

POLICY BRIEF

PENGEMBANGAN SIMRS RSUD RADEN MATTATHER JAMBI DAN RSUD H. HANAFIE MUARA BUNGO

TIM Peneliti

**Dr. Ahmad Subhan, SIP, M.Si; Novia Susianti, SKM, M.Biomed;
drg. Achmad Cipta Priytna; Deni Subhan, S.IP, MSi**

Ringkasan Penelitian

Rumah sakit umum dalam wadah pemerintah daerah memerlukan dukungan di dalam penyelenggaraan peningkatan kualitas pelayanan termasuk dalam pengembangan SIMRS sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit pemerintah. Penelitian ini bertujuan 1) mendeskripsikan kualitas pelayanan, kualitas sistem informasi dan faktor internal eksternal di RSUD Raden Mattaher Jambi dan RSUD H.Hanafie Muara Bungo; 2) Memetakan atribut penentu kualitas pelayanan sistem informasi di dua RS tersebut; 3) Menentukan strategi yang bisa dilakukan untuk pengembangan SIMRS dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan. Desain penelitian menggunakan mixed methods sequential explanatory design. Penarikan sampel dilakukan dengan cara purposive sampling. Instrument penelitian menggunakan kusioner dengan pertanyaan tertutup. Analisis data dilakukan dengan metode analisis kuantitatif, analisis kualitatif, analisis keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sistem informasi di RSUD Raden Mattaher Jambi dan RSUD H. Hanafie Bungo terdapat kuadran yang menunjukkan prestasi pada kuadran B dan kuadran yang menunjukkan atribut yang harus menjadi prioritas utama di dalam melakukan pengembangan SIMRS. Di RS Mattaher di temukan hambatan kultural dalam pengembangan SIMRS ke depan, namun pada sisi lain ditunjang oleh dukungan struktur yang memadai dan sebaliknya di RS Hanafie Bungo hambatan struktural lebih mengemukakan dalam wujud minimnya anggaran, prosedur penghapusan aset software yang rumit dan memakan waktu lama, keterbatasan fasilitas dan tenaga IT tetapi dukungan kultural cenderung positif dalam arti pelayanan sikap pegawai dan ketetapan informasi sudah baik dan memuaskan bagi pasien. Dan hasil pertanian disarankan bahwa pemerintah daerah diharapkan mendukung penuh upaya pengembangan SIMRS di RS Raden Mattaher Jambi dan RS H. Hanafie Bungo, Rumah Sakit Raden Mattaher Jambi diharapkan bisa memprioritaskan upaya untuk memperkuat kultur dan Rumah Sakit H. Hanafie Bungo memprioritaskan peningkatan kualitas bukti fisik pelayanan.

I. Pendahuluan

Sistem informasi dan teknologi informasi merupakan hal yang saat ini menjadi suatu kebutuhan utama dalam semua bidang, baik pemerintahan maupun swasta. Dalam tatanan pemerintahan, salah satu aspek penting dalam reformasi birokrasi adalah penataan manajemen yang akan menentukan keberhasilan dalam pelaksanaan kebijakan yang efektif dan efisien. Terlebih pada tatanan pelayanan publik yang menyediakan pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, dimana pemanfaatan teknologi informasi akan sangat memengaruhi kinerja rumah sakit tersebut.

Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan kebijakan nasional terkait kewajiban rumah sakit untuk menyelenggarakan Sistem Informasi Rumah Sakit di dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Namun demikian, perbedaan-perbedaan yang menjadi karakteristik setiap rumah sakit membuat kebutuhan teknis akan SIMRS

menjadi berbeda pula di setiap rumah sakit, sehingga pengadaan dan pengembangan SIMRS sepenuhnya menjadi kebijakan internal rumah sakit.

SIMRS sangat bermanfaat dalam membantu meningkatkan kinerja rumah sakit, baik itu secara umum, untuk organisasi, operasional dan manajerial. SIMRS terbagi atas dua bagian, yaitu kegiatan pelayanan utama (*front office*) dan kegiatan administrative (*back office*), didukung dengan komunikasi dan kolaborasi. Pada kegiatan *front office* terdapat beberapa bagian yang terkait diantaranya: registrasi, pembayaran, rawat jalan, poliklinik, apotik, laboratorium, radiologi, IGD, gizi, keperawatan, rawat inap, rekam medik dan keperawatan. Sementara *back office* terkait dengan beberapa bagian yaitu: keuangan, eksekutif, gudang dan logistik. Terkait dengan pelayanan publik secara langsung (*direct public services*), maka *front office* menjadi fokus pengembangan SIMRS jika berorientasi kepada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat.

Rumah Sakit Umum dalam wadah Pemerintah Daerah memerlukan dukungan di dalam penyelenggaraan peningkatan kualitas pelayanan termasuk dalam pengembangan SIMRS. Berdasarkan Permenkes Nomor 82 Tahun 2013 tentang SIMRS, pengembangan SIMRS termasuk salah satu kewenangan Pemerintah Daerah untuk melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan SIMRS. Pembinaan dan pengawasan tersebut ditujukan untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan SIMRS dan mengembangkan penyelenggaraan SIMRS.

Berdasarkan observasi pendahuluan pada dua RSUD Tipe B di Provinsi Jambi (RSUD Raden Mattaher Jambi dan RSUD H. Hanafie Bungo) diperoleh informasi awal mengenai penyediaan pelayanan informasi bagi pasien yang masih memiliki kekurangan dalam aspek tampilan, kelengkapan dan media yang digunakan.

Masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan masih sering ditemukan. Petugas yang dinilai tidak konsisten dalam memberikan keterangan kepada pasien seringkali menjadi pemicu ketidaknyamanan yang timbul di antara pasien dan petugas RS, sistem yang dinilai masih berbelit-belit, tidak efektif terutama di dalam jam pelayanan merupakan beberapa hal yang masih tercermin dari pelayanan rumah sakit. Berbagai problem pelayanan tersebut terkait dengan SIMRS yang belum dikembangkan secara optimal. Sejauh ini penggunaan SIMRS masih pada level billing system sehingga belum ada aplikasi-aplikasi SIMRS pelayanan pasien secara online.

Tuntutan peningkatan kualitas pelayanan pada saat ini tidak dapat ditawar, sebagai salah satu sektor di dalam pembangunan manusia Indonesia dan pembangunan universal yang telah disepakati. Pengembangan SIMRS merupakan salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Pemerintah. Penelitian ini mendukung upaya tersebut, dengan mengidentifikasi upaya pengembangan SIMRS di RSUD Raden Mattaher Jambi dan RSUD H. Hanafie Bungo, dan menentukan strategi yang dapat dilakukan di dalam percepatan upaya tersebut.

II. Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan kualitas pelayanan, kualitas sistem informasi dan faktor internal eksternal di RSUD Raden Mattaher Jambi dan RSUD H. Hanafie Bungo.

2. Memetakan atribut penentu kualitas pelayanan sistem informasi di RSUD Raden Mattaher Jambi dan RSUD H. Hanafie Bungo.
3. Menentukan strategi yang bisa dilakukan oleh Rumah Sakit Pemerintah Tipe B Provinsi Jambi untuk pengembangan SIMRS dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

III. Metode

Penelitian ini menggunakan desain mixed methods *Sequential Explanatory Design* dengan pengumpulan data dan analisis kuantitatif terlebih dahulu diikuti dengan pengumpulan data dan analisis kualitatif. Pendekatan kuantitatif dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan menurut pasien menggunakan dimensi kualitas jasa (*service quality*) menggunakan skala pengukuran *Likert* (1 s.d 5 kategori), dan pengukuran kualitas sistem menurut pengguna dalam hal ini adalah petugas rumah sakit yang menggunakan SIMRS menggunakan 5 indikator dengan skala pengukuran *Likert* (1 s.d 5 kategori). Pendekatan kualitatif dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor internal dan eksternal dari rumah sakit dan memberikan bobot pada masing-masing aspek termasuk aspek temuan dari pendekatan kuantitatif; Sumber Daya Manusia (SDM), program, dukungan kebijakan, hasil persepsi kualitas pelayanan pasien, *advocacy*, sarana parasarana, dan keuangan dalam mendukung pengembangan SIMRS.

Jumlah sampel kuantitatif untuk aspek kualitas pelayanan di 2 (dua) rumah sakit berjumlah 203 orang, dengan rincian di RSUD Raden Mattaher dengan 101 orang pasien (67 orang di unit rawat jalan dan 37 orang di unit rawat inap untuk 8 unit rawat inap), dan di RSUD H. Hanafie Bungo dengan 102 orang (58 orang di unit rawat jalan dan 44 orang di unit rawat inap untuk 6 unit rawat inap). Sementara untuk Kualitas Sistem, jumlah responden pegawai 57 orang di RSUD Raden Mattaher dan 55 orang di RSUD H. Hanafie Bungo. Analisis data yang dilakukan yaitu analisis Distribusi Frekuensi, *Importance-Performance Analysis*, Analisis Mc.Namara, dan analisis kelembagaan.

IV. Hasil Penelitian

- a. Kualitas pelayanan di RSUD Raden Mattaher Jambi telah berada dalam kategori baik dengan keunggulan terletak pada bukti fisik (*tangible*) dan masih kurang pada daya tanggap. Untuk kualitas sistem telah berada dalam kategori baik, dengan keunggulan terletak pada kecepatan namun masih kurang pada relevansi dalam mendukung pekerjaan. Faktor internal dan eksternal yang menjadi kekuatan adalah sudah ada aplikasi SIMRS dengan *software* dan *hardware* yang memadai, komitmen dari pimpinan dan manajemen serta anggaran, namun terdapat kelemahan berupa masih kurangnya tenaga programer serta kebiasaan (*habit*) yang kontraproduktif dengan pengembangan SIMRS.

Kualitas pelayanan di RSUD H. Hanafie Bungo juga telah berada dalam kategori baik dengan keunggulan terletak pada empati (*emphaty*) dan masih kurang pada bukti fisik. Untuk kualitas sistem juga telah berada pada kategori baik, dengan keunggulan terletak pada kelengkapan namun lemah pada akurasi. Faktor internal dan eksternal yang menjadi kekuatan berupa sikap petugas rumah sakit yang telah mendukung pemberian informasi yang baik kepada pasien, namun kelemahan masih pada aplikasi yang stagnan, jumlah tenaga IT yang masih minim serta hambatan prosedur penghapusan aset.

- b. Atribut yang menjadi prioritas di dalam upaya pengembangan SIMRS di RSUD Raden Mattaher adalah terkait dengan pengembangan sikap dan budaya petugas, sedangkan di RSUD H. Hanafie Bungo terkait dengan ketersediaan peralatan dan teknologi modern dalam pemberian informasi.
- c. Strategi pengembangan SIMRS berbeda pada masing-masing RSUD menyesuaikan pendekatan institusional. Untuk RSUD Raden Mattaher Jambi ada dukungan struktural, namun menghadapi hambatan kultural, sehingga urutan strategi yang bisa dilakukan: 1) Melengkapi fasilitas penunjang SIMRS sesuai kebutuhan modul/aplikasi; 2) Pengembangan aplikasi yang sudah ada secara berkelanjutan menyesuaikan kebutuhan pelayanan dan perkembangan IT; dan 3) Peningkatan kualitas SDM pegawai melalui pelatihan yang berkesinambungan.

Untuk RS H. Hanafie Bungo, ditemukan ada hambatan struktural, namun ada dukungan kultural, sehingga urutan strategi yang bisa dilakukan: 1) Menggunakan aplikasi SIMRS *free* untuk mengatasi stagnasi pengembangan SIMRS; 2) Mengadvokasi agar lebih cepat prosedur penghapusan aset aplikasi SIMRS versi lama; 3) Mengajukan penerimaan CPNS Pemkab Bungo dengan formasi Programmer/tenaga IT untuk memenuhi kebutuhan tenaga IT yang masih minim.

V. Rekomendasi

1. Pemerintah Daerah, baik Pemerintah Provinsi Jambi maupun Pemerintah Kabupaten Bungo, diharapkan mendukung penuh upaya pengembangan SIMRS di RSUD Raden Mattaher Jambi dan RSUD H. Hanafie Bungo terutama dalam bentuk dukungan anggaran, pemenuhan kebutuhan tenaga programmer, serta fasilitasi kegiatan pendidikan dan pelatihan. Organisasi perangkat daerah yang terkait antara lain: Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Kesehatan, Badan Kepegawaian Daerah, Badan Diklat Daerah, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, dan Badan Keuangan Daerah.
2. RSUD Raden Mattaher Jambi agar memprioritaskan upaya untuk memperkuat kultur perilaku melayani bagi pegawai RS agar lebih bisa menunjukkan sikap simpatik dan kepedulian yang tinggi dalam memberikan pelayanan bagi pasien. Mengingat kultur melayani adalah faktor humanistik yang penting dalam pengembangan SIMRS, di samping dukungan struktural yang memadai.
3. RSUD H. Hanafie Bungo agar memprioritaskan peningkatan kualitas bukti fisik pelayanan, seperti peralatan teknologi informasi sehingga penyediaan informasi kepada pasien lebih mudah dimengerti dan lebih menarik.