



Article

**Analisis Sistem Informasi Manajemen Pendaftaran Pasien Rumah Sakit Umum ANNA Medika Madura**

Eddy Moeljono<sup>1</sup>, Eka Suci Daniyanti<sup>2</sup>, Diany Yoke Savira<sup>3</sup> Giofany Leomia Hadi Putra<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup> S1 Administrasi Kesehatan, STIKes Ngudia Husada Madura

<sup>4</sup> D3 Perkam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKes Ngudia Husada Madura

SUBMISSION TRACK

Received: December 10, 2023  
Final Revision: December 25, 2023  
Available Online: December 31, 2023

KEYWORDS

Sistem Informasi Manajemen, PIECES

CORRESPONDENCE

Phone: 081331070508  
E-mail: ekasucidaniyanti@gmail.com

**A B S T R A C T**

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan teknologi informasi komunikasi yang memproses dan selanjutnya mengintegrasikan semua alur pelayanan di Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem informasi manajemen pendaftaran pasien. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan metode *PIECES*. Penelitian ini menghasilkan pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen di Rumah Sakit kurang efektif dikarenakan terdapat beberapa kelemahan dari aspek *PIECES*, diantaranya aspek *performance* mudah terjadi error, aspek *information* masih terdapat ketidakakuratan data dan belum sesuai kebutuhan, aspek *economy* petugas belum pernah mendapatkan pelatihan, aspek *control* sudah terdapat hak akses berupa username dan password, aspek *efficiency* kemudahan penggunaan dan aspek *services* SIMRS dapat membantu mempercepat pekerjaan petugas. Penerapan SIMRS pada unit pendaftaran sudah berjalan dengan baik meskipun belum sepenuhnya optimal, peremajaan jaringan dan perbaikan secara berkala pada jaringan akan berdampak pada peningkatan kualitas kerja dan peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit.

**I. INTRODUCTION**

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah suatu tatanan dengan pengumpulan data, penyajian informasi, penyimpulan informasi, dan penyimpanan informasi yang diperlukan untuk kegiatan rumah sakit, serta menyederhanakan rangkaian aktivitas di rumah sakit yang tersusun secara rapi dan sistematis melalui sistem komputerisasi sehingga berdampak pada pelayanan yang lebih efisien, cepat dan mudah (Gultom dan Ginting, 2020).

Saat ini banyak rumah sakit yang tidak menyadari betapa pentingnya mutu pelayanan pasien di rumah sakit yang belum tersusun secara baik sehingga pelayanan pihak rumah sakit tidak berjalan secara efektif. Perkembangan sistem informasi manajemen khususnya rumah sakit, saat ini belum bisa dikatakan mengalami perkembangan yang cukup baik. Masih banyak hal yang bersifat operasional dan manajerial, membuat penerapan SIMRS mengalami hambatan.

Rangkaian kegiatan awal pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit/klinik adalah sistem informasi pendaftaran. Petugas front office pada rumah sakit/klinik harus memberikan rasa puas dan nyaman pada setiap pelayanan yang diberikan (Sihombing & Irawan, 2019). Peningkatan mutu layanan suatu rumah sakit tidak hanya dilihat dari aspek rekam medis saja, akan tetapi ketepatan, kecepatan dan keakuratan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit juga. Pengolahan data pada proses pelayanan pasien terbantu dengan adanya teknologi informasi (Sholehah et al., 2021). Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD ANNA Medika Madura pada bulan November 2022 dalam pelaksanaan pendaftaran pasien terdapat kendala pada sistem diketahui bahwa pada menu pelaporan mudah terjadi *error* pada saat di gunakan yang membuat petugas mengalami kendala saat melayani pasien mengakibatkan waktu tunggu pendaftaran lebih lama, terkadang ada petugas yang melebihi dari standart dikarenakan terdapat kendala pada sistem seperti saat petugas mendaftarkan pasien SIMRS tiba-tiba keluar sendiri atau sistem berhenti tidak bisa di gunakan, namun untuk perbaikan sitem pihak rumah sakit masih membutuhkan dan bantuan dari teknisi luar di karenakan petugas IT di Rumah Sakit ANNA Medika Madura hanya 1 petugas teknisi. Selain itu terdapat kendala dari jaringan mengakibatkan sistem aplikasi BPJS tidak dapat login disaat petugas akan melakukan pengecekan BPJS pasien. Keluhan petugas pada saat mengaplikasikan SIMRS pada pendaftaran pasien yaitu dari aplikasi SIMRS sering sistem berjalan lambat dan harus mengklik beberapa kali agar bisa masuk ke menu apa yang di inginkan, aplikasi lambat di sebabkan oleh jaringan yang kurang stabil, dan aplikasi SIMRS melakukan upgrade dengan versi yang terbaru.

## II. METHODS

Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi Penelitian ini dilaksanakan pada unit pendaftaran di Rumah Sakit Umum ANNA Medika Madura yang berlokasi di Bangkalan. Subjek penelitian merupakan sesuatu yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Subjek dalam penelitian adalah petugas di unit rekam medis yang berjumlah 3 orang, meliputi kepala rekam medis dan petugas pendaftaran yang berjumlah 2 orang. Objek pada penelitian ini adalah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Cara pengumpulan data dengan menggunakan observasi dan wawancara.

## III. RESULT

**Aspek Performance** pengukuran dilakukan pada kinerja sistem informasi manajemen rumah sakit unit pendaftaran. Kinerja sistem informasi pada unit pendaftaran masih sesekali terjadi *error* pada saat digunakan oleh petugas, sehingga petugas mengalami kendala pada saat melayani pasien yang mengakibatkan petugas harus melakukan restart ulang terhadap aplikasi SIMRS dan melakukan login ulang.

**Aspek Information** pengukuran dilakukan pada keakuratan dan relevansi hasil informasi. Penyajian tampilan pada sistem informasi pendaftaran belum memberikan informasi yang akurat (*accuracy*) dan informasi yang dihasilkan belum sesuai dengan kebutuhan (*relevancy*). Hasil entry data pada sistem masih terdapat data ganda, dan informasi yang ditampilkan belum sesuai dengan kebutuhan dari penggunaanya.

**Aspek Economy** pengukuran dilakukan pada ketersediaan sumber daya (*resource*) meliputi sumber daya manusia dan sumber daya ekonomi. Sumber daya manusia adalah petugas dan sumber daya ekonomi adalah anggaran perbaikan dan pengembangan sistem informasi. Petugas

pendaftaran belum pernah mendapatkan pelatihan terkait penggunaan SIMRS, petugas hanya mendapatkan sosialisasi oleh pihak vendor. Sedangkan untuk anggaran perbaikan dan pengembangan sistem sudah tersedia jika terdapat pembaharuan, namun jika ada perbaikan pihak rumah sakit memanggil teknisi luar untuk memperbaiki sistem tersebut hal ini dikarenakan pihak rumah sakit hanya memiliki 1 orang IT.

**Aspek Control** pengukuran dilakukan pada keamanan yang merupakan mekanisme untuk mengontrol atau melindungi program dan data. Kerahasiaan data pasien dapat terjaga dan terdapatnya pembatasan hak akses untuk mengakses sistem informasi tersebut. SIMRS sudah terdapat hak akses pada setiap unit memiliki username dan password yang berbeda-beda pada masing-masing petugas untuk melakukan login pada aplikasi tertentu serta control terhadap keamanan data. Pembaharuan username dan password dilakukan setiap 3 bulan sekali oleh petugas Rekam Medis.

**Aspek Efficiency** pengukuran dilakukan pada kemudahan penggunaan SIMRS khususnya unit pendaftaran. Petugas dapat mengoperasikan sistem informasi pendaftaran dengan mudah dan bisa memahami informasi yang disajikan dari sistem tersebut, karena sebelumnya sudah dilakukan sosialisasi oleh pihak vendor terkait penggunaan dan cara pengoperasian sistem tersebut.

**Aspek Service** pengukuran dilakukan pada pelayanan yang dihasilkan dari penerapan sistem informasi. Sistem informasi manajemen rumah sakit memudahkan pekerjaan petugas dalam melakukan pelayanan pendaftaran pasien, dengan menggunakan sistem informasi lebih mempercepat pelayanan. Penerapan sistem informasi selain mempercepat pelayanan pendaftaran juga mempermudah petugas dalam membuat laporan.

#### IV. DISCUSSION

Analisis kinerja sistem informasi manajemen berperan penting untuk mengetahui keberhasilan dari suatu sistem tersebut. Tercapai atau tidaknya tujuan dari penerapan sistem informasi juga dilihat dari kinerjanya. Kinerja sistem informasi yang belum optimal masih terdapat kendala yang ditemui oleh petugas pendaftaran. Kendala yang terjadi adalah SIMRS error saat digunakan sehingga petugas pendaftaran harus melakukan restart dan login ulang. Sejalan dengan hasil penelitian Nirwana dan Rachmawati (2020) menyebutkan bahwa salah satu keluhan yang dialami pengguna SIMRS adalah lamanya waktu yang dibutuhkan pada proses loading. Meskipun demikian Witanti dan Abdillah (2018) berpendapat dengan menerapkan sistem informasi dapat mempercepat dalam hal pencarian informasi. Keandalan sebuah sistem informasi manajemen di rumah sakit merupakan hal utama dalam peningkatan kinerja dari sistem tersebut. Dengan sistem yang handal akan berdampak pada pelayanan Rumah Sakit yang berkualitas, hal ini juga secara tidak langsung akan berdampak pada mutu pelayanan rumah sakit. Penyajian informasi pada SIMRS masih terdapat pencatatan ganda atau double RM yang di akibatkan dari sistem informasi manajemen pendaftaran tiba-tiba mati saat di gunakan mengentri data pasien dan menyimpan ganda data diri dari pasien yang mengakibatkan informasi data diri dari pasien jadi tidak akurat. Ketepatan dari sebuah informasi akan menghasilkan sebuah informasi yang akurat pula. Keakuratan informasi sangat berpengaruh dalam dalam pengambilan keputusan (Supriyanti et al., 2023). Informasi merupakan hal penting, dengan informasi tersebut pihak manajemen dan user dapat melakukan langkah selanjutnya. Apabila kemampuan sistem informasi baik, maka user akan mendapatkan informasi yang akurat, tepat waktu dan relevan sesuai dengan

yang diharapkan (Agustina, 2018). Implementasi e-Puskesmas termasuk dalam kategori baik menurut informasi yakni mudah digunakan, mudah dipelajari dan mudah dibaca hasilnya (Wahyuni, 2023). Sistem informasi manajemen yang menyajikan data akurat dan relevan akan memudahkan petugas dalam menyelesaikan suatu pekerjaan karena sebuah sistem yang tepat dan akurat akan meminimalkan kesalahan yang berguna untuk perumusan kebijakan dalam suatu manajemen perusahaan. Selama penerapan SIMRS belum pernah dilakukan pelatihan kepada pengguna. Sejalan dengan penelitian Sholehah (2021) tidak terdapatnya pelatihan tentang penggunaan SIMRS diawal pengoperasian petugas harus belajar harus belajar secara mandiri untuk bisa mengoperasikannya. Hasil penelitian Nirwana dan Rachmawati (2020) dalam mengoperasikan sistem informasi. petugas belajar mandiri untuk mengoperasikan SIMRS, akan tetapi sudah pernah dilakukan sosialisasi terkait SIMRS. Pelatihan berperan penting untuk organisasi dalam mencapai tujuan, jika dilaksanakan dengan baik dan benar dapat meningkatkan kinerja pegawai (Kosasih, 2018). Pada aspek *economic* analisis kinerja SIMRS terkait manfaat dan biaya yang menghasilkan dari penerapan sistem informasi yang dinilai dari reabilitas dan sumber daya (Dinata dan Deharja, 2022). Anggaran biaya untuk pengembangan sistem pada SIMRS diharapkan dapat mencegah sistem yang sering terjadi error dan berguna untuk pemeliharaan sistem, sehingga sistem berjalan dengan baik dan lancar disaat pemakaian oleh petugas, sehingga berpengaruh pada efisiensi waktu pelayanan. Petugas unit pendaftaran sudah memiliki username dan password yang berbeda-beda pada setiap unit. Sehingga keamanan sangat terjamin, setiap user milik petugas pendaftaran dan kepala rekam medis memiliki hak akses masing-masing dan

petugas rekam medis hanya bisa masuk ke dalam sistem unit registrasi dan rekam medis selain dari itu petugas tidak bisa mengakses. PERMENKES 24 TAHUN 2022 Pasal 29 Kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan jaminan keamanan data dan informasi dari gangguan pihak internal maupun eksternal yang tidak memiliki hak akses, sehingga data dan informasi yang ada dalam Rekam Medis Elektronik terlindungi penggunaan dan penyebarannya. Pada pasal 30 dalam rangka keamanan dan perlindungan data Rekam Medis Elektronik, pimpinan Fasilitas Pelayanan Kesehatan memberikan hak akses kepada Tenaga Kesehatan dan/atau tenaga lain di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Pemenuhan aspek kontrol sistem informasi pendaftaran bertujuan untuk membatasi akses masing – masing unit.

Username dan password yang dimiliki oleh masing – masing petugas bertujuan agar akses SIMRS menjadi kewenangan dari petugas itu sendiri untuk keamanan sebuah informasi (Sholehah, et al., 2021). Sebuah sistem informasi diwajibkan dapat menjaga kerahasiaan data pasien. Pembatasan dalam mengakses sistem informasi harus diterapkan pada sistem informasi pendaftaran. Petugas memiliki username dan password sendiri untuk mengakses SIMRS. Wajah kontrol adalah mekanisme yang mengontrol atau melindungi program dan data (Wahyuni, 2023).

Hasil penelitian Nirwana dan Rachmawati (2020) menunjukkan jika petugas dapat mengoperasikan sistem informasi pendaftaran umum serta dapat mengerti informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi pendaftaran umum. Pengoperasian sistem informasi dengan mudah dan penyajian informasi mudah dipahami merupakan indikator dari keberhasilan sebuah sistem. Sistem informasi yang optimal dapat mempermudah pelaksanaan fungsi dan tujuan pengerjaannya, sehingga petugas

dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawab secara tepat waktu. yang akan memiliki nilai guna baik dari pihak rumah sakit terhadap sistem informasi manajemen. Sistem membantu petugas dalam ketelitian input, proses dan output, pengolahan data serta dapat mempermudah petugas dalam membuat laporan dikarenakan SIMRS menyimpan data pada setiap bulanya yang dapat memberikan kenyamanan terhadap petugas dalam pengolahan data. Menurut penelitian Dara dan Rachmawati (2020) berdasarkan aspek Service/Pelayanan adalah pengguna merasa dengan adanya sistem informasi pendaftaran dikarenakan memberikan kemudahan bagi pengguna sistem informasi pendaftaran saat melakukan pelayanan di unit pendaftaran seperti mendaftar pasien dan mencari data. Sebuah sistem informasi mampu meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dan kebutuhan manajemen rumah sakit jika sistem sudah memberikan kemudahan dalam pekerjaan administrasi dalam artian memberikan kecepatan dan melaksanakan administrasi dalam pelayanan pelayanan.

## V. CONCLUSION

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit unit pendaftaran di RSUD ANNA Medika Madura dari aspek performance sudah berfungsi dengan baik meskipun masih terdapat kendala dalam penggunaannya. Penyajian informasi dari sistem tersebut masih belum mencerminkan keakuratan data dan belum memenuhi kebutuhan dari pengguna SIMRS tersebut, informasi yang tepat juga sangat berperan penting dalam ketepatan pengambilan keputusan. Pengoperasian SIMRS memerlukan sumber daya manusia dan sumber daya ekonomi guna tercapainya tujuan dari penggunaan SIMRS. Hak akses yang meliputi username dan password dalam penggunaan sebuah sistem merupakan hal yang penting hal ini bertujuan untuk keamanan dan privacy data. Kemudahan

penggunaan SIMRS berdampak pada kenyamanan pengguna. Penerapan SIMRS harus dapat membantu menyelesaikan pekerjaan pengguna sehingga pelaporan juga bisa diselesaikan secara tepat waktu. Disarankan kepada pihak Rumah Sakit untuk membuat SOP SIMRS dan perbaikan dan pemeliharaan jaringan sebagai upaya antisipasi error data.

## REFERENCES

- Agustina, N. (2018). Evaluasi Penggunaan Sistem Informasi ERP Dengan Metode Pieces Framework. *Jurnal Informatika*, 5(2), 278–286. <https://doi.org/10.31311/ji.v5i2.3897>
- Dinata, F. H., & Deharja, A. (2020). Analisis SIMRS Dengan Metode PIECES Di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso. *Jurnal Kesehatan*, 8(2), 106–117. <https://doi.org/10.25047/j-kes.v8i2.155>
- Gultom Parulian, S., & Ginting, F. Y. F. (2020). Tinjauan Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Inap Di Rsu Mitra Sejati Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 5(2), 141–148. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v5i2.421>
- Kosasih, A. (2018). Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Peningkatan Kinerja Pegawai pada PDAM Tirta Kerta Raharja. *Journal of Government and Civil Society*, 2(1), 51. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v2i1.776>
- Menteri Kesehatan, R. I. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis*.
- Nirwana, D. A., & Rachmawati, E. (2020). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Pendaftaran Umum dengan Menggunakan Metode Pieces di RSUD Kabupaten Sidoarjo. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(3), 264–274. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v1i3.2057>
- Sholehah, F., Rachmawati, E., Wicaksono, A. P., & Chaerunisa, A. (2021). Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Bpjs Dengan Metode Pieces RSUD Sidoarjo. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(2), 297–303. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v2i2.2018>
- Sihombing, J., & Irawan, I. B. (2019). Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Menggunakan Vb.Net Pada Klinik Pratama Rbg Rz Bandung. *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, 5(3), 10–21. <https://doi.org/10.33197/jitter.vol5.iss3.2019.301>
- Supriyanti, Windarti, S., & Muslim, M. (2023). Analisis SIMRS Pada Bagian Pendaftaran Pasien Menggunakan Metode PIECES di RSKIA UMMI KHASANAH. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 35–46.
- Wahyuni, A. (2023). Evaluasi Penggunaan Sistem e-Puskesmas Melalui Pendekatan PIECES Untuk Menilai Kepuasan Petugas. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 9(1), 58–66.
- Witanti, W., & Gunawan Abdillah. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Sebagai Ipay Peningkatan Kinerja E-Government. *SESINDO*, November, 221–228.