

**PERAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT DALAM MENDUKUNG
KESIAPAN SDM TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN DI BAGIAN PENDAFTARAN
PASIEEN DI RSU PKU MUHAMMADIYAH ROGOJAMPI TAHUN 2026**

Mas roha^{1*}, Iva Khoiril Mala²

¹ Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Terbuka

² Department Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Malang

Email : 048581656@ecampus.ut.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the readiness of human resources (HR), the process of use, and the impacts of implementing the Hospital Management Information System (SIMRS) in the registration department of PKU Muhammadiyah Rogojampi General Hospital. A descriptive qualitative approach was used, involving observations, interviews, and documentation collection with 11 informants. The study indicates that human resource preparation is quite good, based on knowledge, skills, attitudes, and routine training. The SIMRS process in the registration department generally follows established procedures, although some technical issues remain, such as system disruptions and reliance on the IT team for resolution. The implementation of SIMRS has had a positive impact on improving service quality, particularly in terms of speed, efficiency, and accuracy of patient data. However, infrastructure issues, such as server failures, are a major obstacle affecting smooth service delivery. Therefore, system quality improvements, better technical training for staff, and faster IT support are needed to ensure the smooth implementation of SIMRS in the hospital.

Keywords: Registration, Hospital Management Information System, Human Resources.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa siap sumber daya manusia (SDM), bagaimana proses penggunaan, dan apa saja dampak dari penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di bagian pendaftaran RSU PKU Muhammadiyah Rogojampi. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan cara melakukan observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumentasi dengan jumlah 11 informan. Penelitian menunjukkan bahwa persiapan sumber daya manusia cukup baik jika dilihat dari pengetahuan, keterampilan, sikap, dan pelatihan yang telah dilakukan secara rutin. Proses penggunaan SIMRS di bagian pendaftaran biasanya sudah mengikuti prosedur yang ada, meskipun masih ada beberapa masalah teknis seperti gangguan sistem dan ketergantungan pada tim IT untuk menyelesaikan masalah tertentu. Penerapan SIMRS memberikan dampak yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal kecepatan, efisiensi, dan ketepatan data pasien. Namun, masalah infrastruktur seperti server yang tidak berfungsi menjadi halangan utama yang mempengaruhi kelancaran pelayanan. Karena itu, perlu ada peningkatan kualitas sistem, pelatihan teknis yang lebih baik untuk petugas, dan dukungan IT yang lebih cepat agar pelaksanaan SIMRS di rumah sakit dapat berjalan dengan baik.

Kata kunci : Pendaftaran, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, Sumber Daya Manusia.

PENDAHULUAN

Rumah sakit berperan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan secara komprehensif karena mencakup rawat inap rawat jalan serta gawat darurat (Kemenkes, 2020). Rumah sakit berfungsi sebagai tempat utama bagi masyarakat untuk memperoleh layanan kesehatan dan melaksanakan berbagai usaha kesehatan di mana rumah sakit juga merupakan

organisasi terbuka yang secara terus-menerus berinteraksi dengan lingkungan sekitarnya. Rumah sakit bertujuan untuk mencapai keseimbangan yang dinamis dan menjalankan fungsi utamanya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sehingga hal tersebut mendorong masyarakat untuk menginginkan layanan kesehatan yang lebih baik cepat dan tepat. Semakin tinggi tingkat kecerdasan dan status ekonomi

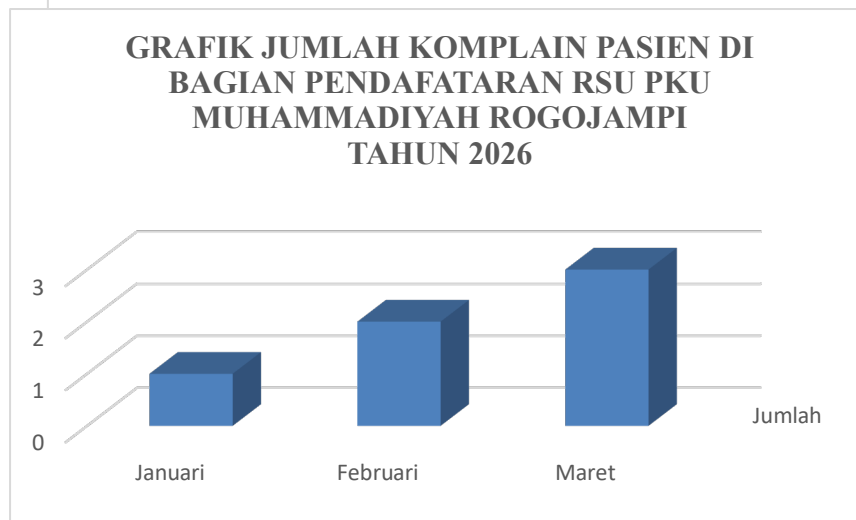
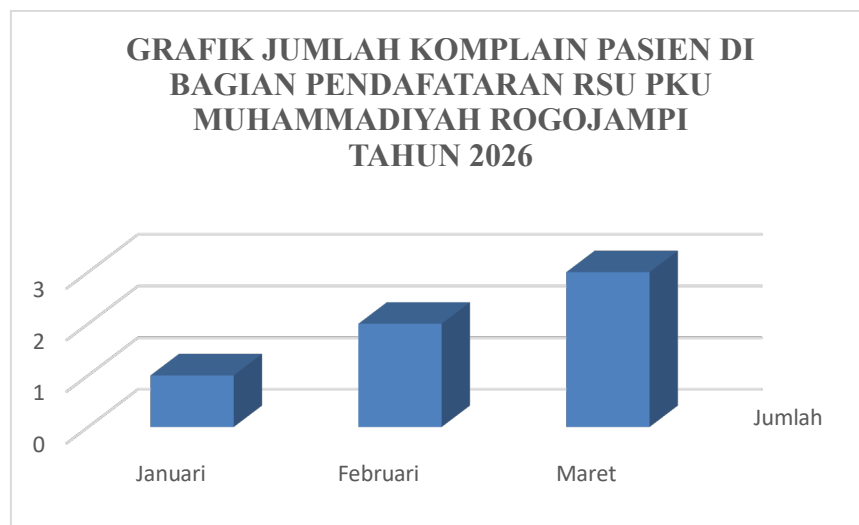
masyarakat maka semakin baik pula pemahaman mereka mengenai penyakit biaya pengobatan administrasi dan berbagai usaha untuk sembuh yang pada akhirnya membuat masyarakat menuntut agar pelayanan kesehatan disediakan dengan kualitas yang baik. Pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas tidak terlepas dari peran tenaga medis dan non medis (UU Nomor 44, 2009) .

Seiring dengan perkembangan teknologi, rumah sakit dituntut untuk mampu beradaptasi dengan sistem pelayanan berbasis digital. Undang-Undang Kesehatan Nomor 17 Tahun 2023 juga menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi merupakan salah satu pilar utama dalam penguatan sistem pelayanan kesehatan. Salah satu bentuk implementasi teknologi tersebut adalah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), yaitu sistem berbasis komputer yang mengelola dan mengintegrasikan seluruh proses layanan kesehatan melalui koordinasi, pelaporan, serta prosedur administrasi yang terstruktur (Putri et al., 2025). Penerapan SIMRS menjadi esensial dalam menyatukan semua layanan di Rumah Sakit (Laila, 2024). SIMRS memungkinkan informasi diperoleh secara cepat, tepat, dan akurat, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus membantu manajemen dalam pengambilan keputusan (Mutu et al., 2022).

Penerapan SIMRS dalam pelayanan kesehatan semakin diperkuat dengan adanya regulasi pemerintah, seperti Peraturan Menteri Kesehatan tahun 2022 tentang Rekam Medis yang mewajibkan penerapan Rekam Medis Elektronik (RME)

di fasilitas pelayanan kesehatan(Wartini et al., 2023). Aturan ini menekankan betapa pentingnya mengelola data dengan cara yang aman, rahasia, dan efisien. Penerapan RME memberikan banyak keuntungan, seperti memudahkan pengelolaan data pasien dan mendukung pelayanan. Dengan menggunakan RME, pengelolaan data pasien menjadi lebih gampang, teratur, dan bisa digunakan untuk keperluan pendidikan, penelitian, serta dasar dalam mengambil kebijakan (Andika, 2025). Sistem ini membuat tenaga kesehatan bisa mencatat, menyimpan, dan mengatur data pasien secara digital, sehingga lebih teratur dan gampang diakses (Rahayu and Diana, 2023). Keberhasilan penerapan SIMRS dan RME bergantung pada berbagai faktor yang saling mendukung karena tidak hanya ditentukan oleh tingkat kecanggihan teknologi yang dimiliki melainkan juga sangat ditentukan oleh tingkat kesiapan sumber daya manusia yang akan mengoperasikan sistem tersebut.

Kesiapan sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital di rumah sakit (Aprilianti et al., 2023). Peralihan dari sistem manual ke sistem digital kerap kali menimbulkan berbagai tantangan dan hal tersebut terutama dialami oleh tenaga kesehatan yang belum terbiasa dengan penggunaan teknologi (Famila et al., 2025). Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di RSUD PKU Rogojampi peneliti memperoleh data berupa grafik jumlah keluhan pasien di bagian pendaftaran sebagai berikut:



Dari grafik tersebut terlihat bahwa jumlah komplain pasien di bagian pendaftaran RSU PKU Muhammadiyah Rogojampi mengalami peningkatan dari bulan Januari hingga Maret yang mencapai enam komplain secara keseluruhan di mana pada bulan Januari tercatat satu laporan komplain tentang gangguan pada sistem JKN Mobile dan pasien menyampaikan bahwa petugas kurang siap dalam memberikan solusi atau alternatif pelayanan sehingga waktu tunggu menjadi tidak menentu. Pada bulan Februari jumlah komplain layanan meningkat sebanyak dua komplain yang meliputi komplain pertama tentang petugas yang kurang memberikan informasi secara jelas serta komplain kedua tentang kesalahan petugas saat mengisi data NIK pasien. Pada bulan Maret jumlah komplain di bagian pendaftaran meningkat menjadi tiga komplain yang terdiri dari keluhan

pertama tentang petugas yang masih lambat dalam merespons pendaftaran online melalui WhatsApp atau website keluhan kedua tentang waktu yang lama untuk mendaftar serta keluhan ketiga tentang data yang diisi di SIMRS masih kurang lengkap sehingga pasien harus menunggu konfirmasi ulang dari petugas ketika data tersebut dibutuhkan. Keluhan tersebut biasanya berkaitan dengan seberapa cepat layanan diberikan seberapa tepat proses yang dilakukan dan seberapa akurat informasi tentang pasien yang pada akhirnya menunjukkan adanya masalah dalam pelaksanaan pelayanan yang sangat terkait dengan penggunaan sistem informasi terutama SIMRS dan Rekam Medis Elektronik. Kondisi ini sangat dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia terutama dalam kemampuan menggunakan sistem pemahaman tentang alur kerja digital dan kesiapan untuk

beradaptasi dengan perubahan dari sistem manual ke sistem elektronik sehingga analisis kesiapan SDM menjadi langkah penting untuk mengetahui sejauh mana kemampuan dan kesiapan tenaga kesehatan dalam mengoperasikan SIMRS dan RME (Mudzakir & Medika, 2024). Untuk mendukung layanan kesehatan tersebut rumah sakit memerlukan kesiapan sumber daya manusia yang mampu beradaptasi dengan baik terutama pada bagian pelayanan dan salah satunya adalah di bagian pendaftaran.

Bagian pendaftaran pasien berperan sebagai bagian terdepan dari fasilitas pelayanan kesehatan baik rumah sakit puskesmas maupun klinik karena bagian tersebut menjadi titik awal interaksi antara pasien dengan rumah sakit sehingga pada tahap ini pasien mulai membentuk kesan pertama yang sangat memengaruhi penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan dan kualitas layanan di bagian ini sangat menentukan persepsi awal pasien terhadap mutu layanan rumah sakit secara keseluruhan. Berbagai kendala masih ditemukan seperti kesalahan input data antrian panjang serta kelambatan pelayanan dan kondisi ini sering terjadi karena pemanfaatan sistem informasi yang tidak maksimal serta sumber daya manusia yang belum siap untuk mengoperasikan teknologi tersebut (Deliana Nurhasanah & Gunawan, 2021).

Beberapa penelitian terdahulu menghasilkan temuan yang beragam terkait penggunaan SIMRS dan setelah mengulas sepuluh penelitian sebelumnya terlihat bahwa mayoritas penelitian mendukung penerapan SIMRS serta Rekam Medis Elektronik di mana tujuh penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi kesehatan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan kualitas pekerjaan serta kinerja sumber daya manusia sementara tiga penelitian lainnya mengindikasikan bahwa penerapan SIMRS belum berjalan secara lancar karena dipengaruhi oleh beberapa masalah seperti keterbatasan kemampuan sumber daya manusia kurangnya pelatihan dan dukungan infrastruktur yang masih belum memadai sehingga perbedaan hasil

tersebut menciptakan celah penelitian karena efektivitas SIMRS masih bervariasi di setiap fasilitas kesehatan dan penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terutama mengenai peran SIMRS dalam mendukung kesiapan SDM untuk meningkatkan pelayanan.

Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti mempelajari bagaimana Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dapat mendukung peningkatan kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam meningkatkan pelayanan di bagian pendaftaran pasien di RSUD PKU Muhammadiyah Rogojampi dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesiapan sumber daya manusia dalam menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit serta mengungkapkan berbagai kendala yang muncul saat penerapannya sehingga diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih baik tentang hubungan antara teknologi dan kesiapan sumber daya manusia dalam mendukung pelayanan kesehatan di mana hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara teori sebagai rujukan dalam pengembangan ilmu manajemen khususnya dalam bidang sistem informasi kesehatan dan secara praktis sebagai bahan evaluasi bagi rumah sakit sedangkan penelitian ini memusatkan perhatian hanya pada bagian pendaftaran pasien dan belum mencakup semua aspek pelayanan yang ada di rumah sakit.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus sehingga metode yang diterapkan mencakup wawancara observasi serta analisis dokumen di mana wawancara dilaksanakan melalui tanya jawab langsung antara peneliti dan informan dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pengalaman pendapat dan pemahaman informan tentang SIMRS sementara observasi dilakukan dengan melihat secara langsung kegiatan atau proses yang berlangsung di lapangan sehingga peneliti dapat

mengamati cara kerja SIMRS dan memeriksa sejauh mana SDM sudah siap serta dokumentasi dilakukan melalui pengumpulan data dari dokumen atau arsip yang terkait dengan penelitian seperti data laporan atau catatan administratif yang kemudian dimanfaatkan sebagai informasi tambahan untuk mendukung hasil wawancara dan pengamatan sebagaimana yang telah dijelaskan. Seperti yang dijelaskan John W. Creswell (2016), Penelitian ini bertujuan memahami suatu fenomena dari pandangan orang-orang yang terlibat langsung dan studi kasus diterapkan untuk mempelajari suatu kejadian atau kelompok secara mendalam serta terfokus sehingga penelitian ini

mencakup semua Sumber Daya Manusia (SDM) yang secara aktif menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di bagian pendaftaran pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Rogojampi di mana proses pengumpulan data dilaksanakan selama tiga bulan yang dimulai dari Januari hingga Maret 2026 dan penelitian ini hanya memfokuskan pada peran sistem informasi manajemen rumah sakit dalam mendukung kesiapan sumber daya manusia untuk meningkatkan layanan di bagian pendaftaran sehingga jumlah informan yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah sebelas orang yang terdiri dari informan kunci dan informan pendukung.

No	Jenis Informan	Jabatan	Jumlah	Data yang dikumpulkan
1	Informan kunci	Kepala Rekam medis	1 Orang	Data komplain pasien di bagian pendaftaran bulan januari-maret 2026.
2	Informan Pendukung	Petugas pendaftaran	10 Orang	Tingkat pemahaman petugas terhadap SIMRS
		Alur pengoperasian SIMRS		Observasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Dalam penelitian ini terdapat 11 informan. Kesiapan sumber daya manusia (SDM) untuk menerapkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di unit pendaftaran dinilai lewat tiga indikator pokok, yakni pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*), sikap (*attitude*), serta pelatihan (*training*). Dari hasil wawancara dan observasi, didapat gambaran lengkap tentang tingkat kesiapan petugas seperti berikut:

Input (Kesiapan SDM)

Pengetahuan dan Keterampilan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada tanggal 06 april 2026 dilakukan di bagian pendaftaran pasien tentang kesiapan sumber daya manusia (SDM) dalam penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) didapatkan hasil wawancara sebagai berikut. Apakah anda memahami fungsi dan tujuan penggunaan SIMRS di bagian pendaftaran?

"..... Iya untuk mempermudah dan mempercepat layanan dalam hal mendaftar pasien ke unit layanan yang dituju....."

IF 1 SR

"..... Iya sudah memahami untuk mempermudah dan mempercepat layanan dalam hal mendaftar pasien ke unit layanan yang akan dituju....."

IF II AN

Petugas bagian pendaftaran pasien menunjukkan bahwa kemampuan sumber daya manusia SDM dalam mengoperasikan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit SIMRS telah mencapai tingkat yang cukup baik terutama dalam aspek pengetahuan dan hal tersebut terlihat dari pemahaman yang dimiliki petugas mengenai fungsi serta tujuan penggunaan SIMRS untuk mendukung layanan pendaftaran pasien di mana Informan 1 menyatakan bahwa tujuan utama penggunaan SIMRS adalah untuk membuat layanan pendaftaran pasien menjadi lebih mudah dan cepat serta hal serupa juga disampaikan oleh Informan II yang menyatakan bahwa SIMRS

membantu mempercepat dan mempermudah pelayanan sehingga secara keseluruhan hasil tersebut mengindikasikan bahwa pemahaman petugas pendaftaran tentang penggunaan SIMRS telah cukup baik dan pemahaman ini memegang peranan yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasi layanan sehingga proses pendaftaran dapat berlangsung secara lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti memperoleh data hasil wawancara sebagai berikut. Bagaimana pemahaman anda mengenai alur penginputan data pasien yang benar dari pendaftaran?

"..... Dengan menggunakan KTP/KK pasien petugas pendaftaran melakukan input data pasien ke SIMRS berdasarkan kartu identitas tersebut. Setelah data pasien tersimpan ke SIMRS akan dilakukan registrasi data pasien tersebut ke unit pelayanan yang di tuju seperti IGD, Poli, Lab, Radiologi....."
IF III NC

"..... Alur penginputan pasien dari menyerahkan KTP/KK pasien petugas pendaftaran melakukan input data pasien ke SIMRS berdasarkan kartu identitas tersebut. Setelah data pasien tersimpan ke SIMRS akan dilakukan registrasi data pasien tersebut ke unit pelayanan yang di tuju seperti IGD, Poli, Lab, Radiologi....." IF IV HF

Petugas pendaftaran telah memahami dengan baik cara menginput data pasien dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan sehingga hal tersebut terlihat dari kesamaan jawaban yang disampaikan para informan mengenai langkah-langkah dalam proses memasukkan data pasien ke dalam sistem SIMRS di mana Informan III menjelaskan bahwa proses memasukkan data dimulai dengan menggunakan identitas resmi pasien seperti KTP atau Kartu Keluarga sebagai dasar untuk mencatat dan data tersebut kemudian dimasukkan ke dalam sistem SIMRS sampai tersimpan dengan baik setelah itu proses pendaftaran dilakukan untuk

mengarahkan pasien ke bagian pelayanan yang sesuai seperti IGD poli laboratorium atau radiologi dan pernyataan ini didukung oleh Informan IV yang memberikan penjelasan serupa tentang cara penginputan data pasien sehingga secara keseluruhan hasil tersebut mengindikasikan bahwa petugas telah mengerti cara memasukkan data pasien secara teratur dan terstruktur serta pemahaman terhadap prosedur ini dengan baik sangat penting untuk menjaga akurasi data dan membantu kelancaran pelayanan pasien di rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dari segi keterampilan, didapatkan hasil wawancara sebagai berikut. Apakah anda mampu mengatasi kesalahan input data secara mandiri tanpa harus menunggu staf IT?

"..... Ada yang mampu diatasi sendiri dan yang tidak mampu diatasi sendiri seperti kesalahan input nama, tanggal lahir, alamat atau data sosial lainnya. Namun apabila yang terjadi kesalahan berupa nomor RM/Nomor registrasi yang merupakan nomor otomatis muncul dari sistem kami membutuhkan unit IT untuk mengatasinya...." IF V FT

Petugas pendaftaran telah menunjukkan kemampuan yang cukup baik dalam menangani kesalahan input data meskipun mereka belum sepenuhnya dapat melakukannya secara mandiri dan Informan V menyatakan bahwa petugas dapat langsung memperbaiki beberapa kesalahan input seperti kesalahan pada nama tanggal lahir alamat serta data sosial lainnya sementara untuk kesalahan yang berhubungan dengan sistem seperti nomor rekam medis atau nomor registrasi yang otomatis dihasilkan oleh SIMRS petugas masih memerlukan bantuan dari unit IT sehingga hal tersebut mengindikasikan bahwa walaupun petugas telah memiliki keterampilan dasar dalam menggunakan sistem masih terdapat batasan dalam mengatasi masalah yang bersifat teknis dan secara keseluruhan hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kemampuan petugas dalam menggunakan SIMRS telah mencapai tingkat yang baik namun masih

memerlukan dukungan teknis dari tim IT agar proses pelayanan dapat berjalan secara lancar.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di bagian pendaftaran pasien peneliti memperoleh data hasil wawancara sebagai berikut. Kendala apa yang anda alami saat menggunakan SIMRS?

".... SIMRS tidak bisa dioperasikan ketika sistem mengalami down server..." IF VI AR

Petugas mengalami masalah utama saat menggunakan SIMRS berupa gangguan pada sistem terutama ketika server mengalami *down* dan Informan VI menyatakan bahwa SIMRS tidak dapat digunakan jika sistem bermasalah sehingga proses pendaftaran menjadi terhambat di mana kondisi ini langsung memengaruhi kelancaran pelayanan terutama saat memasukkan data dan mendaftarkan pasien ke unit pelayanan yang dituju sementara saat sistem tidak dapat diakses petugas tidak dapat melaksanakan tugasnya dengan baik yang berakibat pada waktu tunggu pasien yang menjadi lebih lama sehingga dapat disimpulkan bahwa masalah teknis seperti gangguan server masih menjadi penghalang utama dalam pelaksanaan SIMRS dan perbaikan kualitas infrastruktur sistem serta dukungan teknis yang lebih cepat diperlukan untuk menjaga kelancaran pelayanan.

Sikap

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di bagian pendaftaran pasien peneliti memperoleh data hasil wawancara sebagai berikut. Apakah anda merasa SIMRS membuat layanan pasien lebih lambat atau lebih cepat? Mengapa?

".... Karena menggunakan SIMRS penulisan data pasien secara manual sudah sangat diminimalisir sehingga waktu tunggu pelayanan lebih efisien...." IF VII LU

Penggunaan SIMRS diketahui memiliki pengaruh baik terhadap kecepatan layanan pasien di bagian pendaftaran. Informan VII mengatakan bahwa dengan adanya SIMRS, proses pencatatan data pasien

secara manual bisa dikurangi, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. Mengurangi proses manual itu membuat petugas bisa memasukkan data dengan lebih cepat dan tepat. Hal ini akhirnya membuat waktu tunggu pasien menjadi lebih singkat. Ini menunjukkan bahwa SIMRS membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan di tempat kesehatan. Dengan demikian, bisa disimpulkan bahwa pemakaian SIMRS cenderung mempercepat proses pelayanan pasien, sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien di bagian pendaftaran. Staf di pendaftaran memberikan tanggapan yang sangat positif terhadap penerapan SIMRS.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, didapatkan hasil wawancara sebagai berikut. Apakah Anda merasa terbantu dengan adanya SIMRS?

"..... Ya sangat terbantu karena adanya SIMRS pelayanan mudah dan cepat....."

Diketahui bahwa kehadiran SIMRS sangat memudahkan petugas dalam memberikan layanan di bagian pendaftaran pasien dan Informan VIII menyatakan bahwa penggunaan SIMRS membuat pelayanan menjadi lebih mudah serta cepat sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa sistem dapat membantu petugas dalam mengelola data pasien secara lebih efisien di mana kemudahan dalam memakai SIMRS juga berpengaruh pada peningkatan kinerja petugas sehingga pelayanan kepada pasien dapat dilakukan dengan lebih baik dan dengan demikian SIMRS tidak hanya menyederhanakan proses administrasi melainkan juga mendukung peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan.

Pelatihan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di bagian pendaftaran pasien peneliti memperoleh data hasil wawancara sebagai berikut. Apakah Anda pernah mengikuti pelatihan terkait penggunaan SIMRS?

".... Ya pernah...." IF IX SV

Apabila pernah, apakah pelatihan tersebut dilakukan secara berkala?

".... Pelatihan dilakukan secara berkala 3 bulan sekali...." IF X

RA
".... Ya pernah Pelatihan dilakukan secara berkala 3 bulan sekali..." IF XI RH

Petugas bagian pendaftaran telah mengikuti pelatihan mengenai cara menggunakan SIMRS untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam mengoperasikan sistem tersebut di mana Informan IX menyatakan bahwa dirinya pernah mengikuti pelatihan SIMRS yang mengindikasikan bahwa pihak manajemen memberikan dukungan terhadap pengembangan kemampuan sumber daya manusia dan pelatihan tersebut tidak hanya dilaksanakan sekali melainkan dilakukan secara rutin sehingga Informan X menyatakan bahwa pelatihan diadakan setiap tiga bulan serta hal tersebut juga dikonfirmasi oleh Informan XI yang menyampaikan pernyataan serupa di mana pelatihan yang teratur dan berkelanjutan memegang peranan sangat penting untuk meningkatkan kesiapan serta keterampilan sehingga penggunaan SIMRS dapat berjalan dengan baik dalam mendukung layanan di bagian pendaftaran.

Proses

Penggunaan SIMRS di Pendaftaran

Berdasarkan Hasil dari wawancara dan observasi terhadap petugas di bagian pendaftaran pasien menunjukkan bahwa proses penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sudah berjalan sesuai dengan langkah-langkah layanan yang telah ditetapkan. Petugas pendaftaran mulai proses dengan memasukkan data pasien menggunakan identitas resmi seperti KTP atau Kartu Keluarga sebagai acuan utama untuk melakukan pendaftaran. Setelah data pasien berhasil dimasukkan ke dalam sistem, langkah berikutnya adalah mendaftar ke unit pelayanan yang dituju, seperti poli, IGD, laboratorium, atau radiologi. Proses ini menunjukkan bahwa SIMRS sudah terhubung dengan cara kerja pelayanan, sehingga membantu mempercepat pengiriman pasien ke unit yang sesuai. Namun, dalam situasi tertentu seperti masalah sistem atau server yang tidak berfungsi, proses pelayanan bisa terhambat dan membutuhkan perhatian

dari tim IT untuk mengatasi masalah tersebut. Hal tersebut sejalan dengan temuan studi oleh (Nurwito, 2022) untuk mencapai layanan bermutu dan peningkatan kinerja Rumah Sakit dengan memperhatikan kepuasan pengguna dan dukungan teknologi yang memadai.

Dari segi pelaksanaan semua informan menyatakan bahwa penggunaan SIMRS memudahkan petugas dalam melaksanakan tugas mereka terutama dalam mencatat data pasien yang sebelumnya dilakukan secara manual sehingga dengan sistem ini kesalahan dalam pencatatan dapat dikurangi dan data pasien menjadi lebih teratur serta beberapa informan juga menyatakan bahwa mereka dapat mengatasi beberapa masalah teknis yang sederhana sendiri meskipun untuk masalah yang lebih kompleks masih memerlukan bantuan dari tim teknologi informasi yang mengindikasikan bahwa kemampuan petugas dalam menggunakan SIMRS telah mencapai tingkat yang cukup baik walaupun masih memerlukan dukungan teknis yang memadai dan secara keseluruhan penggunaan SIMRS di bagian pendaftaran telah membantu membuat kerja menjadi lebih efisien.

Output

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tentang penerapan SIMRS peneliti menemukan adanya peningkatan dalam kualitas layanan di bagian pendaftaran pasien di mana semua informan menyatakan bahwa waktu tunggu pasien kini lebih singkat karena proses penginputan dan penyebaran data dilaksanakan dengan cepat serta teratur di bagian pendaftaran dan pelayanan semakin tepat karena data pasien disimpan secara digital sehingga dapat dengan mudah diakses oleh unit pelayanan yang bersangkutan di mana petugas merasa bahwa pekerjaan mereka kini lebih mudah dan teratur sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien dan pemakaian SIMRS tidak hanya mempermudah administrasi melainkan juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan rumah sakit terutama di bagian pendaftaran pasien.

PEMBAHASAN

Dari hasil observasi dan wawancara petugas di RSUD PKU Muhammadiyah Rogojampi menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen rumah sakit memiliki peran yang cukup besar dalam mendukung kesiapan sumber daya manusia terhadap peningkatan kualitas layanan, sejalan dengan konsep *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menilai teknologi berdasarkan kontribusinya terhadap peningkatan kinerja pelayanan terutama yang ada di pendaftaran (Davis, 1989; Triansyah, 2024). Petugas pendaftaran menyatakan bahwa SIMRS membuat pekerjaan mereka menjadi lebih mudah sehingga mereka menunjukkan sikap positif untuk terus menggunakannya dengan baik dan hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa penggabungan data digital dapat menurunkan kemungkinan terjadinya kesalahan medis serta administratif dalam pelayanan (Andika, 2025) di mana pelayanan yang cepat sangat bergantung pada petugas yang menggunakan komputer sehingga hal tersebut menjadi salah satu bagian penting dalam penerapan rekam medis elektronik di rumah sakit serta sumber daya manusia telah terbiasa menggunakan komputer setiap hari dan telah memahami cara menggunakan SIMRS terutama di bagian pendaftaran (Alfareza et al., 2025). sehingga petugas pendaftaran telah paham cara menggunakan SIMRS dan dapat melaksanakan proses input data pasien sesuai dengan langkah yang telah ditetapkan yang pada akhirnya membuat pelayanan menjadi lebih cepat serta teratur dan berdasarkan penelitian sebelumnya pasien datang ke pendaftaran dengan membawa identitas seperti KTP atau KK setelah itu pasien mendaftar dengan semua yang diperlukan atau memilih poliklinik yang dituju sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat (Lopulalau et al., 2022).

Petugas pendaftaran mampu menangani masalah data sosial secara mandiri sementara mereka masih bergantung pada unit IT untuk

menyelesaikan masalah sistemik seperti otomatisasi nomor rekam medis sehingga hal tersebut mengindikasikan bahwa pelatihan yang diberikan perlu ditingkatkan dengan penekanan pada cara-cara teknis untuk menyelesaikan masalah sederhana agar tidak menghambat antrean pasien ketika terjadi gangguan pada sistem. Menurut penelitian World Health Organization (2025), Keberhasilan penerapan sistem informasi kesehatan bergantung tidak hanya pada kemampuan dasar operasional melainkan juga pada tingkat kesiapan pengguna dalam mengatasi masalah teknis kecil secara mandiri dan hal serupa juga diungkapkan oleh Venkatesh et al. (2022), Peningkatan keterampilan pengguna melalui pelatihan lanjutan terbukti mampu mengurangi ketergantungan terhadap dukungan teknis serta meningkatkan efisiensi pelayanan. Ini menunjukkan bahwa kesiapan sumber daya manusia, yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap, adalah faktor penting dalam keberhasilan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Di RSUD PKU Muhammadiyah Rogojampi pelatihan rutin yang diadakan setiap tiga bulan membantu meningkatkan keterampilan serta kepercayaan diri petugas dalam menggunakan sistem digital sehingga hal tersebut mendukung kelancaran layanan kepada pasien dan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelatihan yang dilakukan secara rutin dapat meningkatkan kepercayaan diri dan keterampilan teknis para petugas (Putra et al, 2021).

Masalah teknis utama yang masih ditemukan berupa *down server* yang sering mengganggu proses pelayanan di bagian pendaftaran sehingga kondisi ini menunjukkan bahwa masalah infrastruktur menjadi kendala utama meskipun sumber daya manusia telah siap dari segi pengetahuan dan sikap dalam menggunakan SIMRS di mana masalah dalam sistem seperti server yang tidak stabil langsung memengaruhi kelancaran pelayanan dan menyebabkan waktu tunggu pasien menjadi lebih lama sehingga temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan dalam menggunakan sistem

informasi tidak hanya bergantung pada kesiapan penggunaannya melainkan juga pada dukungan infrastruktur yang memadai. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan dalam menggunakan sistem informasi bergantung tidak hanya pada tingkat kesiapan penggunaannya melainkan juga pada dukungan infrastruktur yang memadai dan hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa tantangan utama implementasi SIMRS di Indonesia lebih sering disebabkan oleh ketidaksiapan infrastruktur seperti stabilitas jaringan dan perangkat keras dibandingkan dengan resistensi dari pengguna (Putri et al., 2025).

KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil mencapai tujuan utama dengan menganalisis kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM), proses operasional, dan dampak nyata dari penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di bagian pendaftaran pasien. Berdasarkan hasil yang ditemukan di lapangan dapat disimpulkan bahwa kesiapan sumber daya manusia di unit pendaftaran telah mencapai tingkat yang cukup baik dan hal tersebut terlihat dari penguasaan pengetahuan teknis, keterampilan dasar, sikap positif terhadap teknologi, serta partisipasi dalam pelatihan yang diadakan secara rutin setiap tiga bulan sehingga dalam praktiknya penggunaan SIMRS telah berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan di mana petugas dapat melakukan penginputan data pasien secara teratur mulai dari penggunaan identitas resmi hingga pendaftaran ke unit yang dituju dan penerapan sistem ini memberikan pengaruh yang baik terhadap kualitas layanan terutama dalam mempercepat proses pasien meningkatkan efisiensi kerja petugas serta meningkatkan ketepatan data medis yang terintegrasi secara digital sementara penelitian ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak terlepas dari berbagai hambatan di mana masalah infrastruktur seperti *server* yang tidak berfungsi masih menjadi tantangan besar yang mengganggu pelayanan dan

membuat petugas tergantung pada unit IT untuk mengatasi masalah yang ada serta terdapat batasan pada kemampuan petugas dalam mengatasi masalah teknis yang perlu diperbaiki sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiba, F., Kalli, M. I., Rachman, M. A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (2023). Analisis kesiapan Sumber Daya Manusia dalam penerapan Rekam Medis Elektronik di RSIA Mutiara Bunda, *JRMik STIA MALANG* . 9831.
- Andini, A. (2024). *Pengertian Sumber Daya Manusia*. Jurnal RSFU.
- Andika, A. K. N. (2025). Analysis of Electronic Medical Record Implementation in the Inpatient Installation at Gunung Maria Hospital, Tomohon. *Jurnal Promotif Preventif*, 8(2), 337–346.
- Apriliantika, W. W., & Fitriyani, L. (2023). Hubungan Kesiapan Sumber Daya Manusia dan Infrastruktur Teknologi dengan Penerapan Aplikasi Digital health di Puskesmas Kota Semarang Tahun 2023. *Jurnal Biostatistik, Kependudukan, dan Informatika Kesehatan*, 4 (1).2. <https://doi.org/10.7454/bikfokes.v4i1.1050>
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dan, S., Di, P., Sakit, R., & Daerah, U. (2023). *Elektrnik Ditinjau Dari Sumber Daya Manusia Dan*. 06(November).
- Davis, F.D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*
- Deliana Nurhasanah, S., & Gunawan, E. (2021). Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja pada Bagian Pendaftaran di Klinik Medika Tanjungsari. *Jurnal Health Sains*, 2(11), 1505–1514. <https://doi.org/10.46799/jhs.v2i11.316>
- Dewi, P. S. D., Adiputra, I. M. S., dan

- Pranyantara, I. G. N. P. (2025). Evaluasi Persepsi Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah sakit (SIMRS) Pada Rawat Jalan. Prosiding Semnas Inotek (*Seminar Nasional Inovasi Teknologi*), 9(2), 961-968.
- Famila. et al. (2025). Transformasi manajemen rumah sakit di era Digital Tinjauan Literatur dalam pengembangan Sumber Daya Manusia, *Blantika : Multidisciplinary jurnal* 3(8), 1089–1101.
- Febriana, A. (2025). Asesmen Kesiapan Penerapan Rekam Medis Elektronik di RSUD Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati, *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*. 8(2), 162–174.
- Irawan, S., dkk. (2024) Pengembangan Sumber Daya Manusia Yang Berkelanjutan. Jawa Tengah: Penerbit Eureka Media Aksara.
- Mudzakir, A. K., & Medika, U. A. (2024). Analisis Kesiapan Implementasi Rekam Medis Elektronik Ditinjau dari Sumber Daya Manusia dan Prasarana di RSUD Anwar Medika Sidoarjo, *Jurnal Ilmu Kesehatan* 5(4), 22–27.
- Parasuraman, A. (2000). *Technology Readiness Index (TRI): A Multiple-Item Scale to Measure Readiness to Embrace New Technologies*. *Journal of Service Research Pengantar metodologi penelitian*. (n.d.)
- Putra, D. S., & Santoso, B. (2021). Analisis faktor keberhasilan implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit terhadap kinerja petugas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(2), 123–130.
- Putri, D. N., Purba, S. H., Layana, K., & Lubis, K. (2025). *Tantangan dan Solusi dalam Implementasi SIMRS di Rumah Sakit Pemerintah di Indonesia Universitas Islam Negeri Sumatera Utara , Indonesia*. 3, 13–22.
- Putri, M. L., dkk. (2024) Administrasi Rumah Sakit di Era Digital. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara.
- Rahayu, S., & Diana, Y. (2023). Sistem Informasi Manajemen. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 22–31.
- Silaswara, 2021. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara* (Issue 1). <https://www.freepik.com/>
- Takain, 2022. (2022). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Berbasis Komputer. *Jakarta: strada press*.
- Triansyah, A. A. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 1(1), 11–20. www.penerbitwidina.com
- www.penerbitwidina.com. (n.d.).
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2022). Unified theory of acceptance and use of technology: A synthesis and the road ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, 23(1), 328–376. <https://doi.org/10.17705/1jais.00701>