

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini, teknologi informasi berperan sangat penting dalam berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Penerapan teknologi informasi dalam bidang kesehatan memungkinkan rumah sakit memberikan pelayanan yang lebih efisien, cepat, dan akurat. Salah satu penerapan teknologi informasi yang semakin berkembang di bidang kesehatan adalah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), yang membantu pengelolaan informasi pelayanan kesehatan secara terintegrasi, efisien, dan akurat (Mirza et al., 2023). Teknologi informasi yang efisien menjadi aspek penting untuk mendukung keberhasilan institusi pelayanan kesehatan, termasuk dalam meningkatkan alur kerja klinis dan mutu pelayanan kepada pasien (Salleh et al., 2021).

Secara global, penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) telah menjadi kebutuhan mendesak bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan, efisiensi operasional, serta mendukung proses pengambilan keputusan klinis dan manajemen. Namun, berbagai negara berkembang masih menghadapi kendala dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), seperti keterbatasan infrastruktur, sumber daya manusia yang belum terampil, serta biaya pemeliharaan sistem yang tinggi (Alipour et al., 2019). Hal ini menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) tidak

terlepas dari berbagai tantangan teknis dan non-teknis yang perlu mendapat perhatian serius. Di Indonesia, pemerintah telah mewajibkan penerapan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) di seluruh rumah sakit sebagai bagian dari transformasi digital sektor kesehatan. Berdasarkan laporan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2023), hingga saat ini baru sekitar 60% rumah sakit di Indonesia yang telah menerapkan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) secara penuh, sedangkan sisanya masih menghadapi berbagai kendala dalam implementasi, seperti keterbatasan dana, infrastruktur jaringan, perangkat keras, dan keterampilan sumber daya manusia dalam mengoperasikan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS). Selain itu, studi Salleh et al. (2021) mengungkapkan bahwa banyak rumah sakit di Indonesia masih mengalami tantangan dalam pengelolaan data rekam medis elektronik secara optimal, integrasi antar sistem, serta pemanfaatan SIMRS untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data.

Berdasarkan hasil pengukuran Capaian Indikator Nasional Mutu RSDUD Ende Tahun 2025, secara umum rumah sakit masih menunjukkan kinerja mutu pelayanan yang cukup baik. Sebagian besar indikator mencapai tingkat kepatuhan di atas 80%, namun beberapa indikator yang masih memerlukan perhatian khusus adalah waktu tunggu rawat jalan yang mencapai 76,54% dan kepuasan pasien sebesar 79,20%. Secara keseluruhan, capaian indikator nasional mutu tahun 2025 menunjukkan bahwa rumah sakit telah berhasil mempertahankan mutu pelayanan pada sebagian besar indikator. Namun demikian, upaya peningkatan mutu secara berkelanjutan tetap diperlukan, terutama dalam mengurangi waktu tunggu rawat jalan serta meningkatkan

kepuasan pasien. Dengan evaluasi rutin dan tindak lanjut yang berkesinambungan, diharapkan seluruh indikator mutu dapat mencapai target yang telah ditetapkan serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh (Profil RSUD Ende, 2025).

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan sistem yang dikembangkan untuk mempermudah pengelolaan berbagai aspek operasional rumah sakit, mulai dari pendaftaran pasien, rekam medis elektronik, pengelolaan obat, administrasi, hingga laporan manajemen rumah sakit (Molly & Itaar, 2021). Dengan adanya Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS), rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akurasi pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien (Pratama & Hendini, 2022). Namun, penerapan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) juga menghadirkan risiko tertentu seperti kesalahan manusia dalam pengoperasian, keterlambatan input data, serta kegagalan sistem yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan rumah sakit (Putra & Hendrawan, 2024).

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di BLUD RSUD Ende telah berjalan cukup efektif dalam memfasilitasi operasional pelayanan. Namun, terdapat beberapa catatan evaluasi penting guna mengoptimalkan penggunaannya agar sejalan dengan regulasi Rekam Medis Elektronik (RME) saat ini. Ringkasan evaluasi kinerja SIMRS berdasarkan laporan akademik dan tata kelola rumah sakit meliputi; dimensi Sumber Daya Manusia yaitu Sekitar 50 - 51% pengguna menilai pemahaman dan kemampuan teknis dalam mengoperasikan sistem masih memerlukan pelatihan lanjutan dan peningkatan agar lebih optimal dan dimensi Teknologi yaitu aspek kecepatan, keamanan data,

dan integrasi antar unit dinilai cukup stabil. Meskipun demikian, dukungan teknis (*technical support*) dan optimalisasi infrastruktur masih perlu ditingkatkan.

Rumah Sakit Umum Daerah Ende adalah satu satunya rumah Sakit pemerintah di Kota Ende sebagai pusat rujukan di kabupaten Ende memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Saat ini, RSUD Ende telah menerapkan sistem pencatatan rekam medis elektronik (RME) dan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS). Namun, implementasi Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Ende masih menghadapi berbagai hambatan, antara lain keterbatasan perangkat keras seperti jumlah komputer yang tidak memadai di beberapa poliklinik, keterbatasan dan ketidakstabilan jaringan internet, serta sumber daya manusia yang belum terampil dalam mengoperasikan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Ketersediaan perangkat keras yang terbatas di beberapa poli dan penggunaan jaringan *Wireless Fidelity* bersama sehingga menyebabkan gangguan pada saat input data pasien. Selain itu, aplikasi Khanza yang digunakan juga terkadang mengalami gangguan teknis yang menyebabkan proses input data memakan waktu lebih lama, sehingga mempengaruhi kelancaran pelayanan kepada pasien (Data survey RSUD Ende, 2025).

Studi kasus yang dilakukan di sebuah rumah sakit menunjukkan bahwa meskipun rumah sakit tersebut telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) untuk waktu yang cukup lama, manfaatnya belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh pihak yang terlibat (karyawan, pasien, dan

keluarga pasien). (Haqshenas dkk., 2024). Namun, dalam praktiknya, masih terdapat banyak rumah sakit yang belum berhasil dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Data survey RSUD ENDE tahun 2025, Tersedia perangkat keras berupa komputer di beberapa lokasi, antara lain: Loker pendaftaran: 2 unit PC, Poli anak: 1 unit, Poli penyakit dalam: 1 unit, Poli bedah: 1 unit, Poli VCT: 1 unit, Poli obstetri dan ginekologi (O&G): 1 unit, Unit Gawat Darurat (UGD): 1 unit, Poli gigi dan mulut 1 unit, Poli penyakit dalam 1 unit. Namun, belum tersedia perangkat komputer di 3 poli yaitu poli jiwa, poli saraf, dan poli jantung. sedangkan perangkat lunak, saat ini hanya tersedia satu sistem, yaitu Khanza, yang digunakan sebagai aplikasi pencatatan dan pengelolaan rekam medis elektronik (RME) dan Fasilitas Pendukung

Akses internet melalui jaringan *Wireless Fidelity* hanya tersedia di bagian pendaftaran dengan satu titik akses (*access point*), sementara ruangan-ruangan lain menggunakan jaringan *Wireless Fidelity* yang sama secara bersamaan, sehingga berbagi bandwidth. Dalam proses pengimputan data, sering mengalami kendala, antara lain: Terbatasnya jumlah perangkat keras (PC) di beberapa poli, Keterbatasan Infrastruktur Pendukung, Keterbatasan dan ketidakstabilan jaringan *Wireless Fidelity*, yang menyebabkan gangguan saat entri data pasien, Sumber Daya Manusia yang belum terampil menggunakan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS), Gangguan Teknis Sistem Khanza yang kadang eror sehingga Proses Input yang Memakan Waktu.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Ende masih belum optimal,

meskipun rumah sakit ini telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam pelayanannya. Hambatan-hambatan yang terjadi di RSUD Ende juga mencerminkan tantangan implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) secara nasional di Indonesia, sehingga memerlukan penelitian yang mendalam untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) agar rumah sakit dapat merancang langkah perbaikan yang tepat dalam meningkatkan kualitas penginputan data pelayanan kesehatan.

Meskipun Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) telah diimplementasikan di RSUD Ende, hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi secara sistematis untuk menilai kesiapan input, proses penggunaan, serta efektivitas sistem sebagai output implementasi. Akibatnya, rumah sakit belum memiliki dasar ilmiah untuk mengetahui apakah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) telah berjalan efektif dalam mendukung pelayanan, manajemen, dan pengambilan keputusan.

Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai **Evaluasi Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan Teori Determinan Akseibilitas di RSUD Ende** sebagai upaya untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Ende secara berkelanjutan.

1.2 Kajian Masalah

Kajian masalah dalam penelitian ini didasarkan pada Teori Determinan Akses (*Determinants of Access Theory*) yang dikemukakan oleh Penchansky dan Thomas (1981). Teori ini menjelaskan bahwa akses terhadap suatu layanan,

termasuk layanan berbasis sistem informasi seperti Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menentukan sejauh mana sistem tersebut dapat digunakan secara efektif dan efisien oleh penggunanya.

Menurut Penchansky dan Thomas, terdapat lima dimensi utama dalam teori determinan akses yang relevan untuk menganalisis penggunaan SIMRS, yaitu: ketersediaan (*availability*), aksesibilitas (*accessibility*), keterjangkauan (*affordability*), penerimaan (*acceptability*), dan akomodasi (*accommodation*).

Ketersediaan berkaitan dengan kelengkapan sarana pendukung SIMRS. Berdasarkan pengamatan awal, beberapa unit pelayanan di RSUD Ende masih mengalami kekurangan perangkat keras. Dari total sekitar 15 area pelayanan yang membutuhkan komputer untuk input data harian, hanya 10 area ($\pm 67\%$) yang telah memiliki perangkat kerja memadai. Selain itu, sekitar 30% perangkat yang ada berusia di atas 5 tahun,

Aksesibilitas mencakup kemudahan dan kelancaran petugas dalam mengakses Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Dari hasil observasi awal, rata-rata waktu loading aplikasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) mencapai 12 – 18 detik per proses, terutama pada jam pelayanan padat. Selain itu, lebih dari 40% petugas melaporkan pernah

mengalami putus koneksi *Wireless Fidelity* minimal 1–2 kali dalam satu shift pelayanan, sehingga mengganggu proses input data.

Keterjangkauan merujuk pada kemampuan rumah sakit dalam menyediakan biaya operasional Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) secara berkelanjutan. Berdasarkan data perencanaan internal, pengadaan infrastruktur *information and technology* hanya dialokasikan sekitar 1,8%.

Penerimaan berkaitan dengan kemauan dan kenyamanan pengguna dalam memakai Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS). Survei awal menunjukkan bahwa sekitar 38% petugas yang pernah mengikuti pelatihan formal Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) dalam dua tahun terakhir. Rendahnya tingkat penerimaan ini berdampak pada lambannya proses input dan potensi kesalahan pengisian data.

Akomodasi mencakup kemampuan sistem dan organisasi menyesuaikan diri dengan kebutuhan pengguna. RSUD Ende saat ini memiliki hanya 3 orang tenaga *Information Technology* yang menangani seluruh kebutuhan instalasi, troubleshooting, dan dukungan teknis Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Jumlah ini belum sebanding dengan kompleksitas operasional rumah sakit dan rata-rata permintaan dukungan teknis mencapai 8–12 permintaan per hari, sehingga respons terhadap kendala Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sering mengalami keterlambatan.

1.3 Rumusan masalah

Berdasarkan sub bab latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, adalah

1. Bagaimana ketersediaan perangkat keras (*Hardware*) memengaruhi efektivitas penginputan data pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Ende?
2. Bagaimana keterbatasan akses jaringan *Wireless Fidelity* di unit pelayanan?
3. Bagaimana tingkat penerimaan sumber daya manusia (tenaga kesehatan) terhadap penggunaan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Ende?
4. Bagaimana ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang mengelola serta mengoperasikan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Ende?
5. Bagaimana gambaran biaya operasional, pemeliharaan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Ende dalam mendukung keberlanjutan penggunaan sistem?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk evaluasi penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Kabupaten Ende

1.4.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah

1. Mengidentifikasi aspek ketersediaan (*availability*) dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di BLUD RSUD kabupaten Ende, yang meliputi ketersediaan perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, serta dukungan sumber daya manusia dalam mendukung operasional SIMRS di BLUD RSUD Kabupaten Ende.
2. Mengidentifikasi aspek aksesibilitas/kedekatan (*accessibility*) dalam pemanfaatan SIMRS terhadap kecepatan, kelancaran, dan kemudahan akses informasi pelayanan antar unit layanan di RSUD Ende BLUD RSUD Kabupaten Ende
3. Mengidentifikasi aspek penerimaan pengguna (*acceptability*) terhadap SIMRS, yang meliputi persepsi, tingkat kepuasan, kemudahan penggunaan, serta kemauan tenaga kesehatan dalam menggunakan SIMRS secara berkelanjutan BLUD RSUD Kabupaten Ende
4. Mengidentifikasi aspek kesesuaian sistem (*accommodation*) SIMRS terhadap kebutuhan pelayanan rumah sakit, khususnya dalam mendukung pengambilan keputusan manajerial, pelaporan, koordinasi layanan, dan peningkatan mutu pelayanan BLUD RSUD Kabupaten Ende.
5. Mengidentifikasi aspek keterjangkauan (*affordability*) penggunaan SIMRS terhadap efisiensi biaya operasional, biaya pemeliharaan sistem, serta kemudahan akses penggunaan SIMRS bagi tenaga kesehatan dan pasien.
6. Menganalisis perbedaan tingkat penggunaan SIMRS berdasarkan lima

aspek aksesibilitas layanan (*availability, accessibility, acceptability, accommodation, dan affordability*) pada masing-masing unit atau ruangan pelayanan di BLUD RSUD Ende.

1.5 Manfaat penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang administrasi rumah sakit dan sistem informasi kesehatan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi bahan kajian ilmiah mengenai evaluasi penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berdasarkan Teori Determinan Akses dari Penchansky dan Thomas yang meliputi aspek *availability, accessibility, acceptability, accommodation* dan *affordability*.

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya referensi ilmiah terkait implementasi dan evaluasi SIMRS di rumah sakit pemerintah, khususnya dalam mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan. Penelitian ini dapat dijadikan dasar atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian mengenai evaluasi sistem informasi kesehatan, rekam medis elektronik, maupun manajemen pelayanan rumah sakit berbasis teknologi informasi.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi RSUD Ende

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi manajemen RSUD Ende dalam meningkatkan efektivitas penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), khususnya terkait ketersediaan sarana prasarana, kualitas jaringan, dukungan sumber daya manusia, serta pengembangan sistem yang lebih optimal guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

2. Bagi Tenaga Kesehatan dan Pengguna SIMRS

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi tenaga kesehatan dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan SIMRS sehingga dapat meningkatkan kemampuan, kenyamanan, dan efisiensi kerja dalam proses pelayanan pasien dan penginputan data kesehatan.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi akademik dan bahan pembelajaran bagi mahasiswa maupun institusi pendidikan, khususnya dalam bidang administrasi rumah sakit, manajemen informasi kesehatan dan evaluasi sistem kesehatan

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan,

pembanding, dan pengembangan penelitian lebih lanjut mengenai implementasi dan evaluasi SIMRS di fasilitas pelayanan kesehatan lainnya.

5. Bagi Pemerintah dan Pengambil Kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi pemerintah daerah maupun instansi terkait dalam merumuskan kebijakan pengembangan sistem informasi kesehatan serta peningkatan kualitas transformasi digital di rumah sakit pemerintah.

