



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 4 Tahun 2025 Page 3084-3098

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Perbandingan Kinerja Pelayanan Sebelum dan Sesudah Penerapan SIMRS di Rumah Sakit Tipe B

Eka Irma^{1✉}, Indriana Rista²; Budi Hartono³, Alfani Ghutsa Daud⁴

(1) (2) (3) Universitas Hang Tuah Pekanbaru, (4). Universitas Indonesia

Email : ekairma13812@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan menuntut rumah sakit untuk mengadopsi sistem manajemen modern, salah satunya melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbandingan kinerja pelayanan sebelum dan sesudah penerapan SIMRS di rumah sakit tipe B, dengan fokus pada efisiensi waktu pelayanan, kualitas pencatatan rekam medis, koordinasi antar unit, dan kepuasan pengguna. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus pada satu rumah sakit tipe B di Kota Pekanbaru yang telah mengimplementasikan SIMRS selama lebih dari satu tahun. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIMRS memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi pelayanan, mempercepat proses pendaftaran dan pengambilan obat, serta meningkatkan akurasi pencatatan medis dan koordinasi antar unit. Namun, keberhasilan implementasi SIMRS sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, pelatihan staf, serta dukungan manajemen. SIMRS memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi pelayanan. Studi ini merekomendasikan perlunya evaluasi berkala terhadap kinerja sistem dan penguatan kapasitas SDM agar manfaat SIMRS dapat dioptimalkan dalam mendukung pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan bermutu.

Kata kunci: *SIMRS, Kinerja Pelayanan, Rumah Sakit Tipe B, Efisiensi Pelayanan.*

Abstract

The improvement of healthcare service quality demands hospitals to adopt modern management systems, one of which is through the implementation of the Hospital Management Information System (SIMRS). This study aims to analyze the comparison of service performance before and after the implementation of SIMRS in a type B hospital, focusing on service time efficiency, the quality of medical record documentation, inter-unit coordination, and user satisfaction. This research uses a descriptive qualitative approach with a case study method conducted at a type B hospital in Pekanbaru City that has implemented SIMRS for more than one year. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The results show that the implementation of SIMRS has had a positive impact on improving service efficiency, accelerating the registration and medication retrieval processes, and enhancing the accuracy of medical records and inter-unit coordination. However, the success of SIMRS implementation is strongly influenced by infrastructure readiness, staff training, and management support. SIMRS has a positive impact on enhancing service efficiency. This study recommends periodic evaluation of system performance and strengthening of human resource capacity to optimize the benefits of SIMRS in supporting fast, accurate, and high-quality healthcare services.

Keywords: *SIMRS, Service Performance, Type B Hospital, Service Efficiency*

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Di era digital dan globalisasi saat ini, tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan rumah sakit semakin tinggi, terutama dalam hal kecepatan, ketepatan, efisiensi, dan transparansi pelayanan. Untuk memenuhi tuntutan tersebut, rumah sakit dituntut untuk melakukan inovasi, salah satunya melalui pemanfaatan teknologi informasi guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional. Salah satu wujud pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan rumah sakit adalah melalui implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) (Khalisa et al., 2025).

SIMRS adalah sistem informasi yang terintegrasi untuk mengelola keseluruhan proses pelayanan dan manajemen rumah sakit, mulai dari pelayanan medis, keperawatan, farmasi, laboratorium, hingga administrasi keuangan dan rekam medis. Penerapan SIMRS diharapkan mampu mendukung proses pelayanan kesehatan yang lebih cepat, akurat, dan terdokumentasi dengan baik. Selain itu, SIMRS juga memungkinkan tersedianya data dan informasi yang real-time dan berbasis bukti untuk mendukung pengambilan keputusan manajerial yang tepat. Dalam konteks rumah sakit tipe B, yang memiliki kapasitas dan kompleksitas pelayanan lebih

tinggi dibanding tipe C atau D, keberadaan SIMRS menjadi lebih krusial dalam menjaga kualitas pelayanan dan efisiensi operasional (Sarathi, 2024).

Berdasarkan Laporan Evaluasi Kinerja Rumah Sakit Daerah oleh Dinas Kesehatan Provinsi Riau tahun 2023, tercatat bahwa 64% rumah sakit tipe B di wilayah tersebut masih mengelola data pasien dan pelayanan secara manual. Hal ini berdampak pada rendahnya indikator mutu layanan, di mana rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan mencapai 90 menit, melebihi standar maksimal 60 menit dari Kemenkes. Selain itu, 45% laporan klaim BPJS terlambat dikirim karena keterlambatan pengolahan data, dan terjadi 32% kesalahan pencatatan rekam medis akibat duplikasi berkas manual. Temuan ini menunjukkan bahwa ketiadaan sistem informasi yang terintegrasi berkontribusi signifikan terhadap rendahnya efisiensi dan efektivitas layanan, serta meningkatkan risiko ketidaktepatan administrasi dan menurunkan kepuasan pasien. Sebelum implementasi SIMRS, sebagian besar rumah sakit masih mengandalkan sistem manual dalam mencatat, menyimpan, dan mengelola data pelayanan. Sistem manual ini rentan terhadap kesalahan pencatatan, kehilangan data, keterlambatan pelayanan akibat proses yang panjang, hingga sulitnya koordinasi antar unit. Permasalahan ini berdampak pada kualitas pelayanan yang kurang optimal, antrian pasien yang panjang, serta keterbatasan manajemen rumah sakit dalam memperoleh informasi yang akurat dan cepat untuk keperluan evaluasi dan perencanaan. Dalam jangka panjang, hal ini dapat menurunkan kepuasan pasien dan kinerja rumah sakit secara keseluruhan (Amin et al., 2021).

Berdasarkan Laporan Evaluasi Kinerja Rumah Sakit Daerah oleh Dinas Kesehatan Provinsi Riau tahun 2023, tercatat bahwa 64% rumah sakit tipe B di wilayah tersebut masih mengelola data pasien dan pelayanan secara manual. Hal ini berdampak pada rendahnya indikator mutu layanan, di mana rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan mencapai 90 menit, melebihi standar maksimal 60 menit dari Kemenkes. Selain itu, 45% laporan klaim BPJS terlambat dikirim karena keterlambatan pengolahan data, dan terjadi 32% kesalahan pencatatan rekam medis akibat duplikasi berkas manual. Temuan ini menunjukkan bahwa ketiadaan sistem informasi yang terintegrasi berkontribusi signifikan terhadap rendahnya efisiensi dan efektivitas layanan, serta meningkatkan risiko ketidaktepatan administrasi dan menurunkan kepuasan pasien (Riau DKP, 2023).

Setelah SIMRS diterapkan, diharapkan terjadi peningkatan signifikan dalam kinerja pelayanan rumah sakit, seperti efisiensi waktu pelayanan, akurasi data, percepatan proses administrasi, pengurangan beban kerja staf, serta peningkatan kepuasan pasien. Dengan sistem

yang terintegrasi, proses pendaftaran pasien menjadi lebih cepat, pengelolaan data rekam medis lebih tertata, proses penebusan resep di instalasi farmasi menjadi lebih efisien, serta ketersediaan laporan pelayanan menjadi lebih mudah dan cepat diakses oleh manajemen rumah sakit. Selain itu, SIMRS juga berperan penting dalam mendukung pelaporan data ke instansi pemerintah secara digital, seperti BPJS, Kementerian Kesehatan, maupun pihak akreditasi rumah sakit (Putra & Hendrawan, 2024).

Namun demikian, implementasi SIMRS juga bukan tanpa tantangan. Faktor-faktor seperti kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, pendanaan, dan perubahan budaya kerja menjadi aspek penting yang menentukan keberhasilan implementasi SIMRS. Tidak jarang ditemukan kasus di mana SIMRS sudah diterapkan, tetapi belum memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kinerja pelayanan karena sistem belum berjalan optimal atau belum digunakan secara menyeluruh oleh seluruh unit pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi secara komprehensif mengenai perbandingan kinerja pelayanan rumah sakit sebelum dan sesudah penerapan SIMRS (Fadilla & Setyonugroho, 2021).

Studi mengenai perbandingan kinerja pelayanan ini sangat relevan untuk rumah sakit tipe B, karena rumah sakit ini umumnya memiliki fasilitas lengkap, dokter spesialis yang beragam, dan melayani pasien dalam jumlah besar setiap harinya. Evaluasi ini dapat menjadi dasar dalam menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan berbasis teknologi informasi. Dengan melakukan kajian empiris terhadap perubahan indikator-indikator pelayanan, seperti waktu tunggu pasien, kecepatan pelayanan farmasi, ketepatan pencatatan rekam medis, dan kepuasan pasien sebelum dan sesudah penggunaan SIMRS, rumah sakit dapat menilai efektivitas sistem informasi yang telah diimplementasikan (Nur et al., 2024).

Melalui kajian ini, diharapkan rumah sakit tidak hanya mampu mengidentifikasi manfaat dan kelemahan SIMRS secara objektif, tetapi juga mampu melakukan perbaikan berkelanjutan agar penerapan SIMRS benar-benar mampu mendorong pelayanan yang bermutu tinggi, efisien, dan berbasis teknologi. Selain itu, hasil kajian ini juga dapat menjadi bahan masukan dan pembelajaran bagi rumah sakit tipe lain yang sedang atau akan mengimplementasikan SIMRS, serta bagi pemerintah dalam menyusun kebijakan penguatan sistem informasi kesehatan nasional.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kinerja pelayanan rumah sakit sebelum dan sesudah penerapan SIMRS di rumah sakit tipe B. Fokus kajian diarahkan pada aspek efisiensi pelayanan, ketepatan administrasi, serta kepuasan pasien

dan tenaga kesehatan sebagai indikator utama dalam menilai keberhasilan implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami secara mendalam perubahan kinerja pelayanan di rumah sakit tipe B sebelum dan sesudah penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali makna, persepsi, dan pengalaman dari berbagai pihak yang terlibat dalam proses pelayanan kesehatan, serta mengungkap dinamika yang tidak selalu tampak dalam data kuantitatif.

Penelitian ini termasuk dalam jenis studi kasus, karena fokus pada satu institusi rumah sakit tipe B sebagai lokasi tunggal untuk memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai dampak penerapan SIMRS terhadap aspek kinerja pelayanan. Studi kasus ini memberikan ruang bagi peneliti untuk mengeksplorasi konteks, aktor, proses, serta hambatan dan peluang yang muncul selama transisi dari sistem manual ke digital.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di salah satu Rumah Sakit Tipe B di Kota Pekanbaru yang telah mengimplementasikan SIMRS secara penuh selama minimal satu tahun. Lokasi dipilih dengan pertimbangan bahwa rumah sakit tersebut merupakan rumah sakit rujukan dengan volume pelayanan tinggi dan kompleksitas manajemen yang memadai untuk melihat perubahan signifikan dalam kinerja pelayanan.

Waktu penelitian berlangsung selama satu bulan, pada bulan Juni 2025, yang mencakup tahapan observasi lapangan, wawancara mendalam, dokumentasi, analisis data, hingga penyusunan laporan akhir.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah perubahan kinerja pelayanan yang terjadi pada unit-unit pelayanan utama rumah sakit sebelum dan sesudah penerapan SIMRS. Aspek yang diamati meliputi:

1. Efisiensi waktu pelayanan pasien (proses pendaftaran, pemeriksaan, dan pengambilan obat)
2. Kualitas pencatatan dan dokumentasi rekam medis
3. Komunikasi dan koordinasi antart tenaga kesehatan

4. Tingkat kepuasan pengguna sistem (baik tenaga medis maupun pasien)
5. Tantangan implementasi SIMRS dalam proses pelayanan

Subjek Penelitian

Subjek penelitian terdiri dari:

1. Tenaga kesehatan, seperti dokter, perawat, tenaga administrasi rekam medis, dan apoteker yang terlibat langsung dalam pelayanan dan penggunaan SIMRS.
2. Manajemen rumah sakit, termasuk kepala instalasi rekam medis, bagian teknologi informasi, dan wakil direktur pelayanan.
3. Pasien, sebagai penerima manfaat langsung dari sistem pelayanan yang telah terdigitalisasi.

Teknik penentuan subjek dilakukan dengan purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap paling mengetahui dan berpengalaman dalam proses pelayanan sebelum dan sesudah penerapan SIMRS. Diperkirakan jumlah informan utama sekitar 10–15 orang, tergantung pada saturasi data yang diperoleh.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama:

1. Wawancara Mendalam (In-Depth Interview)

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan panduan wawancara yang fleksibel. Pertanyaan dirancang untuk mengeksplorasi persepsi informan mengenai perubahan kinerja, pengalaman menggunakan SIMRS, serta tantangan dan manfaat yang dirasakan. Wawancara direkam (dengan izin), lalu ditranskrip untuk dianalisis.

2. Observasi Partisipatif

Peneliti melakukan observasi langsung di unit pelayanan seperti loket pendaftaran, poli klinik, ruang rawat inap, dan farmasi. Observasi bertujuan untuk melihat alur pelayanan, interaksi pengguna dengan sistem, serta membandingkan efisiensi kerja sebelum dan sesudah SIMRS berdasarkan pengamatan dan laporan kerja unit.

3. Studi Dokumentasi

Dokumen-dokumen yang dianalisis meliputi laporan internal rumah sakit, kebijakan implementasi SIMRS, laporan mutu pelayanan, hasil audit internal, dan dokumen SOP. Studi ini membantu memahami kebijakan manajerial dan indikator formal yang digunakan dalam menilai kinerja pelayanan.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan analisis tematik (thematic analysis). Tahapan analisis mencakup:

1. Transkripsi data wawancara secara verbatim.
2. Pengenalan tema awal dari jawaban informan, observasi, dan dokumen.
3. Koding data, yaitu mengelompokkan jawaban dan catatan observasi ke dalam tema-tema seperti "efisiensi waktu", "akses informasi", "tantangan penggunaan", dan "persepsi kepuasan".
4. Penyusunan narasi deskriptif berdasarkan tema-tema yang telah dikode, disertai kutipan langsung dari informan untuk memperkuat hasil temuan.
5. Triangulasi data, yaitu mencocokkan informasi dari wawancara, observasi, dan dokumen agar hasil analisis valid dan terpercaya.

Keabsahan Data

Untuk menjaga keabsahan data, peneliti menggunakan empat teknik validitas dalam penelitian kualitatif, yaitu:

1. *Credibility*: dilakukan melalui triangulasi sumber dan teknik, serta member-checking (konfirmasi kepada informan).
2. *Transferability*: dijaga dengan deskripsi kontekstual yang rinci mengenai lokasi, informan, dan proses penelitian.
3. *Dependability*: dilakukan dengan menyusun log penelitian secara lengkap dan konsisten.
4. *Confirmability*: dijaga melalui audit trail, yaitu dokumentasi proses analisis dan keputusan yang diambil selama penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Rumah Sakit

Penelitian ini dilakukan di sebuah rumah sakit pemerintah tipe B yang berlokasi di Kota Pekanbaru. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit rujukan regional dengan kapasitas lebih dari 200 tempat tidur dan memiliki berbagai layanan spesialisik. SIMRS mulai diterapkan secara bertahap sejak tahun 2022, dan pada awal 2024 sistem telah digunakan secara menyeluruh di hampir semua unit layanan, termasuk pendaftaran, rawat jalan, rawat inap, farmasi, laboratorium, hingga sistem pelaporan manajemen.

Kondisi Kinerja Pelayanan Sebelum Penerapan SIMRS

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dari bagian pendaftaran, perawat poli, dokter, serta pasien lama, diperoleh gambaran bahwa sebelum penerapan SIMRS, sistem pelayanan masih bersifat manual dan menggunakan banyak dokumen kertas. Hal ini menimbulkan sejumlah permasalahan:

Waktu Pelayanan Lebih Lama

Beberapa staf administrasi menyampaikan bahwa proses pendaftaran pasien memerlukan waktu cukup lama karena pengisian data dilakukan secara manual. "Kalau pasien baru, kami harus isi formulir, lalu data diketik lagi ke komputer, kadang bisa 15–20 menit hanya untuk pendaftaran," ujar salah satu petugas administrasi.

Hal ini juga diamini oleh pasien. Mereka menyebutkan bahwa antrean panjang sering terjadi di pagi hari, dan keterlambatan pencatatan bisa menimbulkan ketidaksesuaian dalam jadwal pemeriksaan.

Kesulitan Akses Informasi Medis

Dokter dan perawat menyebut bahwa sebelum adanya SIMRS, mereka kesulitan mendapatkan riwayat medis pasien yang lengkap karena dokumen rekam medis fisik sering kali terselip, tidak lengkap, atau belum diarsip dengan baik. Hal ini dapat mengganggu akurasi diagnosis dan pengambilan keputusan terapi.

Keterbatasan Koordinasi Antarunit

Keterbatasan dalam sistem pencatatan menyebabkan keterlambatan komunikasi antar unit. Misalnya, hasil laboratorium harus diambil secara fisik oleh pasien, dan apoteker tidak selalu mendapatkan data resep yang tepat karena tulisan tangan dokter yang kurang terbaca.

Perubahan Kinerja Pelayanan Setelah Penerapan SIMRS

Setelah implementasi SIMRS, para informan menyampaikan berbagai perubahan signifikan dalam proses pelayanan di rumah sakit. Berikut beberapa poin utama yang teridentifikasi:

Peningkatan Efisiensi Waktu Pelayanan

Proses pendaftaran pasien kini berlangsung lebih cepat, rata-rata 5–7 menit untuk pasien lama dan 10 menit untuk pasien baru. Data pasien langsung tercatat dalam sistem dan dapat diakses di seluruh unit pelayanan.

Seorang petugas menyatakan: "Begitu pasien daftar, datanya langsung muncul di sistem poli, jadi dokter sudah bisa melihat sebelum pasien masuk ke ruang pemeriksaan." Hal ini mempersingkat waktu tunggu dan mempermudah koordinasi antara front office dan klinik.

Akses Informasi Lebih Cepat dan Akurat

Dengan SIMRS, riwayat kunjungan, hasil laboratorium, pencatatan diagnosa, serta resep pasien tersedia secara digital dan real-time. Dokter merasa lebih terbantu karena data pasien dapat ditinjau kembali secara mudah, sehingga dapat meningkatkan ketepatan diagnosis dan perencanaan pengobatan.

Perawat juga menyatakan kemudahan dalam memantau rencana perawatan pasien karena catatan harian perawatan dan rekam medis dapat diakses melalui terminal komputer di ruang perawatan.

Koordinasi Lintas Unit Lebih Terintegrasi

Melalui sistem terintegrasi, informasi dari poli klinik langsung terhubung ke apotek, laboratorium, dan ruang rawat. Resep digital mengurangi kesalahan penafsiran tulisan tangan dan mempercepat proses pengambilan obat. Hasil laboratorium pun langsung masuk ke akun pasien dan bisa dilihat dokter tanpa harus menunggu hasil cetakan.

Petugas farmasi mengungkapkan: "Dulu kami sering bingung dengan tulisan resep, sekarang tinggal klik dan sistem sudah tahu obatnya, dosis, dan stoknya."

Tantangan Implementasi Awal

Meskipun terdapat banyak manfaat, sebagian tenaga kesehatan mengakui bahwa proses adaptasi terhadap sistem digital cukup menantang di awal. Butuh waktu dan pelatihan intensif agar semua staf bisa menggunakan sistem dengan benar.

Beberapa kendala teknis juga sempat terjadi, seperti sistem yang lambat saat beban tinggi dan kesalahan input data oleh petugas yang belum terbiasa. Namun, dengan pendampingan dan peningkatan kapasitas SDM, kendala tersebut perlahan dapat diatasi.

Persepsi Pasien Terhadap Perubahan Pelayanan

Sebagian besar pasien menyampaikan bahwa setelah penerapan SIMRS, waktu tunggu lebih singkat dan alur pelayanan lebih jelas. Namun, beberapa pasien lansia atau yang belum terbiasa dengan sistem antrean digital merasa sedikit bingung pada awalnya.

Seorang pasien mengatakan: "Dulu saya harus bolak-balik antar kertas ke loket dan poli, sekarang tinggal antre pakai nomor, cepat juga jadinya."

Perbandingan Indikator Kinerja (Data Sekunder)

Hasil dokumentasi dari laporan tahunan rumah sakit menunjukkan adanya peningkatan kinerja pelayanan, di antaranya:

1. Rata-rata waktu pendaftaran berkurang dari 15 menit menjadi 7 menit.
2. Jumlah keluhan pasien terkait keterlambatan pelayanan menurun sebesar 45% dalam satu tahun setelah penerapan SIMRS.
3. Kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi meningkat dari skor 72% menjadi 88%.
4. Jumlah kehilangan berkas rekam medis menurun drastis, dari 28 kasus/tahun menjadi hanya 3 kasus.
5. Temuan Lain: Dampak terhadap Pengambilan Keputusan Manajemen

Pihak manajemen rumah sakit menyampaikan bahwa dengan SIMRS, mereka dapat memantau kinerja unit secara real-time dan membuat keputusan berbasis data. Laporan harian, bulanan, dan tahunan dapat dihasilkan otomatis oleh sistem. Ini mendukung transparansi, efisiensi pelaporan ke dinas kesehatan, serta perencanaan sumber daya yang lebih tepat.

Pembahasan

Pembahasan ini mencakup hasil penelitian berdasarkan variabel-variabel utama yang diteliti, yaitu: (1) Efisiensi Waktu Pelayanan, (2) Akses Informasi Medis, (3) Koordinasi Antar Unit Pelayanan, dan (4) Persepsi Pasien terhadap Kinerja Pelayanan. Pembahasan ini dilakukan dengan membandingkan kondisi sebelum dan sesudah penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), serta mengaitkan hasil tersebut dengan teori dan studi terdahulu.

Efisiensi Waktu Pelayanan

Sebelum penerapan SIMRS, waktu pelayanan khususnya pada proses pendaftaran dan alur layanan pasien tergolong lama. Hal ini disebabkan oleh sistem pencatatan manual yang berulang dan membutuhkan banyak tahapan, seperti pengisian formulir, entri data ulang, serta pengiriman dokumen fisik antar unit. Sistem manual rentan menyebabkan duplikasi pekerjaan, keterlambatan layanan, serta antrean panjang (Putri & Arista, 2022).

Setelah SIMRS diterapkan, terjadi peningkatan efisiensi yang signifikan. Data pasien terekam secara digital dan dapat diakses oleh semua unit pelayanan dalam waktu singkat. Penggunaan SIMRS dapat mengurangi waktu pelayanan hingga 50% dengan sistem yang terintegrasi. Penurunan waktu pendaftaran dari 15 menit menjadi 7 menit sebagaimana

ditemukan dalam penelitian ini, menunjukkan peran penting teknologi dalam efisiensi kerja (Srihermanto et al., 2023).

Dengan efisiensi ini, tenaga administrasi juga dapat lebih fokus pada aspek pelayanan dan komunikasi interpersonal dengan pasien, daripada hanya mengurus dokumen dan formulir. Peningkatan efisiensi waktu ini berdampak positif pada kepuasan pasien secara keseluruhan (Saragih et al., 2024).

Akses Informasi Medis

Sebelum adanya SIMRS, tenaga medis sering mengalami kesulitan dalam mengakses rekam medis pasien yang lengkap dan tepat waktu. Dokumen yang tercampur, rusak, atau terselip sering kali menyulitkan dokter dalam mengambil keputusan yang cepat dan tepat. Kondisi ini sesuai dengan temuan bahwa sistem kertas rawan kehilangan dan sulit untuk ditelusuri kembali dalam kasus kunjungan berulang (Novitri et al., 2024).

Setelah SIMRS diterapkan, data rekam medis pasien tersimpan secara elektronik dan dapat diakses kapan saja oleh petugas berwenang. Hal ini mempermudah dokter dalam melihat riwayat medis pasien, hasil pemeriksaan laboratorium, dan catatan pengobatan sebelumnya. Perawat juga terbantu karena dapat mencatat dan memantau perkembangan pasien secara real-time (Azlina & Sari, 2024).

Akses yang lebih cepat dan akurat ini meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat penegakan diagnosis, dan mengurangi potensi kesalahan medis. Hal ini sejalan dengan teori dari yang menyebutkan bahwa sistem informasi yang baik akan meningkatkan akurasi dan kecepatan pengambilan keputusan (Tangel et al., 2023).

Koordinasi Antar Unit Pelayanan

Dalam sistem manual, koordinasi antar unit seperti poli klinik, laboratorium, farmasi, dan rawat inap sangat tergantung pada pergerakan dokumen fisik oleh pasien. Hal ini menimbulkan berbagai masalah seperti keterlambatan, kesalahan interpretasi tulisan tangan, dan kehilangan dokumen. Studi juga menyebutkan bahwa koordinasi pelayanan di rumah sakit sering mengalami kendala karena keterbatasan sistem informasi (Serianti et al., 2024).

Setelah SIMRS diterapkan, koordinasi antar unit menjadi lebih cepat dan efisien karena data dan perintah pelayanan sudah saling terhubung. Misalnya, resep dokter langsung dikirim secara elektronik ke bagian farmasi, dan hasil laboratorium langsung tersedia di akun pasien yang dapat dibaca oleh dokter. Perubahan ini mempercepat alur pelayanan, meningkatkan integritas data, serta mengurangi beban administratif (Nurcahyani et al., 2024).

Fakta ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa implementasi SIMRS meningkatkan sinergi antar bagian di rumah sakit dan mempercepat waktu tunggu pasien karena tidak ada lagi proses pemindahan data manual (Anggraini et al., 2022).

Persepsi Pasien terhadap Kinerja Pelayanan

Sebelum adanya SIMRS, banyak pasien mengeluhkan waktu tunggu yang lama, proses administrasi yang berbelit-belit, serta harus membawa dan menjaga sendiri dokumen kertas rekam medis mereka. Hal ini menurunkan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan. Penilaian dari laporan tahunan rumah sakit pun menunjukkan keluhan terbanyak berasal dari antrean panjang dan keterlambatan pelayanan (Putra & Hendrawan, 2024).

Setelah SIMRS diterapkan, sebagian besar pasien merasakan adanya perubahan positif dalam pelayanan. Waktu tunggu lebih singkat, proses administrasi lebih tertib, dan pasien tidak perlu lagi membawa banyak dokumen saat berobat. Namun, beberapa pasien lansia atau yang kurang familiar dengan teknologi digital mengalami sedikit kebingungan pada awalnya. Hal ini wajar dan memerlukan strategi edukasi dan pendampingan dari pihak rumah sakit (Ambarwati et al., 2022).

Persepsi positif dari mayoritas pasien menunjukkan bahwa penerapan SIMRS dapat menjadi indikator keberhasilan reformasi pelayanan publik di bidang kesehatan. Hal ini diperkuat oleh teori kepuasan pelanggan yang menyebutkan bahwa kecepatan, kejelasan prosedur, dan keakuratan layanan menjadi penentu utama tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan jasa kesehatan (Khalisah et al., 2025).

Berdasarkan hasil perbandingan kinerja sebelum dan sesudah implementasi SIMRS, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi memiliki dampak signifikan terhadap efisiensi dan mutu pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, strategi percepatan implementasi SIMRS harus mencakup pendekatan literatur yang mencakup: (1) peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan intensif tentang penggunaan sistem informasi (Anugrahsari et al., 2021), (2) penguatan infrastruktur digital, seperti jaringan internet dan perangkat komputer yang memadai (Yuliana & Hartono, 2024), serta (3) penyesuaian regulasi internal rumah sakit yang mendukung integrasi lintas-unit secara digital (Saragih et al., 2024). Selain itu, diperlukan pendekatan manajemen perubahan yang melibatkan seluruh stakeholder rumah sakit untuk membangun budaya kerja berbasis teknologi, mempercepat adopsi sistem, serta mengurangi resistensi pegawai (Srihermanto et al., 2023). Studi dari Putra & Hendrawan (2024) juga menyarankan pentingnya pilot project terbatas sebagai tahap awal sebelum penerapan penuh

agar rumah sakit dapat memetakan tantangan implementasi dan melakukan penyesuaian teknis secara bertahap. Strategi ini akan memastikan SIMRS tidak hanya diterapkan secara formal, tetapi benar-benar berfungsi optimal dalam mendukung pelayanan yang lebih berkualitas dan terintegrasi.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kinerja pelayanan di Rumah Sakit Tipe B sebelum dan sesudah penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIMRS memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kinerja pelayanan rumah sakit. Sebelum adanya SIMRS, proses pelayanan masih dilakukan secara manual, yang menyebabkan berbagai kendala seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya akurasi data medis, serta kesulitan koordinasi antar unit pelayanan. Setelah penerapan SIMRS, terdapat peningkatan efisiensi dalam waktu pelayanan, kemudahan akses dan kecepatan pengolahan data pasien, serta meningkatnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Koordinasi antar unit menjadi lebih terintegrasi melalui sistem digital yang memudahkan alur kerja dan pelacakan informasi medis. SIMRS juga terbukti mendorong peningkatan akurasi dan kecepatan dalam pengambilan keputusan klinis. Meskipun sebagian tenaga kesehatan masih memerlukan waktu untuk beradaptasi, hasil studi ini menunjukkan bahwa tantangan tersebut dapat diatasi melalui strategi literatur yang tepat. Strategi tersebut antara lain adalah penguatan kapasitas SDM melalui pelatihan teknis, pengembangan infrastruktur teknologi, penyesuaian kebijakan internal, serta pendekatan manajemen perubahan untuk mendorong budaya kerja berbasis digital.

Dengan demikian, SIMRS tidak hanya menjadi alat bantu administratif, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam membentuk sistem pelayanan kesehatan yang efisien, terukur, dan adaptif terhadap tuntutan era digital. Hasil kajian ini juga memberikan rekomendasi strategis bagi rumah sakit lain maupun pemerintah dalam mempercepat transformasi digital di sektor pelayanan kesehatan secara menyeluruh..

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati NR, Wahyuni N, Syamiyah N. Analisis Pelaksanaan Sistem Informasi Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Banten. *J Baja Heal Sci*. 2022;2(2):102–9.
- Amin M, Setyonugroho W, Hidayah N. Implementasi Rekam Medik Elektronik: Sebuah Studi Kualitatif. *JATISI (Jurnal Tek Inform dan Sist Informasi)*. 2021;8(1):430–42.
- Anggraini SD, Suliyanto, Roestijawati N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis, Penunjang Medis, Non Medis, SIMRS (Pasien) Terhadap Kepuasan Pasien RSGMP Unsoed. *J Ekon Bisnis dan Akunt*. 2022;24(1):28–46.
- Anugrahsari S, Darmadjaja D, Rosalina I, Djasri H. Pencapaian Indikator Mutu Nasional di Rumah Sakit Pendidikan. *J Hosp Accredited*. 2021;03(1):52–6.
- Azlina A, Sari TP. Analisis Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) fengan Menggunakan Analytic Hierarchy Process (AHP) di *J Kesehat Tambusai [Internet]*. 2024;5(1):1895–902. Available from: <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/24869%0Ahttps://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/download/24869/18834>
- Fadilla NM, Setyonugroho W. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dalam Meningkatkan Efisiensi: Mini Literature Review. *J Tek Inform dan Sist Inf*. 2021;8(1):357–74.
- Khalisha F, Khoirunnisa, Assyifa R, Purba SH. Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rekam Medik Elektronik Terhadap Keakuratan Data. *ZAHRA J Heal Med Res*. 2025;5(1):195–222.
- Novitri A, Hasibuan R, Harahap JW, Agustina D, Hasibuan SR. Analisis Strategi dalam Optimalisasi Pelayanan Kesehatan melalui Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS): Systematic Literature Review Strategy Analysis in Optimizing Health Services through Implementing Hospital Management Informati. *J Kolaboratif Sains*. 2024;7(5):1813–21.
- Nur A, Yasir J Al, Ramadhan MZ, Yehezkiel R, Salman M, Farisy A. Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. *Kohesi J Mulθdisiplin Saintek*. 2024;4(10):1–18.
- Nurchayani IA, Sugiarsi S, Rohmadi. Hubungan Teknologi dan Organisasi dengan Kepuasan Pengguna dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang. *J Manaj Inf Kesehat ... [Internet]*. 2024;12(1):90–5. Available from: <https://jmiki.aptirmik.or.id/jmiki/article/view/653>

- Putra IPAS, Hendrawan IKR. Analisis Manajemen Risiko SIMRS pada Rumah Sakit Ganesha Menggunakan ISO 31000. *J Teknol dan Inf.* 2024;14(1):1.
- Putri Indra S, Arista Putri Pertiwi A. Strategi Implementasi Sitem Informasi untuk Meningkatkan Animo Pengguna di Rumah Sakit. *J Kesehat Tambusai.* 2022;5(2):3634–44.
- Riau DKP. Profil Kesehatan Provinsi Riau 2023. Pekanbaru: Dinas Kesehatan Provinsi Riau; 2023.
- Saragih DB, Mailintina Y, Yari Y, Setyaningsih T, Shinta, Prawitasari5, et al. Hubungan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Terhadap Efektivitas Kinerja Perawat di Rumah Sakit Husada Jakarta. *J Kesehat Holist.* 2024;8(2):116–22.
- Sarathi FA. Tantangan dan Solusi dalam Adopsi Sistem Informasi Rumah Sakit : Review Komprehensif terhadap Literatur Eksisting. *J Pendidik Tambusai.* 2024;8(2):34055–65.
- Serianti P, Herawati, Andika F, Hidayat T. Implementasi Rekam Medis Elektronik dengan Metode Health Technology Assessment di Rumah Sakit Ibu dan Anak. *J Informatics Comput Sci.* 2024;10(2):117–24.
- Srihermanto B, Rispawati D, Iswan. Penerapan Teknologi Informasi dan Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Terhadap Kegiatan Administrasi di Rumah Sakit. *J Ilm Rinjani.* 2023;11(1):113–23.
- Tangel PT, Manampiring AE, Kapantow NH. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUD Dr. Sam Ratulangi Tondano. *e-CliniC.* 2023;12(2):121–33.
- Yuliana S, Hartono B. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dalam Menunjang Peningkatan Pelayanan di Rumah Sakit. *J Kesehat Masy.* 2024;17(2):64–9..