

Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Di RSUD Toto Kabila

Merlin Abd. Rahman¹, Siti Nur Fadila Umar², Gladis A. Ismail³

^{1,2,3} Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKES Bakti Nusantara
Gorontalo

e-mail: merlinabd.rahman@gmail.com

Abstrak

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang digunakan untuk mengintegrasikan proses pelayanan, administrasi, dan pengelolaan data rumah sakit sehingga mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan mutu pelayanan kesehatan. Implementasi SIMRS di RSUD Toto Kabila telah diterapkan dalam pelayanan rumah sakit, namun berdasarkan observasi awal masih ditemukan beberapa kendala, seperti gangguan jaringan, belum optimalnya pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta keterbatasan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi SIMRS di RSUD Toto Kabila. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan observasional. Informan dipilih menggunakan Teknik purposive sampling sebanyak 5 orang yang terdiri dari informan kunci, informan utama, dan informan tambahan. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor sumber daya manusia masih dipengaruhi oleh kompetensi pengguna dan pelaksanaan pelatihan yang belum merata. Faktor organisasi telah didukung kebijakan dan manajemen, namun pelaksanaan SOP belum konsisten. Faktor teknologi masih menghadapi kendala jaringan, proses loading sistem, dan kecepatan akses. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIMRS telah berjalan cukup baik, namun masih diperlukan peningkatan kompetensi pengguna, penguatan pelaksanaan SOP, peningkatan kualitas jaringan, evaluasi berkala, serta pengembangan sistem agar implementasi SIMRS dapat mendukung pelayanan rumah sakit secara optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), Sumber Daya Manusia, Organisasi, Teknologi.

Abstract

The Hospital Management Information System (SIMRS) is an information technology-based system used to integrate hospital service, administrative, and data management processes,

thereby improving the effectiveness, efficiency, and quality of healthcare services. The SIMRS has been implemented at Toto Kabila Regional General Hospital, but based on initial observations, several challenges remain, such as network disruptions, suboptimal implementation of Standard Operating Procedures (SOPs), and users' limited ability to operate the system. This study aims to identify the factors influencing the implementation of the SIMRS at Toto Kabila Regional General Hospital. This study employed a descriptive qualitative method with an observational approach. Five informants were selected using purposive sampling, consisting of key informants, primary informants, and supplementary informants. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. Data analysis involved data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research findings indicate that human resource factors are still influenced by user competence and the uneven implementation of training. Organizational factors have been supported by policies and management, but the implementation of SOPs has not been consistent. Technological factors still face challenges related to network connectivity, system loading times, and access speed. The study's conclusions indicate that the implementation of the SIMRS has proceeded fairly well; however, improvements are still needed in user competency, strengthening the implementation of SOPs, improving network quality, conducting periodic evaluations, and developing the system so that the SIMRS implementation can support hospital services optimally and sustainably.

Keywords : Hospital Management Information System (HMIS), Human Resources, Organization, Technology.

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, khususnya di rumah sakit. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi adalah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang berfungsi mengintegrasikan seluruh proses pelayanan, administrasi, keuangan, dan pelaporan dalam satu sistem yang terhubung. Penerapan SIMRS diharapkan mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, akurasi data, serta mendukung pengambilan keputusan dalam pelayanan kesehatan (Permenkes RI Nomor 82 Tahun 2013; Permenkes Nomor 24 Tahun 2022).

Menurut Permenkes Nomor 24 Tahun 2022, setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan rekam medis elektronik sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan kesehatan. Selain itu, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan harus didukung oleh sistem informasi kesehatan yang terintegrasi sehingga mampu menghasilkan informasi yang cepat, tepat, akurat, dan berkesinambungan.

Keberhasilan implementasi SIMRS tidak hanya dipengaruhi oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia, organisasi, dan teknologi. Menurut Yusof et al. (2008) melalui kerangka Human Organization Technology-Fit (HOT-Fit), keberhasilan implementasi sistem informasi dipengaruhi oleh kesesuaian antara

aspek manusia (human), organisasi (organization), dan teknologi (technology). Ketiga komponen tersebut saling berhubungan dalam menentukan keberhasilan penerapan sistem informasi di rumah sakit.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi SIMRS masih menghadapi berbagai kendala. Amelia, Tampubolon, dan Aricha (2023) menyatakan bahwa faktor sumber daya manusia, organisasi, dan teknologi berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi SIMRS. Penelitian Hutagalung dkk. (2024) juga menjelaskan bahwa kompetensi pengguna, dukungan manajemen, kualitas sistem, dan ketersediaan infrastruktur merupakan faktor penting dalam meningkatkan efektivitas penggunaan SIMRS.

RSUD Toto Kabila merupakan salah satu rumah sakit pemerintah di Kabupaten Bone Bolango yang telah menerapkan SIMRS untuk mendukung pelayanan administrasi dan rekam medis. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di Instalasi Rekam Medis RSUD Toto Kabila, implementasi SIMRS telah berjalan namun masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya.

Hasil observasi menunjukkan bahwa masih terjadi gangguan jaringan (network downtime) yang menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat. Gangguan jaringan yang berlangsung sekitar 10 menit dapat mengakibatkan keterlambatan pelayanan terhadap sekitar lima sampai sepuluh pasien karena petugas harus menunggu sistem kembali normal atau melakukan pencatatan secara manual. Selain itu, masih ditemukan petugas yang belum sepenuhnya memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) penggunaan SIMRS sehingga proses penginputan data belum selalu dilakukan secara optimal.

Dari aspek organisasi, rumah sakit telah memiliki kebijakan serta tim pengelola SIMRS, namun pelaksanaan monitoring dan evaluasi belum dilakukan secara berkala. Di sisi lain, keterbatasan sarana pendukung, kestabilan jaringan internet, serta peningkatan kompetensi pengguna masih menjadi tantangan dalam mengoptimalkan implementasi SIMRS. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SIMRS memerlukan dukungan yang seimbang dari aspek sumber daya manusia, organisasi, dan teknologi sebagaimana dijelaskan dalam teori HOT-Fit (Yusof et al., 2008).

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan observasional. Proses pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, pengamatan langsung interaksi petugas dan pasien, serta pengumpulan dokumen pendukung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Karakteristik Umum Responden

No	Inisial	Umur	Jabatan	Informan
1	SRM	34 Tahun	Kepala Rekam Medis	Informan Kunci
2	FS	36 Tahun	Kepala Ruangan Rawat Jalan	Informan Utama
3	RHD	33 Tahun	Petugas Sistem	Informan

			Informasi Rumah Sakit	Tambahan
4	AK	34 Tahun	Petugas Administrasi	Informan Tambahan
5	ASP	32 Tahun	Petugas IT	Informan Tambahan

Sumber : Data Primer, Tahun 2026

Berdasarkan tabel diatas, terdapat 5 (lima) Informan yang telah diwawancarai, dapat diinterpretasikan bahwa terdapat 4 petugas yang memiliki tingkat pendidikan akhir D3, dan 1 petugas yang memiliki tingkat pendidikan akhir S1. Pelatihan yang telah diikuti ada dua macam yang dimana ada 3 (tiga) petugas yang mengikuti pelatihan kurang dari 10 jam dan ada 2 (dua) petugas yang mengikuti pelatihan lebih dari 10 jam. Petugas di RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango sudah baik dalam mengaplikasikan SIMRS tetapi masih ada petugas yang kurang optimal dalam mengaplikasikan SIMRS karena hanya mendapatkan pelatihan *in house training* yang dimana hanya dilakukan dalam waktu yang singkat.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa tersedia SOP penggunaan SIMRS namun belum seluruh petugas memahami secara mendalam, pelatihan yang belum merata petugas baru jarang mendapatkan penyegaran, kemampuan pengoperasian komputer beragam, petugas lama masih sering kesulitan dalam mengoperasikan komputer, bantuan teknis yang lambat didapat dan terbatas jam kerja serta kesuksesan implementasi menurut beberapa petugas itu berbeda-beda. Namun, kesuksesan implementasi SIMRS dapat dilihat dari kepuasan pengguna atau penggunaan aplikasi sudah berjalan dengan baik atau belum tanpa ada kendala/hambatan yang mempengaruhi implementasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara, sudah ada tim khusus dan penanggung jawab SIMRS, dukungan pimpinan cukup nyata namun belum diimbangi tindak lanjut ruti, pada sisi lingkungan organisasi pentingnya komunikasi yang efektif dalam penginputan SIMRS. Implementasi SIMRS dapat dikatakan sukses pada saat dokter dan unit lain menginput dengan baik pada SIMRS dan apa yang ada dalam SIMRS sudah sesuai dengan kebutuhan petugas. Tetapi, terdapat beberapa petugas seperti dokter, perawat atau bahkan unit lain tidak menginput data dengan baik sehingga dapat menghambat pekerjaan petugas. Pada faktor organisasi dapat dikatakan kurang baik karena masih kurangnya komunikasi yang efektif antar petugas atau kerja sama tim antar petugas.

Jika rumah sakit mengalami keterbatasan sumber daya manusia, maka dapat diatasi dengan cara melakukan pengajuan dalam penambahan tenaga kepada pihak manajemen maka pihak manajemen akan menentukan apakah akan merekrut tenaga baru atau memutasi tenaga yang ada demi kelancaran tertib administrasi.

Berdasarkan hasil wawancara, jaringan rumah sakit menggunakan jaringan eksternal (provider global) dan internal (pihak IT), yang dimana jika terdapat masalah

eksternal maka pihak penanggungjawab akan mengkomunikasikan kepada pihak provider global dan jika terdapat masalah internal maka penanggungjawab tersebut akan mengkomunikasikan kepada pihak IT yang bertanggung jawab dalam mengelola jaringan internal rumah sakit. Seperti yang beberapa hari lalu terjadi, jaringan bermasalah dalam 3 hari dan penanggung jawab berkomunikasi kepada pihak global dan ternyata pada pihak di global tidak terdapat masalah atau gangguan dan setelah dicari tau ternyata masalah terdapat pada jaringan internal rumah sakit. Maka jika terdapat masalah pada jaringan baik itu eksternal maupun internal maka dapat dikomunikasikan langsung pada penanggung jawabnya.

Rumah sakit memastikan keamanan data dan privasi data pasien dapat menjadi tanggung jawab IT yang dimana pihak IT akan membuat akses masing-masing petugas yang bisa mengakses SIMRS. Pihak IT juga menyimpan server yang lainnya ditempat aman yang dimana jika salah satu server bermasalah maka keamanan dan privasi data pasien masih ada dalam server yang lain. Pada faktor teknologi dapat dikatakan tidak baik karena jaringan pada rumah sakit masih adanya gangguan yang dapat menghambat pekerjaan petugas.

Berdasarkan hasil penelitian, kendala terbesar yang petugas hadapi dalam implementasi SIMRS yaitu terkait dengan jaringan. Jaringan pada RSUD Toto Kabila kurang memadai, dalam artian jaringan kadang ada kadang hilang dan itu dapat menghambat pekerjaan petugas karena jika jaringan hilang maka SIMRS tidak dapat diakses atau tidak dapat digunakan.

Hambatan terbesar yang lain ada pada sumber daya manusia pada saat menginput pada SIMRS tapi belum lengkap atau belum sepenuhnya. Implementasi SIMRS pada RSUD Toto Kabila baru dilakukan walaupun sudah lama aplikasi SIMRS dipasang tetapi baru diimplementasikan maka sumber daya manusia belum sepenuhnya dapat mengaplikasikan SIMRS.

PEMBAHASAN

Faktor Sumber Daya Manusia yang Mempengaruhi Implementasi SIMRS di Instalasi Rekam Medis di RSUD Toto Kabila

Berdasarkan Hasil Wawancara, petugas rekam medis memiliki tingkat pendidikan D3 4 (empat) orang dan S1 1 (satu) orang. Petugas instalasi rekam medis di RSUD Toto Kabila telah mengaplikasikan SIMRS dengan baik, tetapi masih ada petugas yang belum optimal dalam mengaplikasikan SIMRS karena pada umumnya hanya mendapatkan pelatihan *in house training* yang dimana hanya dilakukan dalam waktu yang singkat atau <10 jam yang dimana pada Informan hanya 3 (tiga) orang yang mengikutinya. Terdapat juga pelatihan tentang SIMRS yang dilakukan >10 jam tetapi dilihat dari Informan, hanya 2 (dua) petugas yang mengikutinya. Maka dari itu, petugas yang mengikuti pelatihan *in house training* dapat dikatakan kurang baik, sedangkan petugas yang mengikuti pelatihan tentang SIMRS dapat dikatakan baik.

SOP penggunaan SIMRS memang sudah tersedia dalam bentuk cetak maupun berkas elektronik namun banyak petugas hanya mengetahui keberadaannya tanpa memahami secara rinci isinya. Sebagian besar baru membaca bagian yang berhubungan langsung dengan tugasnya saja.

Pelatihan yang pernah diadakan umumnya hanya dilakukan satu kali saat sistem baru dipasang, dan belum diadakan penyegaran bagi petugas lama maupun pelatihan khusus bagi pegawai yang baru bergabung. Adapun kemampuan mengoperasikan komputer bagi petugas muda cenderung lebih cepat beradaptasi sedangkan petugas lama masih sering kali kesulitan. Bantuan teknis memang tersedia namun petugas IT sering kali harus menangani gangguan di berbagai ruangan sekaligus. Akibatnya saat terjadi masalah mendadak di rekam medis petugas harus menunggu cukup lama sehingga pekerjaan terlambat.

Pengetahuan, keterampilan, dan pelatihan pengguna menjadi faktor penting dalam implementasi SIMRS. Petugas yang memiliki kompetensi yang baik lebih mudah beradaptasi dengan sistem informasi yang digunakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Amelia dkk, 2023) yang menyatakan bahwa kompetensi SDM memiliki pengaruh besar terhadap keberhasilan implementasi SIMRS.

Faktor Organisasi yang Mempengaruhi Implementasi SIMRS di Instalasi Rekam Medis di RSUD Toto Kabila.

Berdasarkan hasil penelitian sudah dibentuk tim khusus yang menangani SIMRS yang beranggotakan wakil pimpinan, staf rekam medis dan petugas teknis, namun tugas serta wewenang masing-masing anggota belum dijelaskan secara rinci. Pimpinan menyatakan dukungan secara lisan maupun lewat penyediaan anggaran, namun belum menindaklanjuti dengan pemantauan rutin kemajuan maupun kendala yang terjadi di lapangan.

Pengisian dalam aplikasi SIMRS masih kurang optimal yang dimana petugas seperti dokter atau perawat terkadang belum optimal dalam pengisian data dalam aplikasi SIMRS. Berdasarkan kerja tim, RSUD Toto Kabila dapat mengatasi keterbatasan sumber daya manusia dengan melakukan pengajuan kepada pihak manajemen.

Dukungan organisasi berupa kebijakan, SOP, dan koordinasi antar unit berperan penting dalam mendukung implementasi SIMRS. Organisasi yang memiliki struktur dan komunikasi yang baik akan lebih mudah menerapkan sistem informasi secara optimal. Hasil ini sesuai dengan penelitian (Windari dkk, 2023) yang menyebutkan bahwa faktor organisasi merupakan salah satu faktor utama keberhasilan implementasi SIMRS.

Faktor Teknologi yang Mempengaruhi Implementasi SIMRS di Instalasi Rekam Medis di RSUD Toto Kabila

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat masalah faktor teknologi pada rumah sakit ada pada jaringan, yang dimana jaringan pada rumah sakit menggunakan jaringan eksternal dan internal. Jadi, jika terjadi masalah pada jaringan rumah sakit, maka

penanggungjawab akan mengkomunikasikan kepada pihak penanggung jawab jaringan eksternal atau internal. Dan juga rumah sakit memastikan keamanan data dan privasi data pasien dapat menjadi tanggung jawab IT yang dimana pihak IT akan membuat akses masing-masing petugas yang bisa mengakses SIMRS. Pihak IT juga menyimpan server yang lainnya ditempat aman yang dimana jika salah satu server bermasalah maka kemanan dan privasi data pasien masih ada dalam server yang lain.

Kualitas sistem, kemudahan penggunaan, dan kualitas informasi yang dihasilkan menjadi faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap SIMRS. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian (Laila dkk, 2024) yang menyatakan bahwa kualitas sistem yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas pelayanan rumah sakit.

Kendala yang Mempengaruhi Implementasi SIMRS pada Instalasi Rekam Medis di RSUD Toto Kabila

Penggunaan jaringan di instalasi rekam medis di RSUD Toto Kabila masih adanya gangguan terhadap jaringan internet sehingga dapat menghambat pekerjaan petugas di RSUD Toto Kabila karena jika jaringan bermasalah maka SIMRS tidak dapat diakses atau tidak dapat digunakan. Adapun kendala lain yaitu pada sumber daya manusia dalam penginputan data kedalam SIMRS yang masih kurang lengkap.

Pada penelitian (Harahap & Theo, 2023) secara umum, permasalahan dalam penerapan sistem informasi adalah sebagai berikut : 1) penerapan sistem informasi merupakan proyek yang menuntut kerja keras dan kerja cerdas, 2) sistem informasi yang terintegrasi dapat bekerja sendiri, 3) penerapan sistem informasi harus dijadikan pekerjaan utama, 4) perubahan cara kerja dan pola pikir.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga kelompok faktor utama yang mempengaruhi implementasi SIMRS di RSUD Toto Kabila, yaitu faktor sumber daya manusia, faktor organisasi, dan faktor teknologi. Faktor sumber daya manusia dipengaruhi oleh tingkat kompetensi serta pelaksanaan pelatihan yang belum merata dan berkelanjutan. Faktor organisasi sudah didukung kebijakan yang baik namun pelaksanaan SOP dan pengawasan belum konsisten. Sedangkan faktor teknologi menghadapi kendala utama pada kestabilan jaringan serta kelancaran akses sistem. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan berjenjang dan berkelanjutan, penguatan pengawasan serta penerapan SOP secara disiplin, serta pembenahan infrastruktur jaringan dan perawatan sistem secara berkala agar implementasi SIMRS dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, I. M., Tampubolon, E., & Ariescha, P. A. Y. (2023). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Rumah Sakit Nurul Hasanah Kutacane Tahun 2022. *Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat*, 4(2), 97–105.
- Nugroho, F., & Ali, H. (2022). Determinasi SIMRS: *Hardware, Software Dan Brainware*. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 254–265. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1>
- Rijal Fadli, M. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>
- Salmiati. (2021). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Di RS.
- Sugiyono. (2023). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Edisi terbaru). Bandung: Alfabeta.
- Syafira, A. C., Siregar, J. S., Farashati, J. I., Ramadiah, P. S., Megarani, S., & Purba, S. H. (2025). Success Factors for Implementing Hospital Management Information Systems (SIMRS). *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 13(2), 305–315.
- Winarti, G., Komunitas, K., & Keperawatan, M. (2023). *Literature Review: Faktor Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)*. *Communnity Development Journal*, 4(1), 486–497.
- Windari, A., Kismartini, Luqman, Y., & Wijanarko, B. (2023). Organizational Effect on the Implementation of Hospital Management Information Systems (SIMRS) in Hospital: A Systematic Review. *Journal of Health Policy and Management*, 8(1), 13–22.
- World Health Organization
- World Health Organization. (2020). Global strategy on digital health 2020–2025 (Draft for consultation). Geneva: World Health Organization.
- World Health Organization. (2021). Global strategy on digital health 2020–2025. Geneva: World Health Organization. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240020924>
- World Health Organization. (2022). Hospitals and Health Services Delivery. Geneva: WHO.
- World Health Organization. (2023). Global Strategy on Digital Health 2020–2025. Geneva: WHO.
- World Health Organization. (2024). Global strategy on digital health 2020–2025. Geneva: World Health Organization. (Masih mengacu pada dokumen resmi 2021.)
- World Health Organization. (2025). Global strategy on digital health 2020–2027. Geneva: World Health Organization. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240109414>