

## Identifikasi Penerapan Fitur Aplikasi SIMRS Terhadap Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Pasien Unit Rawat Jalan di RS X Kota Bandung

Salsabila Ananda Sephira, Ade Irma Suryani

Politeknik Piksi Ganesha

salsabilaanandasephira@gmail.com, adeirmasuryani20@gmail.com

### ABSTRACT

*Hospital Management Information System (HMIS) is a communication and information technology system that processes and integrates the whole steps of hospital's service process in the form of a coordinated network, report and administration procedure to obtain information precisely and accurately. The purpose of this study is to determine the Identification of HMIS Application's Features Implementation on the Effectivity of Outpatient's Registration Service in Hospital X Bandung City. This study used descriptive method with qualitative approach which was carried out at Hospital X during March until April 2024 and as many as 4.373 outpatients who have registered to all available polyclinics. The subjects of this study consisted of the head of the medical record unit, 2 registration operators and IT technicians. The results obtained from this study is that the HMIS application at Hospital X hasn't been running effectively due to often constraint of errors on the HMIS application that being used by Hospital X which also has been connected to BPJS by bridging method till it causes constraints to medical record officers and IT technicians during the registration of the patients along with no exclusive training regarding HMIS application for new employees.*

**Keywords:** SIMRS, effectiveness of patient registration, hospital, outpatient care, SIMRS application, BPJS, employee training, technical obstacles, system integration

### ABSTRAK

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Identifikasi Penerapan Fitur Aplikasi SIMRS terhadap Efektivitas Pendaftaran Pasien Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit X Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang dilakukan di Rumah Sakit X pada bulan Maret sampai dengan bulan April 2024 dan sebanyak 4.373 pasien rawat jalan yang mendaftar ke semua poli. Subjek terdiri dari kepala rekam medis, 2 petugas pendaftaran dan petugas IT. Hasil penelitian yang didapatkan dari penelitian ini adalah bahwa aplikasi SIMRS di Rumah Sakit X belum berjalan dengan lancar karena sering terkendala oleh *error* pada aplikasi SIMRS yang dipakai oleh rumah sakit yang juga telah terhubung secara *bridging* ke BPJS sehingga menjadi kendala bagi petugas rekam medis dan Tim IT saat mendaftarkan pasien serta tidak adanya pelatihan khusus tentang aplikasi SIMRS bagi pegawai baru.

**Kata kunci:** SIMRS, efektivitas pendaftaran pasien, rumah sakit, rawat jalan, aplikasi SIMRS, BPJS, pelatihan pegawai, kendala teknis, integrasi sistem

## PENDAHULUAN

Rumah sakit diketahui merupakan integral dari satu organisasi sosial serta kesehatan yang berfungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), memberikan kesembuhan atas penyakit (kuratif) serta pencegah penyakit (preventif) bagi khalayak umum. Jenis maupun organisasi rumah sakit beragam macamnya yang ditinjau dari organisasi pelayanan kesehatan maupun kedudukan untuk masing-masing rumah sakit pada suatu sistem. Konstruksi manajemen yang bagus menjamin harmonisasi antar pegawai, layanan, prasarana serta alur pemasokan dalam menyediakan layanan bermutu tinggi (WHO,2020). Institusi Rumah sakit senantiasa mendapatkan desakan agar melakukan perbaikan atas pelayanan medis, mengurangi kesalahan medis, menyediakan akses informasi sesuai waktunya serta secara bersamaan juga diharuskan mampu memonitor aktivitas pelayanan sekaligus mengontrol biaya operasional. Agar mampu menjalankan desakan tersebut, maka rumah sakit perlu mempunyai aplikasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berintegrasi sehingga mampu saling membagi informasi sesuai waktu yang dibutuhkan sekaligus menjamin keakurasiannya (Dedy Setyawan, 2016).

Rekam medis dipahami sebagai dokumen yang mengandung atau berisi data diri pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, maupun pelayanan lainnya yang sudah pasien dapatkan. Rekam medis elektronik diketahui sebagai sebuah sub sistem yang dimiliki oleh sistem informasi fasilitas pelayanan kesehatan yang terkoneksi dengan sub sistem informasi lain yang terdapat dalam fasilitas pelayanan kesehatan.(Kemenkes RI, 2022).Pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu tarif pelayanan kesehatan bagi seseorang maupun khalayak umum yang mampu menaikkan iuran kesehatan seoptimal mungkin., dianugerahkan sesuai landasan barometer pelayanan, maupun perkembangan keilmuan yang aktual, sekaligus agar mampu menunaikan hak maupun kewajiban pasien (Kemenkes RI, 2022). Pendaftaran rawat jalan adalah pelayanan kesehatan di pusat kesehatan serta memberikan kualitas yang bermutu. Bermula dari pendaftaran pasien, pasien akan menilai rumah sakit itu mempunyai layanan berkualitas baik maupun kebalikannya (Saputro, 2015). Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) diketahui sebagai seperangkat tatanan yang mencakup indikator, sumber daya manusia, perangkat, prosedur, informasi, teknologi maupun data yang senantiasa berkaitan serta dijalankan secara terpadu agar dapat mengarahkan tindakan ataupun keputusan yang berguna dalam menunjang pembangunan kesehatan (Kemenkes RI, 2018).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Afianty et al (2022) menjelaskan bahwa yang dipakai masih tidak berintegrasi bagi unit poliklinik, koneksi internetnya kerap kali mengalami masalah, belum dilaksanakan *training* maupun penyuluhan mengenai pemakaian SIMRS bagi staf yang bertugas, SIMRS belum mampu seutuhnya untuk penyusunan laporan internal, kesukaran *log in* maupun sering terjadinya *system error*. Petugas pendaftaran memerlukan perhatian lebih dalam pemakaian SIMRS seoptimal mungkin. Perihal tersebut selaras dengan hasil penelitian Aprilianingsih et al (2022) yang memaparkan bahwasanya SIMRS sampai sekarang belum bisa memberikan peningkatan mengenai indikator rasa puas yang dimiliki

penggunanya dengan maksimal dikarenakan kerap kali terkena permasalahan pada jaringan yang terhubung pada aplikasi SIMRS dan kurangnya dilakukan *training* SIMRS yang bisa memperkecil timbulnya permasalahan atau kendala yang berlangsung agar petugas merasa puas dengan penggunaan aplikasi SIMRS.

Rumah sakit X adalah rumah sakit yang telah melaksanakan perpindahan, yang awalnya menyusun rekam medis manual menjadi rekam medis elektronik (RME), begitu pun dengan perpindahan fitur aplikasi SIMRS yang di gunakan Di Rumah Sakit X dengan versi terbaru. Aplikasi SIMRS terbaru yang telah diterapkan ini juga sudah terhubung secara *bridging* ke server BPJS dan sudah menyimpan data semua pasien rawat jalan dari awal bulan Januari 2024. Namun permasalahan yang tengah dihadapi petugas rekam medis Rumah sakit X Adalah pada saat proses pengimputan pasien rawat jalan diaplikasi SIMRS yaitu proses *bridging* dengan server BPJS dimana sering terjadinya *error* dari pihak BPJS sehingga memaksa para petugas bagian pendaftaran untuk kembali menggunakan metode manual untuk mendaftarkan pasien terlebih dahulu, lalu kembali mendaftarkan pasien tersebut pada aplikasi SIMRS pada saat aplikasi sudah kembali terhubung secara *bridging* ke server BPJS. Hal ini yang menyebabkan petugas pendaftaran kurang efisien.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rofiatun (2021) menyatakan bahwa ditemukan permasalahan pada koneksi internet yang *error* dalam sistem pendaftaran misalnya Wi-Fi yang kestabilannya kurang, serta SIMRS yang dimiliki terhitung masih belum lama oleh karenanya belum dilaksanakan peninjauan terkait Sistem Informasi, namun untungya pada sistem keamanan yang dimiliki telah sangat baik sebab sistem *login* pada tahap pendaftaran memakai kata kunci yang aksesnya hanya bisa dimasuki oleh admin dan permasalahan tersebut sejalan dengan permasalahan yang ada di Rumah Sakit X kota Bandung. Dari permasalahan tersebut juga telah timbul permasalahan lain seperti setiap penerimaan pegawai pendaftaran yang baru tidak pernah dilakukan pelatihan khusus sehingga petugas lama atau senior yang turun tangan melatih pegawai baru dimana tidak jarang dijumpai pegawai senior yang belum benar-benar paham secara mendetail penggunaan aplikasi SIMRS itu sendiri sehingga membuat pegawai di bagian pendaftaran tidak begitu puas dengan aplikasi SIMRS yang dipakai.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini memakai penelitian deskriptif yang pendekatannya bersifat kualitatif yang dilakukan pada rumah sakit X kota Bandung pada bulan Maret 2024 sampai dengan bulan April 2024. Berdasarkan data kedatangan pasien rawat jalan pada rumah sakit X kota Bandung pada bulan Maret sampai dengan bulan April 2024 terhitung sebanyak 4.373 pasien rawat jalan yang telah mendaftar ke semua poli yang ada di Rumah Sakit X tersebut. Berdasarkan pengumpulan data berupa pertanyaan-pertanyaan yang didalamnya sudah dibatasi terlebih dahulu untuk bisa sesuai dengan aspek-aspek yang telah di pilih. Dan bentuk penelitian ini akan menangkap berbagai aspek informasi kualitatif tentang pengaruh Identifikasi Penerapan Fitur aplikasi SIMRS terhadap efektivitas pelayanan pendaftaran pasien di unit rawat jalan pada Rumah Sakit x kota Bandung.

Adapun peneliti mengambil informan atau objek penelitian ini terhadap 5 orang yang bertugas sebagai kepala rekam medis, petugas di bagian pendaftaran, serta penanggung jawab IT di rumah sakit X kota Bandung. Instrumen yang dipakai oleh peneliti sebagai penunjang dalam mengumpulkan data yaitu pedoman kuesioner, pedoman observasi, pedoman wawancara. Dan peralatan yang diperlukan dalam penelitian ini adalah alat tulis, dan perekam suara. Penelitian ini melakukan pengumpulan data dengan perantara hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi. Pada pemilihan subyek penelitian ini menggunakan data metode *non-probability sampling*. Teknik *Non-probability sampling* merupakan Teknik pengambilan sampel yang dilakukan peneliti ketika menetapkan sampelnya berdasarkan penilaian subjektifnya sendiri, bukan dipilih secara *random*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sumber data yang di dapat dari identifikasi penerapan fitur aplikasi SIMRS terhadap efektivitas pelayanan pasien pendaftaran unit rawat jalan di rumah sakit X adalah pendaftaran pasien dilakukan oleh petugas rekam medis pada bagian pendaftaran serta pasien didaftarkan untuk berobat pada poli tujuan sampai pasien tersebut selesai didaftarkan. Pendaftaran pasien di unit rawat jalan di daftarkan pada fitur aplikasi SIMRS yang sudah di terapkan di rumah sakit X.

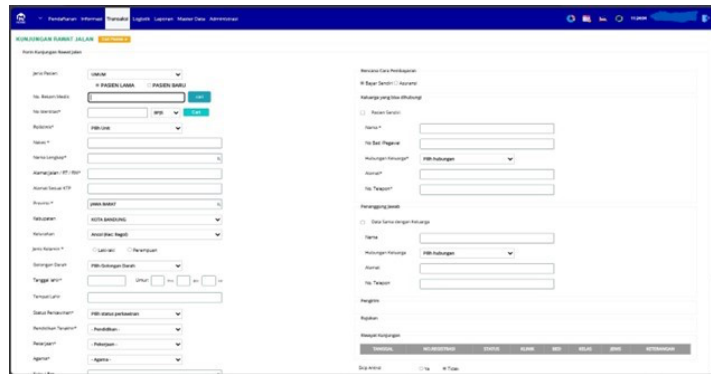
Menurut Permenkes 18 (2022) mengenai sistem informasi kesehatan dipahami sebagai seperangkat tatanan yang mencakup indikator, sumber daya manusia, perangkat, prosedur, informasi, teknologi maupun data yang senantiasa berkaitan serta dijalankan secara terpadu agar dapat mengarahkan tindakan ataupun keputusan yang berguna dalam menunjang pembangunan kesehatan.

Perkembangan teknologi untuk saat ini dirasa mampu memberikan dampak yang sangat nyata untuk memudahkan tugas manusia agar menjadi lebih mudah, efektif dan efisien. Begitu pun dengan adanya aplikasi SIMRS ini memudahkan petugas dalam melakukan *input* pasien, mencakup pasien lama ataupun pasien baru yang datang berobat. Berikut yang disampaikan informan dalam wawancara terkait tentang penggunaan aplikasi SIMRS di Rumah Sakit X Kota Bandung serta dikatakan bahwasanya:

*“Penerapan aplikasi SIMRS di Rumah Sakit x ini baru di laksanakan pada per-Januari 2022 yang dimana pelaksanaan aplikasi SIMRS di Rumah Sakit X sudah dilaksanakan selama 2 tahun. sampai saat sekarang aplikasi SIMRS di Rumah Sakit ini dirasa sudah berjalan lancar dan dengan adanya aplikasi ini juga memudahkan pegawai dalam melayani pasien baik di bagian pendaftaran sampai ke resep dokter, maupun rujukan online ke Rumah Sakit lain, begitu juga pasien setelah didaftarkan, pasien bisa langsung dipanggil dan dilayani oleh unit poli. Hal ini membuat pelayanan pasien menjadi lebih cepat ketimbang saat masih pelayanan manual dahulu dimana petugas harus mempersiapkan berkasnya terlebih dahulu.” [inf-1]*

*“Aplikasi SIMRS yang telah diterapkan sekarang berjalan lancar, dan sangat membantu sekali tugas pegawai pendaftaran. Dengan adanya aplikasi SIMRS ini dapat mengurangi antrean panjang, karena dengan aplikasi SIMRS ini ketepatan dan keamanan data pasien yang lebih tinggi, akses informasi lebih cepat sehingga petugas*

kesehatan tidak lagi mencari berkas fisik secara manual serta menghemat waktu dan mengurangi waktu tunggu pasien untuk mendapatkan perawatan yang di perlukan.” [inf-2, inf-3]. Begitu pun yang telah di sampaikan oleh informan lain yaitu: “Sejauh ini aplikasi SIMRS telah berjalan lancar yah, dan sangat membantu pegawai pendaftaran dalam melayani pasien. cuman sering terjadinya error pada server yang sudah bridging ke server BPJS sehingga menghambatnya pendaftaran pasien.” [inf-4, inf-5]



**Gambar 1. Halaman Utama Input Data Pasien**

Sumber: Aplikasi SIMRS

Aplikasi SIMRS di Rumah Sakit X Kota Bandung ini telah terintegrasi ke semua unit baik itu di bagian pendaftaran, poliklinik, sampai bagian kasir sudah diterapkan dan sudah berjalan begitu baik, dan aplikasi SIMRS ini sangat efektif dan efisien bagi petugas dan pasien secara langsung. Seperti yang telah dinyatakan oleh informan dalam wawancara yaitu bahwa:

“Untuk Aplikasi SIMRS ini telah diterapkan di semua unit baik itu bagian pendaftaran, poliklinik, IGD dan kasir sudah terlaksanakan.” [inf-2, inf-3].

Berdasarkan hasil peneliti yang dihasilkan dari wawancara terhadap informan mengenai Penerapan Fitur Aplikasi SIMRS terhadap efektivitas pelayanan pendaftaran pasien unit rawat jalan di Rumah Sakit X berjalan sangat baik mulai dari pasien didaftarkan sampai ke kasir sudah sangat efektif dan efisien bahkan pasien tidak terlalu lama menunggu antre untuk didaftarkan juga sangat membantu petugas dalam menyelesaikan pekerjaannya. Penerapan aplikasi SIMRS ini sudah diterapkan pada seluruh Unit yang dimiliki oleh Rumah Sakit X Kota Bandung ini dan aplikasi SIMRS telah terhubung secara *bridging* pada pihak BPJS sehingga petugas tidak kesusahan mencari data pasien yang memakai asuransi BPJS.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Maulina (2015) yang menyatakan bahwasanya dengan memanfaatkan teknologi informasi yang tepat dapat lebih memberikan kemudahan serta bantuan dalam merampungkan tugas yang sedang dikerjakan oleh karenanya tugas dan hasil yang di kerjakan bisa optimal serta selaras dengan yang diharapkan. Dan aplikasi pada SIMRS ini menyediakan fitur-fitur yang mendukung sesuai kebutuhan petugas. Pada penelitian yang diselenggarakan oleh peneliti lainnya Krisbiantoro et al (2015) memaparkan bahwasanya mutu sistem, mutu informasi dan mutu layanan memengaruhi pemakaian sistem serta Keputusan penggunaannya. Perihal tersebut dikarenakan semakin tinggi mutu pelayanan maka

dapat memberikan peningkatan pada pemakaian sistem maupun rasa puas penggunaannya dalam mengoperasikan aplikasi SIMRS.

Berdasarkan hasil penelitian yang diselenggarakan pendukung di atas, maka peneliti berpendapat bahwasanya aplikasi SIMRS yang sudah di terapkan di Rumah Sakit X Kota Bandung pada per-Januari 2022 sudah sangat membantu meringankan petugas untuk menyelesaikan tugasnya dalam mendaftarkan pasien menjadi ringan dan semakin cepat, sekaligus dapat menghasilkan laporan melalui aplikasi SIMRS menjadi tinggi akurasi dan telah diterapkannya di semua unit.

Berdasarkan hasil wawancara yang diselenggarakan peneliti bersama informan perihal profil atau halaman utama setelah *log in* yang ada pada aplikasi SIMRS di bagian pendaftaran didapatkan bahwa profil yang ada pada fitur- fitur aplikasi SIMRS telah sangat layak dalam menghimpun data-data yang rumah sakit X tersebut butuh kan. Namun dalam menjalankan Aplikasi SIMRS ini bagi pegawai lama dan pegawai baru masih mengalami kendala. sesuai dengan hasil informan yang dinyatakan bahwa:

*"Pada saat diterapkannya aplikasi SIMRS ini ada pelatihan dan sosialisasi khusus seluruh provider Rumah Sakit X ini tentang bagaimana menggunakan aplikasi SIMRS ini, tetapi untuk pegawai baru tidak ada pelatihan atau sosialisasi khusus sehingga untuk pegawai baru ada penyesuaian dan jadwal khusus untuk orientasi bersama pegawai lama tentang bagaimana menggunakan aplikasi SIMRS ini".* [inf-1]. Dan telah dinyatakan bahwa: *"waktu pelatihan hanya 1 bulan saja bagi pegawai lama jika pegawai baru hanya diajarkan oleh pegawai lama saja."* [inf-2, inf 3,].

*"Pelatihan cuman dilakukan selama 1 bulan, untuk semua petugas terutama di bagian pendaftaran. Jika petugas baru belum ada pelatihan hanya diajarkan oleh petugas lama di bagian pendaftaran dan informasi dan laporan itu masih belum terlaksana."* [inf-4, inf-5]

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan peneliti terhadap informan terdapat kendala yaitu pada pegawai baru yang ditetapkan di bagian pendaftaran tidak adanya pelatihan dan sosialisasi khusus yang mereka dapatkan sehingga pegawai baru sering merasa kebingungan dalam menjalankan aplikasi SIMRS ini dan pegawai baru juga sering menanyakan tentang bagaimana menjalankan aplikasi SMRS ini. Serta menyebabkan sering terjadinya penghambat pegawai lama jika sedang mendaftarkan pasien.

Perihal tersebut dapat selaras dengan penelitian Jober (2021) yang memaparkan bahwasanya Aplikasi SIMRS dapat dijalankan dengan mudah atau tanpa kesulitan dan berpengaruh positif, bahkan lebih efisien dalam melayani pasien tetapi tidak sesuai dengan sikap pengguna yang masih merasa kesulitan untuk menjalankan aplikasi SIMRS. Aplikasi SIMRS dapat diaplikasikan dengan mudah tanpa kesulitan jika pengguna memahami alur menggunakan Aplikasi SIMRS ini. Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti lainnya Sari (2015) menyatakan bahwa komponen kinerja menilai sistem informasi diciptakan untuk memberi kemudahan dalam mengolah serta menyimpan data pasien sehingga dapat memberikan hasil berupa informasi yang terjamin ketepatan dan keakurasiannya. Kehadiran sistem informasi yang memiliki ketepatan serta keakuratan mampu meminimalisir munculnya kesalahan

yang tidak diinginkan oleh karenanya bisa menaikkan kinerja sehingga menjadi semakin efisien serta mempercepat operasional rumah sakit.

Berdasarkan hasil yang dilakukan pendukung di atas, maka peneliti berpendapat bahwa penerapan aplikasi SIMRS terhadap efektivitas pelayanan pasien unit rawat jalan di Rumah Sakit X Kota Bandung pegawai di bagian pendaftaran belum sepenuhnya paham dan sering keliru dalam mengoperasikan aplikasi SIMRS karena tidak adanya pelatihan dan tidak ada sosialisasi khusus serta tidak adanya buku panduan terkait cara mengoperasikan aplikasi SIMRS ini.

Berdasarkan hasil wawancara yang diselenggarakan bersama informan terkait identifikasi penerapan fitur aplikasi SIMRS terhadap efektivitas pelayanan pendaftaran unit rawat jalan di rumah sakit X Kota Bandung yaitu bahwa alat-alat dan infrastruktur yang mendukung keberlangsungan diterapkannya aplikasi SIMRS ini. Namun Rumah sakit harus melakukan pengembangan terhadap perangkat khususnya. Sejalan dengan pernyataan hasil wawancara bersama informan di bawah ini:

*“Alat juga infrastruktur lainnya sudah sangat memadai dalam menggunakan aplikasi SIMRS ini sehingga mengurangi biaya penggunaan kertas dalam mendaftarkan pasien.”* [inf-1]

*“Alat-alat dan infrastruktur seperti computer, dan jaringan internet yang tersedia sudah sangat cukup optimal karena penerapan aplikasi SIMRS sudah terhubung secara bridging ke pihak BPJS sehingga memudahkan para penggunanya..”* [inf-4, inf-5].

Berdasarkan hasil penelitian yang dihasilkan peneliti bersama informan terkait Penerapan Fitur Aplikasi SIMRS terhadap efektivitas pelayanan pendaftaran pasien unit rawat jalan di Rumah Sakit X dari segi alat dan infrastruktur tersebut sudah sangat memadai namun ada beberapa alat yang belum dikembangkan lagi oleh pihak rumah sakit yang menyebabkan beberapa infrastruktur yang belum terlaksanakan dengan baik.

Perihal tersebut selaras dengan penelitian Saputra (2016) yang menyatakan bahwasanya keberhasilan penerapan Aplikasi SIMRS yaitu dari mutu sistem, mutu informasi, serta mutu layanan terhadap pasien dapat dikarenakan oleh pengaruh dari kehadiran motivasi serta stimulus dari pihak rumah sakit yang ditujukan kepada pengguna aplikasi SIMRS maupun dikarenakan terpenuhinya sarana dan infrastruktur yang diperlukan dalam lingkungan sakit bagi pengguna aplikasi SIMRS.

Berdasarkan hasil penelitian yang diselenggarakan pendukung di atas, maka peneliti berpendapat bahwasanya penerapan fitur aplikasi SIMRS terhadap efektivitas pelayanan pendaftaran pasien unit rawat jalan di Rumah Sakit X semua alat dan infrastruktur yang digunakan sudah sangat memadai dimana setiap unit sudah memiliki perangkat komputer yang berkoneksi dengan jaringan internet maupun server aplikasi SIMRS yang juga telah terhubung secara *bridging* dengan server BPJS sehingga memudahkan pegawai untuk melayani pasien.

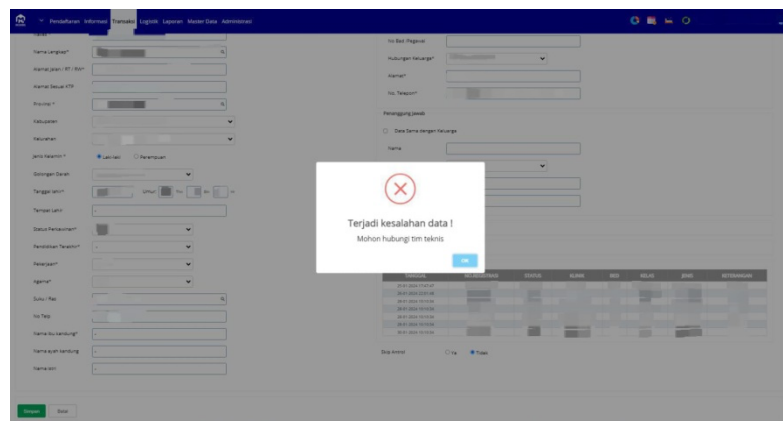
Berdasarkan hasil wawancara yang diselenggarakan peneliti bersama informan tentang kekurangan yang paling terlihat pada aplikasi SIMRS dimana aplikasi tersebut sering mengalami *error* pada saat penginputan data ke aplikasi.

Adapun aplikasi SIMRS yang berada di Rumah sakit X juga sudah terhubung secara *bridging* ke server BPJS namun hal ini kerap menjadi masalah di saat server pusat BPJS mengalami kerusakan atau sedang dalam *maintenance*. Sesuai yang diutarakan informan bahwa:

*“Kendala yang sering terjadi seperti server sering mengalami error atau jaringan yang kurang stabil yang menyebabkan pegawai terhambat dalam mendaftarkan pasien.”* [inf-1]. Hal ini diungkapkan oleh informan lain bahwa: *“Sering terjadinya error pada server yang telah terhubung secara bridging ke server BPJS saat upload data pasien, dan solusi dari kami yaitu kembali menggunakan proses pelayanan manual dan baru menginput data pasien nanti saat server aplikasi SIMRS telah terhubung kembali dengan server BPJS. Adapun error aplikasi seperti ini kami laporkan kepada pihak vendor kecuali jika yang terjadi adalah error pada jaringan maka tim IT Rumah Sakit yang menanganinya.”* [inf-2, inf-3].

*“Jika mengalami kendala error pada aplikasi, kami melakukan pengecekan terlebih dahulu pada server dan jaringan di Rumah Sakit maupun komputer yang menggunakan aplikasi SIMRS.”* [inf-4, inf-5].

*“Jika terkendalanya dari internal yang ditemukan pada aplikasi SIMRS maka kami segera menghubungi tim ahli dari pihak vendor untuk melakukan pengecekan dan perbaikan.”* [inf-2, inf-3, inf-5]. Di ungkapkan juga bahwa *“Pada saat aplikasi mengalami error segera menghubungi tim ahli dari pihak vendor di luar Rumah Sakit untuk melakukan pengecekan dan perbaikan dikarenakan tidak adanya tenaga ahli dalam bidang aplikasi di rumah sakit X ini.”* [inf-4, inf-5]



**Gambar 2. Server Mengalami Error**

Sumber: Aplikasi SIMRS

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diselenggarakan bersama informan mengenai identifikasi penerapan fitur aplikasi SIMRS terhadap efektivitas pelayanan di rumah sakit X Kota Bandung, jika server pada Aplikasi SIMRS yang digunakan sedang mengalami *error* pada saat penginputan data pasien dalam mengatasi hal tersebut petugas IT mengirimkan bukti *error* yang terjadi kepada tim ahli dari pihak vendor untuk segera melakukan pengecekan atau perbaikan pada server. Karena aplikasi SIMRS yang dimiliki rumah sakit X tersebut bisa di akses oleh tim ahli dari pihak vendor yang ada di luar rumah sakit sehingga mereka bisa melakukan

pengecekan dan perbaikan secara *remote*. Karena pusat server Aplikasi SIMRS tidak berada di Rumah Sakit X ini. Melainkan berada di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal ini juga yang menyebabkan tim IT kesusahan karena hanya pihak vendor yang bisa memperbaikinya dan kurangnya tenaga ahli IT dalam mengoperasikan sistem tersebut.

Jika itu terjadi pada jaringan di rumah sakitnya atau terjadi mati listrik atau jaringan tidak stabil maka petugas IT segera memeriksa perangkat yang ada di ruangan server seperti modem, *microtic*, dan *hub* apakah semuanya berfungsi dengan baik atau tidaknya. Jika ada kerusakan langkah pertama yang dilakukan penelitian perangkat jaringan tersebut agar memulai dari awal. Jika pada jaringannya masih ada gangguan maka dilakukan pemeriksaan alamat IP komputer jika alamatnya yang sama saling bertabrakan disitulah biasanya menyebabkan gangguan pada server internet. Jika gangguannya masih terjadi lama maka tim IT memanggil ahli teknisi dari provider internet rumah sakit untuk melakukan perbaikan.

Perihal tersebut selaras dengan penelitian Nugraha et al (2022) yang menyatakan bahwa pada penggunaan aplikasi SIMRS sudah sangat mudah dalam mengoperasikan aplikasi SIMRS dibanding pada saat memakai manual dulu. Namun saat ini aplikasi SIMRS banyak mengalami kendala pada jaringan yang buruk dan sering mengalami *error* pada server aplikasi SIMRS dan hanya bisa dilaporkan terlebih dahulu ke pihak vendor.

Berdasarkan hasil penelitian yang diselenggarakan pendukung di atas, maka peneliti berargumen bahwasanya penerapan aplikasi SIMRS terhadap efektivitas pelayanan pendaftaran pasien unit rawat jalan di Rumah Sakit X Kota Bandung belum memadai karena berkaitan dengan jaringan internet yang bermasalah dan sering terjadinya *error* pada Aplikasi SIMRS yang telah terhubung secara *bridging* dengan server BPJS serta belum sesuai dalam pembuatan laporan dan kurangnya tenaga ahli dalam bidang menangani aplikasi SIMRS ini. Hal ini juga yang menyebabkan terhambatnya petugas dalam mendaftarkan pasien. Dan membuat para pegawai harus memakai manual dalam mendaftarkan pasien yang nanti akan didaftarkan kembali jika server sudah kembali stabil.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diselenggarakan oleh peneliti, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwasanya penggunaan aplikasi SIMRS ini dirasa berpengaruh baik terhadap kinerja pegawai dalam mendaftarkan pasien agar lebih cepat dan mudah, juga dampak dari kinerja terkait penerapan aplikasi SIMRS ini sangat menunjang kebutuhan petugas dalam menuntaskan berbagai pekerjaan dan membuat beban kerja semakin ringan serta bisa mengurangi biaya penggunaan kertas. Aplikasi SIMRS juga membuat petugas lebih efektif dalam menangani pasien supaya pasien tidak terlalu lama saat menunggu antrean pendaftarannya. Fitur-fitur yang ada dalam aplikasi SIMRS ini sudah sangat membantu rumah sakit namun masih ada pegawai yang keliru dalam mengoperasikannya. Aplikasi SIMRS ini juga telah diterapkan di seluruh unit yang dimiliki oleh rumah sakit X tersebut, namun penerapan aplikasi SIMRS ini masih belum berjalan dengan sempurna dikarenakan

masih sering terjadinya *error* pada server yang terhubung secara *bridging* ke BPJS atau jaringan yang tidak stabil membuat pendaftaran pasien menjadi terhambat karena petugas harus kembali memakai langkah manual terlebih dahulu dan barulah setelah server kembali stabil maka pegawai mendaftarkan ulang pasien ke dalam aplikasi SIMRS. Kendala lainnya adalah kurangnya tenaga ahli IT yang paham tentang sistem aplikasi dan server jaringan sehingga jika ada *error* pada server atau aplikasi hanya pihak vendor yang bisa memperbaikinya sehingga petugas harus menunggu pihak vendor tersebut dalam menangani kerusakan aplikasi atau server.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprilianingsih, M., Listina, F., & Kayrus, A. (2022). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan dengan Metode Hot-Fit di RS Swasta di Lampung Tahun 2022. *Jurnal Formil (Forum Ilmiah) Kesmas Respati*, 7(3), 262. <https://doi.org/10.35842/formil.v7i3.450>
- Dedy Setyawan. (2016). Analisis Implementasi Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada RSUD Kardinah Tegal. *Indonesian Journal on Computer and Information Technology*, 1(2), 54–61. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijcit/article/view/1503>
- Jobor, N. F. (2021). Evaluasi simrs menggunakan metode technology acceptance model (tam) pada bagian rawat inap rsud abepura jayapura provinsi papua. *Journal of Information Systems for Public Health*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.22146/jisph.31199>
- Kemenkes RI. (2018). Berita Negara. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018*, 151(2), 10–17.
- Kemenkes RI. (2022a). Pentingnya SIMRS dalam Penerapan Rekam Medis. *Kemenkes.Go.Id*, 1–2.
- Kemenkes RI. (2022b). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu*. 1–342.
- Krisbiantoro, D., M.Suyanto, & Luthfi, E. taufiq. (2015). Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Dengan Pendekatan Hot Fit Model. *Konferensi Nasional Sistem & Informatika*, 5–10. <https://media.neliti.com/media/publications/171500-ID-evaluasi-keberhasilan-implementasi-siste.pdf>
- Maulina, C. (2015). Pengaruh Karakteristik Tugas , Teknologi Informasi Dan Individu Terhadap TTF, Utilisasi Dan Kinerja. *JISIP Universitas Tribuwana Tungadewi*, 4(1), 108–119.
- Nugraha, A., Ifmaily, I., Burhan, I. R., Asyari, D. P., & Hasnah, F.-. (2022). Evaluasi Penggunaan SIMRS dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM) di

RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh. *Jik Jurnal Ilmu Kesehatan*, 6(2), 324.  
<https://doi.org/10.33757/jik.v6i2.559>

Permenkes 18. (2022). Permenkes 18. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Satu Data Bidang Kesehatan Melalui Sistem Informasi Kesehatan*, 848, 1–11.

Rofiatun, S. (2021). *Tinjauan Pelaksanaan Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Menggunakan Metode Pieces Di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget Sumenep Karya Tulis Ilmiah Prodi Diii Perekam Dan Informasi Kesehatan Stikes Ngudia Husada Madura 2021*.

Saputra, A. B. (2016). *The Identification Of Success Factors Implementation Management Information Of Hospital*. 135–148.

Saputro, W. (2015). *Gambaran Mutu Pelayanan Petugas Di Tempat Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSIY PDHI*.

Sari, R. E. (2015). *Sistem Informasi Administrasi Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Berbasis Web pada Puskesmas Tanjung Raja. 1*, 1–109.

VAfianty, I. M., Maimun, N., & Maita, L. (2022). Evaluasi Implementasi Sistem Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Dengan Metode Task Technology Fit (TTF) Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Annisa Pekanbaru Tahun 2021. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*, 02(Nomor 03), 65–82.

WHO. (2020). *Rumah Sakit*. [https://www.who.int/health-topics/hospitals#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/hospitals#tab=tab_1)