Journal of Management and Creative Business
Volume. 4, Nomor. 4, Oktober 2026
E-ISSN : 2962-1119; P-ISSN: 2962-0856, Hal. 1286-1303
DOI: https://doi.org/10.30640/jmcbus.v4i4.8220
Tersedia: https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/jmcbus

Strategi Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi

Rizka Mahfuzatunisa Hamim[1*], Iman Sudirman[2]
[1-2]Program Magister Manajemen, Konsentrasi Manajemen Administrasi Rumah Sakit Pascasarjana Universitas Pasundan, Bandung, Indonesia
Email: rizkamahfuzatunisa@gmail.com[1], imansudirman@unpas.ac.id[2]
**Penulis Korespondensi: rizkamahfuzatunisa@gmail.com*

Abstract. *This study aims to analyze the implementation of the Hospital Management Information System (HMIS) and formulate strategies to improve healthcare service quality at Dustira Hospital, Cimahi. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through in-depth interviews, observations, document reviews, and literature studies. Informants were purposively selected from the Information Systems Unit, MIS-IT team, hospital management, and HMIS users. Data were analyzed descriptively using SWOT analysis. The findings indicate that HMIS has improved healthcare service effectiveness and efficiency, although its implementation remains suboptimal. Implementation involves four pillars: technoware, humanware, infoware, and organiware. Major challenges include limited system integration, manual reporting, repeated data entry, insufficient IT personnel, limited application flexibility, vendor dependency, budget constraints, and inadequate monitoring and evaluation. Healthcare service quality encompasses reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, but HMIS contributions require further improvement. SWOT analysis revealed an internal factor difference of -0.25 and an external factor difference of 0.20, positioning the hospital in the WO quadrant. Recommended strategies include system optimization, in-house or vendor-based development, workforce competency enhancement, increased budgetary support, infrastructure improvement, system interoperability, and strengthened HMIS governance.*

Keywords: *Healthcare Service Quality; Hospital Management Information System; Organiware; SWOT; Technoware.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) serta merumuskan strategi guna meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Rumah Sakit Dustira, Cimahi. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, tinjauan dokumen, dan studi literatur. Informan dipilih secara purposif dari Unit Sistem Informasi, tim MIS-IT, manajemen rumah sakit, dan pengguna SIMRS. Data dianalisis secara deskriptif menggunakan analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIMRS telah meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kesehatan, meskipun implementasinya belum optimal. Implementasi ini mencakup empat pilar: technoware, humanware, infoware, dan organiware. Tantangan utama yang dihadapi meliputi integrasi sistem yang terbatas, pelaporan manual, penginputan data berulang, kurangnya personel TI, fleksibilitas aplikasi yang terbatas, ketergantungan pada vendor, kendala anggaran, serta pemantauan dan evaluasi yang belum memadai. Kualitas layanan kesehatan mencakup aspek keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*); namun, kontribusi SIMRS dalam aspek-aspek tersebut masih memerlukan peningkatan lebih lanjut. Analisis SWOT menunjukkan selisih faktor internal sebesar -0,25 dan selisih faktor eksternal sebesar 0,20, yang menempatkan rumah sakit tersebut dalam kuadran WO (*Weakness-Opportunity*). Strategi yang direkomendasikan meliputi optimalisasi sistem, pengembangan sistem (baik secara internal maupun melalui vendor), peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penambahan dukungan anggaran, perbaikan infrastruktur, interoperabilitas sistem, serta penguatan tata kelola SIMRS.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan; Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit; Aspek Organisasi; Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman; Aspek Teknologi.

1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan fundamental manusia sekaligus bagian penting dari pembangunan nasional. Pembangunan kesehatan tidak hanya diarahkan pada peningkatan derajat kesehatan masyarakat, tetapi juga pada terselenggaranya pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, efektif, efisien, merata, dan berkesinambungan. Perubahan

Naskah Masuk: 10 Agustus 2026; Revisi: 16 September 2026; Diterima: 17 Oktober 2026; Terbit: 20 Oktober 2026

lingkungan strategis, perkembangan teknologi digital, peningkatan tuntutan masyarakat, serta kompleksitas pelayanan kesehatan menyebabkan rumah sakit dituntut mampu melakukan transformasi pada proses pelayanan dan pengelolaan organisasinya. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menempatkan teknologi kesehatan dan sistem informasi kesehatan sebagai bagian penting dalam penyelenggaraan kesehatan nasional. Regulasi tersebut juga menegaskan bahwa pembangunan kesehatan diarahkan pada penguatan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkelanjutan. Perkembangan teknologi digital selanjutnya mendorong rumah sakit melakukan perubahan dari sistem pengelolaan informasi yang bersifat manual menuju sistem yang berbasis elektronik dan terintegrasi. Transformasi tersebut tidak hanya berhubungan dengan penggunaan komputer, tetapi mencakup perubahan proses bisnis, pola kerja, kompetensi sumber daya manusia, pengelolaan data, pengambilan keputusan, dan tata kelola organisasi. Sony, Antony, dan McDermott (2023) menjelaskan bahwa perkembangan Healthcare 4.0 telah menghasilkan perubahan pada sistem pelayanan kesehatan dan memiliki implikasi terhadap kualitas pelayanan dari aspek interpersonal, teknis, lingkungan, dan administratif. Dalam konteks rumah sakit, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menjadi salah satu instrumen penting dalam mendukung proses pelayanan.

SIMRS dapat digunakan untuk mengintegrasikan data pasien, administrasi, pelayanan medis, keperawatan, farmasi, laboratorium, radiologi, keuangan, sumber daya manusia, pelaporan, dan kebutuhan manajemen. Dengan sistem informasi yang terintegrasi, rumah sakit diharapkan mampu menyediakan informasi yang lebih cepat, tepat, lengkap, akurat, dan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Perubahan menuju sistem digital juga semakin diperkuat melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. Regulasi tersebut mengatur Rekam Medis Elektronik dan menempatkan peningkatan mutu pelayanan, keamanan, kerahasiaan, keutuhan, ketersediaan data, serta penyelenggaraan rekam medis secara digital dan terintegrasi sebagai bagian penting dari pengelolaannya. Kebutuhan terhadap sistem informasi yang terintegrasi menjadi semakin penting karena rumah sakit merupakan organisasi yang mempunyai kompleksitas proses pelayanan tinggi. Pelayanan pasien melibatkan banyak profesi, unit, jenis data, prosedur, dan keputusan yang saling berkaitan. Apabila informasi pada satu unit tidak dapat diteruskan secara tepat kepada unit lainnya, maka proses pelayanan dapat mengalami keterlambatan, duplikasi pencatatan, pengulangan pekerjaan, dan kesulitan memperoleh informasi yang dibutuhkan secara cepat. Khan et al. (2023) melalui kajian mengenai interoperabilitas sistem informasi kesehatan menunjukkan bahwa rendahnya interoperabilitas dapat mengurangi kualitas

pelayanan kepada pasien dan menyebabkan pemborosan sumber daya. Interoperabilitas diperlukan agar sistem yang berbeda mampu bertukar dan menggunakan informasi secara efektif. Kajian tersebut juga menunjukkan pentingnya penggunaan standar dan mekanisme integrasi dalam membangun sistem informasi kesehatan yang mampu mendukung pelayanan secara lebih baik. Anian et al. (2025) juga menunjukkan bahwa tata kelola interoperabilitas sistem informasi rumah sakit menjadi faktor penting karena kelemahan governance dapat memengaruhi akurasi, keamanan, dan aksesibilitas data. Menurut Anian et al. (2025), tata kelola interoperabilitas perlu didukung kebijakan dan regulasi, standar dan kerangka kerja, serta pendanaan dan sumber daya yang berkelanjutan. Faktor manusia dan teknis juga menjadi bagian penting dalam mewujudkan sistem informasi rumah sakit yang terintegrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan SIMRS tidak dapat dipandang hanya sebagai persoalan teknologi. Keberhasilan SIMRS sangat dipengaruhi oleh hubungan antara teknologi, manusia, informasi, proses kerja, struktur organisasi, kebijakan, dan dukungan manajemen. Gultom, Rumengan, dan Trigono (2023) dalam penelitian mengenai implementasi SIMRS di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia Jakarta menemukan bahwa kepuasan pengguna, kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem, lingkungan organisasi, pemanfaatan sistem, dan struktur organisasi mempunyai hubungan penting dengan keberhasilan penerapan SIMRS.

Penelitian tersebut juga menekankan pentingnya pemeliharaan sistem, monitoring, serta pelatihan secara berkala. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan penerapan SIMRS tidak cukup diukur dari tersedianya aplikasi. Sistem dapat dikatakan efektif apabila dapat digunakan secara konsisten oleh pengguna, menghasilkan informasi berkualitas, mendukung proses kerja, memberikan manfaat bagi organisasi, serta mampu meningkatkan pelayanan. Seddon et al. dan pengembangan model keberhasilan sistem informasi yang lebih baru juga menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, serta manfaat organisasi perlu dipertimbangkan secara bersama dalam mengevaluasi keberhasilan suatu sistem informasi. Akrong, Yunfei, dan Owusu (2022) menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, iklim organisasi, pelatihan, dan pembelajaran dapat memengaruhi penggunaan dan kepuasan terhadap sistem informasi. Penelitian Jeyaraj (2020) mengenai model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean juga menunjukkan bahwa evaluasi keberhasilan sistem informasi membutuhkan perhatian terhadap hubungan antardimensi keberhasilan sistem, bukan hanya melihat sistem dari aspek teknis. Model tersebut telah digunakan secara luas sebagai dasar untuk memahami keberhasilan sistem informasi melalui kualitas sistem, kualitas

informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat yang dihasilkan. Penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi rumah sakit juga menunjukkan pentingnya evaluasi sistem setelah implementasi. Dalam penelitian Ghasemaghaei et al. (2021), evaluasi Hospital Information System digunakan untuk mengetahui tingkat keberhasilan sistem dengan menggunakan dimensi yang berasal dari Information Systems Success Model. Evaluasi tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan sistem informasi rumah sakit berhubungan dengan pemanfaatan sistem secara berkelanjutan dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna maupun organisasi. Berdasarkan kondisi tersebut, penerapan SIMRS di Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi menjadi isu yang penting untuk dikaji. Rumah Sakit Dustira Cimahi telah menerapkan SIMRS dalam mendukung berbagai kegiatan pelayanan. Penerapan tersebut menunjukkan adanya perubahan dari sistem manual menuju sistem komputerisasi. Sistem yang tersedia telah memberikan manfaat dalam membantu pelaksanaan pekerjaan, mempercepat proses tertentu, serta mendukung penyediaan informasi.

Akan tetapi, berdasarkan hasil penelitian lapangan masih ditemukan sejumlah permasalahan. Penerapan SIMRS belum sepenuhnya terintegrasi pada seluruh unit dan proses bisnis rumah sakit. Beberapa bagian masih melakukan pencatatan dan pelaporan secara manual, baik melalui tulisan tangan maupun komputer yang belum terhubung secara langsung dengan SIMRS. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian data harus dicatat kembali atau diinput ulang. Permasalahan integrasi tersebut menjadi penting karena informasi rumah sakit seharusnya dapat mengalir secara berkesinambungan dari satu unit ke unit lainnya. Apabila terdapat unit yang masih menggunakan sistem manual, maka proses integrasi informasi dapat terhambat. Kondisi tersebut dapat menimbulkan duplikasi data, ketidaksesuaian informasi, pekerjaan administratif tambahan, serta keterlambatan penyediaan informasi bagi manajemen. Permasalahan berikutnya berkaitan dengan kualitas aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIMRS relatif mudah digunakan oleh pengguna. Akan tetapi, masih terdapat keterbatasan pada fleksibilitas, reliabilitas, dan integrasi sistem. Beberapa kebutuhan organisasi belum sepenuhnya dapat dipenuhi oleh sistem yang tersedia. Hal tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara kebutuhan proses bisnis rumah sakit dan kemampuan aplikasi yang digunakan. Pada aspek kualitas informasi juga masih ditemukan sejumlah persoalan. Data pasien belum seluruhnya diperbarui secara konsisten, terdapat penginputan ulang, dan informasi dari unit pelayanan belum seluruhnya dapat diteruskan secara otomatis kepada manajemen. Kondisi tersebut menyebabkan informasi yang tersedia belum sepenuhnya optimal sebagai dasar pengambilan keputusan. Pada aspek sumber daya manusia, Unit SISFO telah memiliki tenaga yang mempunyai kompetensi di bidang teknologi

informasi. Akan tetapi, jumlah tenaga yang tersedia masih terbatas dan belum seluruh kebutuhan keahlian sistem informasi dapat dipenuhi. Kebutuhan terhadap tenaga dengan kemampuan analisis sistem juga menjadi perhatian. Pengembangan SIMRS memerlukan SDM yang tidak hanya mampu mengoperasikan perangkat, tetapi juga mampu menganalisis kebutuhan pengguna, memetakan proses bisnis, melakukan pengembangan aplikasi, mengelola basis data, menjaga keamanan informasi, serta melakukan evaluasi sistem. Permasalahan lainnya berkaitan dengan ketergantungan terhadap vendor. Sistem yang digunakan bersifat closed source dan pengadaan sistem tidak disertai source code. Kondisi tersebut menyebabkan ruang gerak rumah sakit untuk melakukan modifikasi dan pengembangan secara mandiri menjadi terbatas. Ketergantungan terhadap vendor dapat menjadi persoalan strategis apabila kebutuhan organisasi berkembang lebih cepat daripada kemampuan vendor dalam menyediakan perubahan sistem. Aspek komunikasi juga menjadi bagian penting dalam penerapan SIMRS. Sistem informasi merupakan perubahan cara kerja sehingga keberhasilannya sangat bergantung pada kemampuan organisasi melakukan sosialisasi, pelatihan, pendampingan, serta komunikasi dua arah antara pengelola sistem dan pengguna.

Pengguna bukan hanya membutuhkan petunjuk teknis, tetapi juga perlu memahami alasan perubahan, manfaat sistem, prosedur penggunaan, serta mekanisme penyampaian keluhan dan kebutuhan pengembangan. Gultom et al. (2023) memperlihatkan bahwa pelatihan reguler dan pemantauan SIMRS merupakan bagian penting dalam mengoptimalkan manfaat sistem. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengembangan teknologi perlu berjalan bersamaan dengan pengembangan kompetensi pengguna. Mutu pelayanan kesehatan merupakan tujuan penting dari penerapan SIMRS. Mutu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi tenaga kesehatan dan ketersediaan fasilitas fisik, tetapi juga oleh kemampuan organisasi menyediakan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu. Sistem informasi yang baik dapat mendukung proses pelayanan melalui penyediaan data pasien, informasi pelayanan, riwayat pemeriksaan, hasil pemeriksaan penunjang, informasi administrasi, serta berbagai laporan manajemen. Pada penelitian ini mutu pelayanan kesehatan dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *reliability*, responsiveness, assurance, empathy, dan *tangibles*. *Reliability* berkaitan dengan kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten. Responsiveness berkaitan dengan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan. Assurance berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, dan kemampuan memberikan rasa percaya. Empathy berkaitan dengan perhatian terhadap kebutuhan pasien. *Tangibles* berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan pelayanan. Sony et al. (2023) menjelaskan bahwa perkembangan Healthcare 4.0 dapat memberikan pengaruh terhadap mutu pelayanan

melalui dimensi teknis, interpersonal, lingkungan, dan administratif. Temuan tersebut memperkuat pandangan bahwa transformasi digital perlu diarahkan bukan hanya pada efisiensi administrasi, tetapi juga pada penciptaan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas. Dengan demikian, penerapan SIMRS di Rumah Sakit Dustira Cimahi perlu diarahkan sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu pelayanan. Pengembangan sistem tidak cukup dilakukan dengan menambah perangkat keras atau mengganti aplikasi. Pengembangan harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna, integrasi proses bisnis, kualitas informasi, interoperabilitas, keamanan data, kompetensi SDM, anggaran, SOP, monitoring, evaluasi, serta dukungan manajemen. Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan suatu analisis strategis yang dapat mengidentifikasi kondisi internal dan eksternal penerapan SIMRS. Analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi strengths, weaknesses, opportunities, dan threats sehingga dapat dirumuskan alternatif strategi yang sesuai dengan kondisi Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi. Hasil analisis SWOT penelitian menunjukkan bahwa faktor internal memiliki selisih -0,25, sedangkan faktor eksternal memiliki selisih 0,20. Posisi tersebut menempatkan penerapan SIMRS pada strategi WO, yaitu strategi yang diarahkan pada upaya memperbaiki kelemahan internal dengan memanfaatkan peluang eksternal.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan SIMRS pada Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi, mengidentifikasi hambatan penerapan SIMRS berdasarkan aspek technoware, humanware, infoware, dan organiware, menganalisis mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi SERVQUAL, serta merumuskan strategi efektivitas penerapan SIMRS yang dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan latar belakang penelitian, dapat diidentifikasikan beberapa permasalahan sebagai berikut: Penerapan SIMRS di Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi telah berjalan, tetapi belum sepenuhnya optimal. Integrasi SIMRS antarunit belum sepenuhnya berjalan secara menyeluruh. Beberapa kegiatan pencatatan dan pelaporan masih dilakukan secara manual. Masih ditemukan penginputan ulang data pada beberapa proses pelayanan. Kualitas aplikasi SIMRS masih memiliki keterbatasan pada fleksibilitas dan integrasi. Informasi yang dihasilkan belum seluruhnya dapat dimanfaatkan secara optimal oleh manajemen. Masih terdapat keterbatasan jumlah sumber daya manusia bidang teknologi informasi. Belum seluruh kebutuhan keahlian pengembangan sistem dapat dipenuhi oleh Unit SISFO. Ketergantungan terhadap vendor masih cukup tinggi. Sistem yang digunakan bersifat closed source. Rumah sakit tidak memiliki source code sistem yang digunakan. Pelatihan dan pengembangan kompetensi pengguna SIMRS masih perlu diperkuat. Sosialisasi penggunaan SIMRS belum sepenuhnya merata. Monitoring dan evaluasi penerapan SIMRS belum optimal.

Dukungan anggaran terhadap pengembangan SIMRS masih perlu diperkuat. SOP, petunjuk teknis, dan manual penggunaan sistem belum seluruhnya mudah diakses pengguna. Infrastruktur jaringan dan teknologi masih membutuhkan optimalisasi. Dukungan SIMRS terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan belum sepenuhnya optimal. Perubahan kebutuhan proses bisnis rumah sakit membutuhkan kemampuan pengembangan sistem yang lebih fleksibel. Rumah sakit menghadapi persaingan dengan fasilitas pelayanan kesehatan lain yang telah mengembangkan sistem informasi secara lebih maju. Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut: Bagaimana penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi? Bagaimana penerapan SIMRS ditinjau dari aspek technoware, humanware, infoware, dan organiware? Bagaimana hambatan penerapan SIMRS di Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi? Bagaimana mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi ditinjau dari dimensi *reliability*, responsiveness, assurance, empathy, dan *tangibles*? Bagaimana dukungan SIMRS terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi? Bagaimana posisi strategis penerapan SIMRS berdasarkan analisis SWOT? Strategi apa yang tepat diterapkan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi guna meningkatkan efektivitas SIMRS dan mutu pelayanan Kesehatan ?.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi. Penerapan SIMRS berdasarkan aspek technoware, humanware, infoware, dan organiware. Hambatan penerapan SIMRS di Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi. Mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *reliability*, responsiveness, assurance, empathy, dan *tangibles*. Dukungan SIMRS terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Posisi strategis penerapan SIMRS berdasarkan analisis SWOT. Strategi yang tepat dalam meningkatkan efektivitas penerapan SIMRS dan mutu pelayanan kesehatan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen, khususnya manajemen rumah sakit, manajemen sistem informasi kesehatan, transformasi digital pelayanan kesehatan, dan strategi peningkatan mutu pelayanan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya mengenai SIMRS dan mutu pelayanan kesehatan. Bagi Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi, hasil penelitian diharapkan menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam pengembangan SIMRS. Bagi manajemen rumah sakit, hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan penyusunan kebijakan dan strategi pengembangan sistem informasi. Bagi Unit SISFO dan MIS-IT, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi terhadap aspek teknologi, SDM, informasi, dan tata kelola. Bagi pengguna SIMRS, hasil penelitian diharapkan dapat

mendorong peningkatan kompetensi dan pemanfaatan sistem. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian dapat menjadi referensi dalam mengembangkan penelitian terkait sistem informasi rumah sakit, transformasi digital, dan mutu pelayanan.

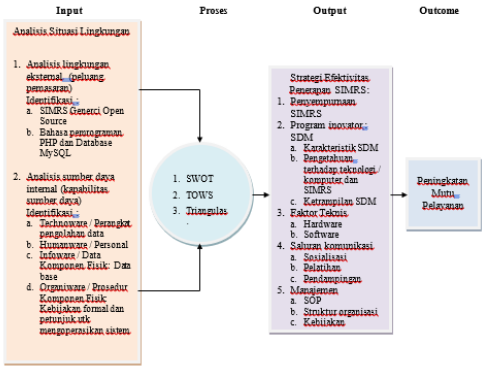
2. KAJIAN TEORITIS

Kerangka Pemikiran

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit merupakan bagian dari sistem manajemen rumah sakit yang berfungsi mengelola informasi guna mendukung pelayanan dan pengambilan keputusan. Sistem informasi yang efektif membutuhkan keterkaitan antara teknologi, manusia, informasi, dan organisasi. Penerapan SIMRS pada penelitian ini dianalisis menggunakan empat pilar, yaitu technoware, humanware, infoware, dan organiware. Technoware berkaitan dengan perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, server, dan teknologi pendukung lainnya. Humanware berkaitan dengan kompetensi, kemampuan, pengalaman, dan kesiapan pengguna serta pengelola sistem. Infoware berkaitan dengan data, informasi, kualitas informasi, ketersediaan informasi, dan pemanfaatannya. Organiware berkaitan dengan struktur organisasi, kebijakan, SOP, pembagian tugas, koordinasi, monitoring, evaluasi, serta dukungan manajemen. Keempat pilar tersebut tidak dapat dipisahkan. Technoware yang baik tidak akan menghasilkan manfaat optimal apabila pengguna tidak memiliki kompetensi yang memadai. Humanware yang kompeten juga tidak dapat bekerja optimal apabila aplikasi tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi. Demikian pula sistem yang baik membutuhkan informasi yang akurat dan tata kelola organisasi yang mendukung. Gultom et al. (2023) memperlihatkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, lingkungan organisasi, struktur organisasi, pemanfaatan sistem, dan kepuasan pengguna merupakan faktor yang berhubungan dengan keberhasilan SIMRS. Akrong et al. (2022) juga memperlihatkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta faktor organisasi seperti pelatihan dan teamwork dapat memengaruhi penggunaan dan kepuasan terhadap sistem informasi. Penerapan SIMRS yang efektif selanjutnya diharapkan memberikan dukungan terhadap mutu pelayanan kesehatan. Sistem informasi dapat membantu meningkatkan kecepatan memperoleh informasi, ketepatan pencatatan, koordinasi antarunit, efisiensi proses kerja, serta pengambilan keputusan. Mutu pelayanan dalam penelitian ini menggunakan dimensi *reliability*, responsiveness, assurance, empathy, dan *tangibles*. Sistem informasi diharapkan mendukung kelima dimensi tersebut melalui penyediaan informasi yang cepat, akurat, mudah diakses, aman, dan terintegrasi. Interoperabilitas menjadi salah satu faktor penting dalam hubungan tersebut. Khan

et al. (2023) menunjukkan bahwa sistem informasi kesehatan yang tidak interoperabel dapat mengurangi kualitas pelayanan dan menimbulkan pemborosan sumber daya.

Selanjutnya, Anian et al. (2025) menegaskan bahwa tata kelola interoperabilitas perlu memperhatikan kebijakan, standar, sumber daya, pembiayaan, serta faktor manusia dan teknis. Dengan demikian, strategi pengembangan SIMRS perlu memperhatikan faktor internal dan eksternal organisasi. Faktor internal berupa kekuatan dan kelemahan dianalisis melalui IFAS, sedangkan faktor eksternal berupa peluang dan ancaman dianalisis melalui EFAS. Hasil kedua analisis tersebut digunakan untuk menentukan posisi strategis dan merumuskan alternatif strategi melalui SWOT. Berdasarkan hasil penelitian, nilai faktor internal adalah -0,25 dan nilai faktor eksternal adalah 0,20. Posisi tersebut menempatkan strategi pada kuadran WO. Strategi WO berarti organisasi mempunyai peluang yang dapat dimanfaatkan, tetapi masih terdapat kelemahan internal yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, strategi penerapan SIMRS diarahkan pada optimalisasi sistem yang tersedia, peningkatan kemampuan SDM, penguatan anggaran, peningkatan infrastruktur, penguatan tata kelola, serta pengembangan sistem melalui in-house development maupun vendor development. Secara skematis kerangka pemikiran yang menggambarkan alur pikir proses penelitian mulai dari menentukan latar belakang penelitian, analisis sampai kesimpulan studi ini dijelaskan pada gambar dibawah ini :



Gambar 1. Paradigma Penelitian.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian diarahkan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kondisi penerapan SIMRS, hambatan yang dihadapi, dukungan sistem informasi terhadap pelayanan, serta strategi pengembangan SIMRS di Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi faktual penerapan SIMRS berdasarkan hasil wawancara, observasi, telaah dokumen, dan studi kepustakaan. Data yang

diperoleh kemudian dianalisis dan diinterpretasikan untuk menghasilkan gambaran menyeluruh mengenai penerapan sistem.

Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa rumah sakit telah menerapkan SIMRS dan memiliki kebutuhan untuk mengoptimalkan sistem informasi dalam mendukung mutu pelayanan kesehatan.

Informan Penelitian

Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Informan terdiri atas unsur: Pengelola Unit SISFO, Tim MIS-IT, Unsur manajemen rumah sakit, Pengguna SIMRS. Pihak yang memiliki pengetahuan dan pengalaman mengenai proses penerapan SIMRS. Jumlah key informan yang digunakan dalam penelitian sebanyak lima orang, terdiri atas unsur pengelola sistem informasi, manajemen, dan pengguna SIMRS.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui: Wawancara mendalam., Wawancara dilakukan guna memperoleh informasi mengenai penerapan SIMRS, hambatan, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan pengelola sistem, kompetensi SDM, komunikasi, kebijakan, SOP, serta kebutuhan pengembangan sistem. Observasi., Observasi dilakukan terhadap pelaksanaan penggunaan SIMRS, proses input data, pemanfaatan sistem, pelaporan, penggunaan perangkat, jaringan, dan proses pelayanan yang berkaitan dengan SIMRS. Telaah dokumen. Dokumen yang ditelaah meliputi profil rumah sakit, dokumen SIMRS, SOP, petunjuk teknis, struktur organisasi, dokumen kebijakan, dokumen pengadaan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan penerapan sistem informasi. Studi kepustakaan. Studi kepustakaan dilakukan melalui penelaahan buku, artikel ilmiah, peraturan perundang-undangan, dan penelitian terdahulu yang relevan.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, interpretasi, dan penarikan kesimpulan.

Selanjutnya dilakukan analisis SWOT dengan mengidentifikasi: Strengths (kekuatan internal), Weaknesses (kelemahan internal),Opportunities (peluang eksternal), Threats (ancaman eksternal). Faktor internal dianalisis melalui Internal Factor Analysis Summary (IFAS), sedangkan faktor eksternal dianalisis melalui External Factor Analysis Summary (EFAS). Hasil skor digunakan untuk menentukan posisi strategis penerapan SIMRS.

Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pengelola sistem, manajemen, dan pengguna. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan telaah dokumen.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIMRS di Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi telah berjalan dan telah memberikan dukungan terhadap pelaksanaan pelayanan serta kegiatan administrasi rumah sakit. Perubahan dari sistem manual menuju sistem berbasis komputer telah memberikan manfaat pada beberapa proses kerja. Akan tetapi, penerapan SIMRS belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat proses pencatatan dan pelaporan manual pada beberapa bagian, sistem antarunit belum sepenuhnya terintegrasi, serta sebagian data masih memerlukan input ulang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan SIMRS berada pada tahap pengembangan. Rumah sakit telah memiliki modal dasar berupa perangkat teknologi, pengalaman menggunakan SIMRS, tenaga dengan kompetensi teknologi informasi, serta dukungan manajemen. Akan tetapi, modal tersebut belum sepenuhnya menghasilkan integrasi sistem yang optimal. Temuan tersebut sejalan dengan Gultom et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, struktur organisasi, lingkungan organisasi, dan pemanfaatan sistem menjadi faktor penting dalam menghasilkan manfaat SIMRS.

Penerapan SIMRS Berdasarkan Technoware

Pada aspek technoware, rumah sakit telah memiliki perangkat keras, server, jaringan, komputer pengguna, dan perangkat pendukung SIMRS. Infrastruktur tersebut telah mendukung pelaksanaan sistem informasi. Akan tetapi, infrastruktur yang tersedia masih perlu dioptimalkan. Pengembangan sistem membutuhkan kapasitas jaringan yang memadai, pemeliharaan perangkat, keamanan sistem, backup data, serta kesiapan server. Kualitas technoware menjadi dasar bagi keberlangsungan sistem. Sistem aplikasi yang baik tidak dapat berfungsi secara optimal apabila infrastruktur pendukung tidak memiliki kapasitas dan keandalan yang memadai.

Penerapan SIMRS Berdasarkan Humanware

Pada aspek humanware, Unit SISFO dan MIS-IT telah memiliki sumber daya manusia yang memahami teknologi informasi. Pengguna juga telah mempunyai pengalaman menggunakan SIMRS. Permasalahan utama terletak pada keterbatasan jumlah SDM dan kebutuhan peningkatan kompetensi. Pengembangan sistem membutuhkan SDM dengan kemampuan analisis sistem, pengembangan aplikasi, database management, network management, cybersecurity, dan user support. Gultom et al. (2023) menekankan pentingnya pelatihan reguler dan peningkatan keterampilan pengguna dalam mengoptimalkan manfaat SIMRS. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengembangan SIMRS harus diikuti pengembangan humanware. Rumah sakit perlu menyusun program peningkatan kompetensi yang berkelanjutan, bukan hanya memberikan pelatihan pada saat sistem pertama kali diterapkan.

Penerapan SIMRS Berdasarkan Infoware

Pada aspek infoware, SIMRS telah mampu menyediakan sejumlah informasi yang dibutuhkan dalam kegiatan pelayanan dan administrasi. Informasi yang tersedia relatif cepat dan mudah dipahami. Akan tetapi, kualitas informasi belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat pencatatan manual dan penginputan ulang. Kondisi tersebut dapat menimbulkan risiko ketidaksesuaian data dan memperbesar beban administratif. Khan et al. (2023) menjelaskan bahwa keterbatasan interoperabilitas dapat menyebabkan informasi menjadi terfragmentasi dan berdampak pada kualitas pelayanan. Dengan demikian, peningkatan kualitas infoware perlu diarahkan pada pengurangan duplikasi data, standardisasi data, integrasi antarmodul, pemutakhiran informasi, dan peningkatan akurasi.

Penerapan SIMRS Berdasarkan Organiware

Pada aspek organiware, rumah sakit telah mempunyai struktur pengelolaan SIMRS, SOP, petunjuk kerja, alur proses, dan manual book. Namun, masih terdapat kebutuhan penguatan pada akses dokumen, monitoring, evaluasi, kebijakan, pembagian tugas, dan pengembangan sistem. Organiware menjadi aspek penting karena sistem informasi membutuhkan dukungan kebijakan organisasi. Sistem yang baik tidak akan berjalan apabila pengguna tidak mempunyai kewajiban, pedoman, dan mekanisme kerja yang jelas. Anian et al. (2025) menjelaskan bahwa tata kelola menjadi faktor penting dalam membangun interoperabilitas sistem informasi rumah sakit, khususnya berkaitan dengan kebijakan, standar, sumber daya, dan pembiayaan.

Hambatan Penerapan SIMRS

Berdasarkan hasil penelitian, hambatan penerapan SIMRS dapat dikelompokkan menjadi empat aspek utama, yaitu sumber daya manusia, faktor teknis, komunikasi, dan manajemen. Pertama, hambatan sumber daya manusia meliputi keterbatasan jumlah personel, kebutuhan kompetensi tambahan, dan kebutuhan peningkatan keterampilan pengguna. Kedua, hambatan teknis meliputi integrasi aplikasi, hardware, software, jaringan, fleksibilitas sistem, dan ketergantungan terhadap vendor. Ketiga, hambatan komunikasi berkaitan dengan sosialisasi, pelatihan, pendampingan, dan mekanisme penyampaian keluhan. Keempat, hambatan manajemen berkaitan dengan kebijakan, SOP, monitoring, evaluasi, penganggaran, dan pengembangan sistem.

Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *reliability*, responsiveness, assurance, empathy, dan *tangibles*. Pada aspek *reliability*, pelayanan rumah sakit telah berusaha memberikan pelayanan secara konsisten, tetapi masih terdapat proses administrasi dan pelaporan yang menggunakan sistem manual. Pada aspek responsiveness, Unit SISFO menunjukkan respons yang cukup baik dalam menerima dan menyelesaikan keluhan pengguna. Dukungan tersebut menjadi kekuatan dalam penerapan SIMRS. Pada aspek assurance, kompetensi petugas dan kemampuan pengelola sistem memberikan rasa percaya kepada pengguna merupakan bagian penting dalam penerapan SIMRS. Pada aspek empathy, pengelola sistem memberikan pendampingan kepada pengguna ketika menghadapi permasalahan. Pada aspek *tangibles*, ketersediaan perangkat komputer, jaringan, server, dan fasilitas teknologi menjadi bukti fisik yang mendukung penerapan sistem.

Analisis Swot

Analisis faktor internal dilakukan guna mengidentifikasi kondisi internal yang memengaruhi penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi. Analisis ini mencakup faktor kekuatan (strengths) dan kelemahan (weaknesses) yang ditemukan berdasarkan hasil wawancara, observasi, telaah dokumen, serta informasi yang diperoleh dari informan penelitian. Setiap faktor internal diberikan bobot sesuai tingkat kepentingannya, kemudian dinilai melalui peringkat (ranking) berdasarkan kondisi aktual yang ditemukan di lapangan. Hasil perkalian antara bobot dan ranking menghasilkan skor yang digunakan sebagai dasar menentukan posisi kekuatan dan kelemahan organisasi. Matriks IFAS berikut memberikan gambaran mengenai kemampuan internal Rumah Sakit Dustira dalam mendukung penerapan SIMRS. Faktor kekuatan menunjukkan berbagai sumber

daya dan kondisi internal yang dapat dipertahankan serta dikembangkan, sedangkan faktor kelemahan menunjukkan aspek yang masih memerlukan perbaikan dan penguatan. Hasil pembobotan dan pemberian ranking tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar perhitungan posisi faktor internal sebelum dikombinasikan dengan faktor eksternal pada matriks EFAS. Dengan demikian, matriks IFAS menjadi salah satu dasar penting dalam menentukan alternatif strategi pengembangan penerapan SIMRS di Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi.

Tabel 1. Matriks IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) Kekuatan (Strength).

No	Faktor Internal	Bobot	Rangking	Skor
1	Misi Rumah Sakit	0.06	2	0.24
2	Sumber Daya Manusia (Adanya ahli IT di RS)	0.03	3	0.09
3	Sudah adanya pengalaman akan pembuatan kebijakan dan pelaksanaan SIMRS	0.10	3	0.30
4	Tingkat pendidikan pada staf pelayanan dan manajemen minimal SMA	0.05	2	0.10
5	Sudah tersedianya hardware untuk menjalankan SIMRS	0.10	3	0.30
6	Sudah berjalannya diklat bagi pegawai baru	0.10	3	0.30
7	Sudah adanya pengalaman akan pembuatan kebijakan dan pelaksanaan SIMRS	0.06	2	0.24
	Jumlah	0.50		1.57

Tabel 2. Matriks IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) Kelemahan (Weakness).

No	Faktor Internal	Bobot	Rangking	Skor
1	Jumlah staf IT yang sangat sedikit	0.02	3	0.06
2	Kurangnya pemahaman akan SIMRS yang baik	0.03	2	0.06
3	Terbatasnya jumlah anggaran untuk SIMRS	0.10	4	0.40
4	Aplikasi software yang ada belum dapat memenuhi seluruh kebutuhan proses bisnis rumah sakit	0.05	4	0.20
5	Aplikasi software yang ada tidak dapat dikembangkan secara mandiri oleh RS (closed source)	0.05	3	0.15
6	Belum adanya TOR bagi SIMRS	0.07	4	0.28
7	Belum adanya SOP pada SIMRS	0.05	3	0.15
8	Tidak adanya penilaian kinerja SIMRS untuk bahan evaluasi	0.08	4	0.32
9	Metode pembelian SIMRS yang tanpa maintenance	0.05	4	0.2
	Jumlah	0.50		1.82
	Total	1.00		(0.25)

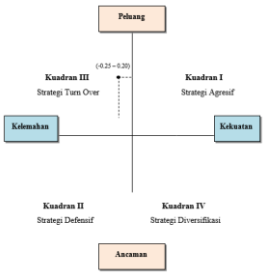
Tabel 3. Matriks EFAS (*External Factor Analysis Summary*) Peluang (Oportunity).

No	Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
1	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 82 Tahun 2013 tentang pengembangan SIM-RS	0.05	2	0.10
2	RS Dustira Cimahi sudah dikenal banyak orang	0.10	2	0.20
3	Terletak di tengah kota	0.10	3	0.30
4	Jaringan mitra dan rekanan yang banyak	0.05	2	0.10
5	Masyarakat sekitar Kota Cimahi dari berbagai lapisan masyarakat	0.20	4	0.80
	Jumlah	0.50		1.50

Tabel 4. Matriks EFAS (*External Factor Analysis Summary*) Ancaman (Threat).

No	Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
1	Adanya RS baru dan RS lama yang berdiri yang saling bersaing, serta memiliki sistem informasi yang lebih canggih	0.10	3	0.30
2	Banyaknya vendor yang bergerak di bidang SIMRS dan saling berkompetisi	0.20	2	0.40
3	Komitmen para pemberi layanan untuk menggunakan SIMRS	0.10	3	0.30
4	Perubahan peraturan dan standart pelaporan	0.10	3	0.30
	Jumlah	0.50		1.30
	Total	1.00		0.20

Skor dari masing-masing faktor SWOT akan memberikan gambaran posisi SIMRS pada RS Dustira Cimahi. Posisi SIMRS pada RS Dustira Cimahi dilihat dari selisih faktor internal (*Strengths* – *Weaknesses*) dan faktor eksternal (*Opportunities* – *Threats*). Selisih faktor internal SIMRS pada RS Dustira Cimahi adalah sebesar -0.25 (1.57 – 1.82) sedangkan selisih faktor eksternal sebesar 0.20 (1.50 – 1.30). Posisi SIMRS pada RS Dustira Cimahi, maka posisi grand strategi terletak pada peluang lebih besar dari ancaman, sementara kelemahan lebih besar dari kekuatan pada posisi (0.20, -0.49), sebagai berikut:



Gambar 2. Hasil Analisa Matriks EFAS dan IFAS.

Pada hasil analisis diatas, didapatkan bahwa tipe strategis yang sesuai dengan kondisi SIMRS pada RS Dustira Cimahi adalah strategi WO, yaitu memperbaiki kelemahan internal dan menggunakan kesempatan eksternal. RS Dustira Cimahi menghadapi peluang pasar yang sangat besar, tetapi di lain pihak menghadapi beberapa kendala/kelemahan internal. Fokus strategi ini yaitu meminimalkan masalah internal perusahaan sehingga dapat merebut pasar yang lebih baik (*turn around*). Strategi dari sisi Sistem Informasi yang dapat dilakukan adalah Memanfaatkan dan memperbaiki sistem informasi yang sudah ada, Mengganti dan mengambangkan sistem informasi baru dengan cara *in house development*, Mengganti dan mengambangkan sistem informasi baru dengan cara *vendor development*. Rencana strategi ini dibentuk dalam sebuah kerangka kerja (*framework*) berupa rumusan kebijakan strategi serta kemungkinan penerapannya pada kebijakan SIMRS pada RS Dustira Cimahi. Strategi ini merupakan usulan kebijakan baru bagi RS Dustira Cimahi, yang dalam perkembangannya dapat diubah atau ditambahkan sesuai dengan kebutuhan rumah sakit.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi efektivitas penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi, dapat disimpulkan sebagai berikut: Penerapan SIMRS di Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi telah berjalan dan memberikan dukungan terhadap efektivitas serta efisiensi pelayanan dan administrasi rumah sakit, tetapi belum sepenuhnya optimal. Penerapan SIMRS telah didukung oleh technoware, humanware, infoware, dan organiware, tetapi masing-masing aspek masih membutuhkan penguatan. Pada aspek technoware, rumah sakit telah mempunyai hardware, server, jaringan, dan perangkat pendukung SIMRS, tetapi masih diperlukan optimalisasi infrastruktur, pemeliharaan, keamanan, kapasitas jaringan, dan integrasi. Pada aspek humanware, rumah sakit telah memiliki SDM yang mempunyai kompetensi teknologi informasi, tetapi masih terdapat keterbatasan jumlah tenaga dan kebutuhan terhadap kompetensi khusus seperti System Analyst dan pengembangan sistem. Pada aspek infoware, SIMRS telah menghasilkan informasi yang relatif cepat dan mudah dipahami, tetapi kualitas informasi belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat pencatatan manual, penginputan ulang, dan belum sempurnanya integrasi data. Pada aspek organiware, telah terdapat Unit SISFO, struktur pengelolaan, SOP, petunjuk teknis, dan alur kerja, tetapi monitoring, evaluasi, akses dokumen, kebijakan pengembangan, dan tata kelola sistem masih perlu diperkuat. Hambatan penerapan SIMRS meliputi faktor sumber daya manusia, teknis, komunikasi, dan manajemen. Keempat faktor tersebut saling berhubungan dan memengaruhi efektivitas penerapan sistem.

Mutu pelayanan kesehatan telah dilaksanakan berdasarkan dimensi *reliability*, responsiveness, assurance, empathy, dan *tangibles*. Namun, dukungan SIMRS terhadap mutu pelayanan masih belum optimal karena masih terdapat proses manual dan sistem yang belum sepenuhnya terintegrasi.Hasil analisis SWOT menunjukkan skor faktor internal sebesar -0,25 dan faktor eksternal sebesar 0,20 sehingga posisi strategis penerapan SIMRS berada pada strategi WO.Strategi utama yang perlu dilakukan adalah memperbaiki kelemahan internal dengan memanfaatkan peluang eksternal melalui optimalisasi sistem yang tersedia, pengembangan sistem, peningkatan kompetensi SDM, penguatan anggaran, optimalisasi infrastruktur, peningkatan interoperabilitas, serta penguatan tata kelola SIMRS. Manajemen Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi perlu menetapkan roadmap pengembangan SIMRS yang memuat sasaran jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. Rumah sakit perlu melakukan audit menyeluruh terhadap modul SIMRS untuk mengidentifikasi modul yang sudah optimal, modul yang perlu diperbaiki, dan modul yang perlu dikembangkan. Integrasi

antarunit perlu menjadi prioritas pengembangan agar pencatatan manual dan penginputan ulang dapat dikurangi. Rumah sakit perlu meningkatkan kompetensi SDM Unit SISFO dan MIS-IT melalui pelatihan, sertifikasi, workshop, dan pendidikan lanjutan. Rumah sakit perlu mempertimbangkan penambahan tenaga dengan kompetensi System Analyst, database administrator, network engineer, cybersecurity, dan software development sesuai kebutuhan. Program pelatihan pengguna SIMRS perlu dilaksanakan secara berkala, tidak hanya pada saat implementasi sistem. Rumah sakit perlu memperkuat mekanisme help desk dan ticketing system sehingga seluruh keluhan pengguna dapat terdokumentasi dan dievaluasi. Rumah sakit perlu memperkuat kualitas data melalui standardisasi input, validasi, pemutakhiran data, serta pengendalian duplikasi data. Rumah sakit perlu meningkatkan interoperabilitas SIMRS dengan sistem lain yang digunakan dalam pelayanan. Apabila rumah sakit menggunakan vendor, perjanjian kerja sama perlu memuat ketentuan mengenai keamanan data, interoperabilitas, backup, disaster recovery, SLA, maintenance, pengembangan, dan hak akses terhadap data. Ketergantungan terhadap vendor perlu dikurangi melalui peningkatan kapasitas internal Unit SISFO. Rumah sakit perlu memperkuat kebijakan dan SOP terkait penggunaan SIMRS agar seluruh pengguna mempunyai standar kerja yang sama.

Monitoring dan evaluasi SIMRS perlu dilakukan secara berkala dengan indikator yang terukur, antara lain uptime sistem, waktu respons aplikasi, jumlah gangguan, jumlah keluhan, waktu penyelesaian keluhan, tingkat penggunaan modul, kualitas data, dan tingkat kepuasan pengguna. Anggaran SIMRS perlu dipandang sebagai investasi strategis rumah sakit. Anggaran tidak hanya diarahkan pada pembelian aplikasi, tetapi juga pengembangan SDM, infrastruktur, keamanan, maintenance, integrasi, dan evaluasi. Pengembangan SIMRS perlu dikaitkan secara langsung dengan program peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Rumah sakit perlu membangun dashboard manajemen yang mampu menyajikan informasi pelayanan secara cepat dan terintegrasi sehingga dapat mendukung pengambilan keputusan. Pengembangan SIMRS perlu memperhatikan keamanan, kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data sesuai dengan tuntutan regulasi Rekam Medis Elektronik. Strategi WO perlu dijadikan dasar pengembangan karena kondisi internal menunjukkan masih terdapat kelemahan, sementara lingkungan eksternal menyediakan peluang melalui perkembangan teknologi, regulasi digitalisasi kesehatan, dan meningkatnya kebutuhan terhadap sistem informasi yang terintegrasi.

DAFTAR REFERENSI

Akrong, G. B., Yunfei, S., & Owusu, E. (2022). Development and validation of an improved DeLone-McLean IS success model: Application to the evaluation of a tax administration ERP. International Journal of Accounting Information Systems, 47, 100579. https://doi.org/10.1016/j.accinf.2022.100579

Anian, S., Mahmud, A., Rahman, A. A., Kharie, M. F., & Omar, M. (2025). A multi-country review of the governance of hospital information systems interoperability. East Mediterranean Health Journal, 31(9–10), 581–589. https://doi.org/10.26719/2025.31.10.581

Ghasemaghaei, M., et al. (2021). Investigation the success rate of hospital information system: Development of a questionnaire and case study. Journal of Healthcare Quality Research, 36(2), 103–112. https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2020.03.010

Gultom, A., Rumengan, G., & Trigono, A. (2023). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit terhadap kinerja pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia Jakarta tahun 2023. Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia, 7(3). https://doi.org/10.52643/marsi.v7i3.3384

Hamim, R. M. (2026). Strategi efektivitas penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi [Tesis magister, Universitas Pasundan].

Jeyaraj, A. (2020). DeLone & McLean models of information system success: Critical meta-review and research directions. International Journal of Information Management, 54, 102139. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102139

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang rekam medis.

Khan, et al. (2023). Interoperability of heterogeneous health information systems: A systematic literature review. BMC Medical Informatics and Decision Making.

Pane, M. S., Fanisya, N., Rizkina, S. R., Prinkawati, Y., & Agustina, D. (2023). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan.

Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi. (2026). Profil dan dokumen Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.

Sony, M., Antony, J., & McDermott, O. (2023). The impact of Healthcare 4.0 on healthcare service quality: A systematic literature review. Hospital Topics, 101(4), 288–304. https://doi.org/10.1080/00185868.2022.2048220

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. (2023).