkan aspek lainnya terkait dengan SIMRS hampir sebagian besar berkaitan dengan penggunaan aplikasi serta jaringan yang sangat memungkinkan tidak diketahui dengan pasti oleh pasien.

2. KESIMPULAN

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) khususnya pada bagian front office yang mencakup proses pendaftaran dan proses rawat inap di Rumah Sakit dr. Ainun Habibie berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan kontribusi peningkatan terhadap kepuasan pasien yakni hanya sebesar 14%.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dorongan dan semangat

dalam setiap mengambil Keputusan, seluruh staf Rumah Sakit Dr. Ainun Habibi, Kepala LPPM STIKES Bakti Nusantara Gorontalo.

DAFTAR PUSTAKA

1. Hariyoko Y, Jehaut YD, Susiantoro A. Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai. *J Good Gov.* 2021;17(2):169–78.
2. Sudjadi A, Widanti A, Sarwo YB, Sobandi H. Penerapan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Yang Ideal Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Melalui Program Jamkesmas. *SOEPRA J Huk Kesehat.* 2017;3(1):14.
3. Yohannes Suraja. Pengelolaan Rekam Medis Pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan. *J Adm dan kesekretarisan.* 2019;1.
4. Surya WS, Waworuntu MY, Lumi WME, Tulung AA, Taher MR, Studi P, et al. Analisis Implementasi Rumah Sakit Di Rsd Anugerah Tomohon. *J Kesehat Masy.* 2024;8(November):6309–18.
5. Winarti G. Literature Review: Faktor Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs). *Communnity Dev J.* 2023;4(1):486–97.
6. Syafitri Hasanah, Wahyu Wijaya Widiyanto, Sri Wulandari. Pengaruh Human, Organization and Technology Terhadap Manfaat Simrs Di Rsu Asy-Syifa' Sambi. *J Heal Inf Manag Indones.* 2022;1(2):24–30.

7. Pelayanan P, Bagi K, Bpjs P, Kurang Y, Berdasarkan M, Batubara SA, et al. Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Implementation of Health Services for Underprivileged BPJS Participants Based of Law Number. *Doktrina J Law* [Internet]. 2020;3(2):108–18. Available from:<http://ojs.uma.ac.id/index.php/doktrina>
8. dr.andi rizki amelia.skm.,m.kes, dr arni rusydi, skm. m. ke. Sistem informasi kesehatan. 2016. 1–23 p.
9. Fladyan Grace Wulur, Ida Fitriyani, Vip Paramarta. Analisis Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Pada Layanan Kesehatan Rumah Sakit: Literature Review. *J Ilmu Kedokt dan Kesehat Indones*. 2023;3(2):187–202.
10. Asep Suherman ES. Manajemen Sumber Daya manusia. 2024. 6 p.
11. Trisnaryan Pratama F, Acep Rohendi, Dasrun Hidayat. Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan dengan Dampaknya pada Loyalitas Pasien di Klinik Bakti Praja Medika Karawang. *Da'watuna J Commun Islam Broadcast*. 2024;4(3):1397–407.
12. Chitrayuni W, Habibie A, Widjaja YR. Strategi pemasaran dan peningkatan jumlah pelayanan untuk meningkatkan profit rumah sakit. *J Kesehat TAMBUSAI*. 2024;5:10733–41.
13. Mulyadi DD, Fadli UM, Ningsih FiCK. Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Karawang. *J Manaj*. 2015;10(3):1203–19.