

PENTINGNYA PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT GENERIK OPEN SOURCE (SIMRS GOS) DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT

Fefni Kaldian¹

ABSTRACT

Quality of health care in hospitals is determined by many factors. In measuring the quality, it can be seen from various dimensions. One of them concerns on the reliability of which is the ability provide services immediately, precisely (accurately) and satisfyingly. To provide services fast, precisely (accurately) and satisfyingly is by implementing a web-based information system called Hospital Information Management System of Generic Open Source (SIMRS GOS). SIMRS GOS is one program from the Ministry of Health of Indonesia that must be applied by all hospitals in changing for the better service system. Implementation of the management and development SIMRS should be able to improve and support the health care process in hospitals, includes the speed, accuracy, integration, enhanced customer service, increased efficiency, and ease of reporting in operational execution.

Keywords: mutu pelayanan, sistem informasi manajemen

A. Pendahuluan

Tiap saat masalah layanan kesehatan didiskusikan, tiga konsep selalu muncul, konsep tersebut adalah : akses, biaya

¹ Humas RSUD Painan Sumatera Barat

dan mutu. Akses mencakup akses fisik, keuangan dan mental atau intelektual terhadap perawatan dan layanan kesehatan yang tersedia. Masalah keterjangkauan dan efisiensi juga merupakan hal yang penting. Namun, layanan yang disediakan dalam suatu institusi kesehatan harus memiliki karakteristik tertentu, di samping persoalan keterjangkauan dan ketersediaan. Karakteristik itu harus mencakup elemen dan karakteristik mutu. Elemen kepuasan konsumen sebenarnya merupakan yang terpenting. Jika konsumen (si pasien) tidak puas dengan layanan yang diberikan, dia tidak akan mencari layanan itu atau menerimanya, walaupun layanan tersebut tersedia, mudah didapat, dan mudah dijangkau. Oleh karena itu, mutu layanan yang ditawarkan merupakan hal yang penting dalam layanan kesehatan (A.F. Al-Assaf, 2009 : 15).

Kelambanan pelayanan publik tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masih banyak faktor lain yang menyebabkan buruknya tata kerja dalam birokrasi pelayanan publik. Pemerintah dalam menyelenggarakan layanan publik terlalu berorientasi kepada kegiatan dan pertanggungjawaban formal. Penekanan kepada hasil dan kualitas pelayanan sangatlah kurang sehingga lambat laun pekerjaan-pekerjaan dalam organisasi menjadi kurang menantang dan menggairahkan (Dwiyanto, Agus 2008).

Menurut Gasper, 1997 (Bustami, 2011 : 6) bahwa terdapat beberapa dimensi mutu yang harus diperhatikan dalam pelayanan. Salah satunya adalah ketepatan waktu pelayanan, misalnya waktu tunggu pasien, waktu pelaksanaan (proses) pelayanan. Salah satu alasan mengapa kita membutuhkan mutu adalah adanya kebutuhan akan perbaikan dalam perawatan dan layanan (A.F. Al-Assaf, 2009 : 19).

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sebagai salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan, Rumah Sakit sering mengalami kesulitan dalam pengelolaan informasi baik untuk kebutuhan internal maupun eksternal sehingga perlu diupayakan peningkatan pengelolaan informasi yang efisien, cepat, mudah, akurat, murah, aman, terpadu dan akuntabel. Salah satu bentuk penerapannya melalui sistem pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui penggunaan Sistem Informasi berbasis komputer yaitu Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Generik Open Source (SIMRS GOS) sehingga mutu dari pelayanan rumah sakit tersebut dapat dapat meningkat.

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan 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 dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan.

Aplikasi SIMRS berbasis web merupakan sarana pendukung yang sangat penting untuk membantu kegiatan operasional rumah sakit. Dengan aplikasi web, suatu perusahaan dapat menghemat biaya department IT terutama pada saat melakukan installasi software pada masing-masing komputer user. Dengan aplikasi web, semua user tersebut hanya memerlukan sebuah komputer dengan browser web dan koneksi ke jaringan intranet/internet. Selain itu dengan menerapkan aplikasi web proses pemeliharaan menjadi lebih mudah, dimana apabila terdapat upgrade aplikasi ke versi

yang lebih baru, maka proses upgrade tersebut cukup dilakukan pada server web, dengan demikian semua pengguna akan mendapatkan versi yang terbaru tersebut. Aplikasi web juga dapat diinstalasi pada berbagai sistem operasi seperti windows, linux, macOS dan lain-lain. Jika aplikasi tersebut dibangun sesuai standard, maka akan berjalan dengan baik pada semua browser web modern, seperti internet explorer, Mozilla Firefox, Opera, google chrome atau Safari. Berbagai pengalaman rumah sakit yang menggunakan sistem administrasi konvensional menunjukkan banyaknya kehilangan kesempatan memperoleh laba akibat dari lemahnya koordinasi antar departemen maupun kurangnya dukungan informasi yang cepat, tepat, akurat, dan terintegrasi.

B. Pembahasan

1. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Generik Open Source (SIMRS GOS)

Pengertian SIMRS GOS

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang selanjutnya disingkat 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 dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan. SIMRS merupakan sistem komputerisasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses bisnis layanan kesehatan dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara cepat, tepat dan akurat.²

² Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit

Setiap Rumah Sakit wajib menyelenggarakan SIMRS. Penyelenggaraan SIMRS dapat menggunakan aplikasi dengan kode sumber terbuka (*open source*) yang disediakan oleh Kementerian Kesehatan atau menggunakan aplikasi yang dibuat oleh Rumah Sakit. *Open source* merupakan *Source code* dapat di buka dan dimodifikasi, Orang lain dapat mengetahui modul-modul dan cara kerja yang terdapat dalam software dan sekaligus memperbaikinya jika ada kelemahan-kelemahan, Software dapat diperoleh dan digunakan secara gratis tanpa perlu membayar lisensi (*freeware*).

Tujuan SIMRS GOS

Agar rumah sakit dapat memiliki SIMRS untuk kemudian dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan masing-masing

Setiap Rumah Sakit harus melaksanakan pengelolaan dan pengembangan SIMRS. Pelaksanaan pengelolaan dan pengembangan SIMRS harus mampu meningkatkan dan mendukung proses pelayanan kesehatan di Rumah Sakit yang meliputi:

- a. kecepatan, akurasi, integrasi, peningkatan pelayanan, peningkatan efisiensi, kemudahan pelaporan dalam pelaksanaan operasional;
- b. kecepatan mengambil keputusan, akurasi dan kecepatan identifikasi masalah dan kemudahan dalam penyusunan strategi dalam pelaksanaan manajerial; dan
- c. budaya kerja, transparansi, koordinasi antar unit, pemahaman sistem dan pengurangan biaya administrasi dalam pelaksanaan organisasi.

Arsitektur SIMRS

Arsitektur SIMRS paling sedikit terdiri atas:

- a. kegiatan pelayanan utama (*front office*);
 Setiap Rumah Sakit memiliki prosedur yang unik (berbeda satu dengan lainnya), tetapi secara umum/generik memiliki prosedur pelayanan terintegrasi yang sama yaitu proses pendaftaran, proses rawat (jalan atau inap) dan proses pulang
- b. kegiatan administratif (*back office*); dan
- c. Proses umum Back Office diantaranya perencanaan, pembelian/pengadaan, pemeliharaan stok/inventory, pengelolaan Aset, pengelolaan SDM, pengelolaan uang (hutang, piutang, kas, buku besar dan lainnya). Proses back office ini berhubungan dengan proses pada front office.
- d. komunikasi dan kolaborasi



Gambar 1. arsitektur aplikasi minimal SIMRS

Unsur SIMRS

SIMRS yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit harus memenuhi 3 (tiga) unsur yang meliputi keamanan secara fisik, jaringan, dan sistem aplikasi:

- a. Keamanan fisik meliputi (1) Kebijakan hak akses pada ruang data center/server dan (2) Kebijakan penggunaan hak akses komputer untuk user pengguna.
- b. Keamanan jaringan sangat penting untuk dilakukan untuk memonitor akses jaringan dan mencegah penyalahgunaan sumber daya jaringan yang tidak sah. Segi-segi keamanan dapat didefinisikan sebagai berikut (1) Informasi hanya dapat diakses oleh pihak yang memiliki wewenang, (2) Informasi hanya dapat diubah oleh pihak yang memiliki wewenang, (3) Informasi tersedia untuk pihak yang diberi wewenang.
- c. Keamanan aplikasi harus mendukung dan mengimplementasikan protokol keamanan dalam melakukan transfer data. Aplikasi harus memungkinkan masing-masing user dapat diidentifikasi secara unik, baik dari segi nama dan perannya. Akses melalui metode akses remote dapat berfungsi dengan baik melalui aplikasi client (yaitu melalui VPN, modem, wireless, dan sejenisnya). Aplikasi dapat berfungsi dengan baik (compatible) pada software anti-virus yang digunakan saat ini.

Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dirancang untuk penggunaan multi user yang saling terintegrasi (team work), dimana terdapat pembagian hak akses untuk setiap kelompok pengguna berdasarkan modul, menu dan fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi SIMRS. Untuk itu diperlukan seorang Administrator aplikasi yang bertugas untuk mengelola pembagian hak akses pengguna, pemeliharaan database serta proses update aplikasi jika terdapat penambahan / perbaikan fitur yang terdapat pada aplikasi SIMRS. Selain tugas tersebut administrator juga berfungsi sebagai penghubung antara pihak rumah sakit

dengan pengembang aplikasi dalam hal menyampaikan keluhan / kebutuhan dari pengguna apabila terdapat kelemahan ataupun permintaan tambahan fitur yang sangat dibutuhkan oleh pengguna.

Struktur Organisasi SIMRS

Rumah sakit harus memiliki unit/instalasi informasi dan teknologi yang terdiri dari :

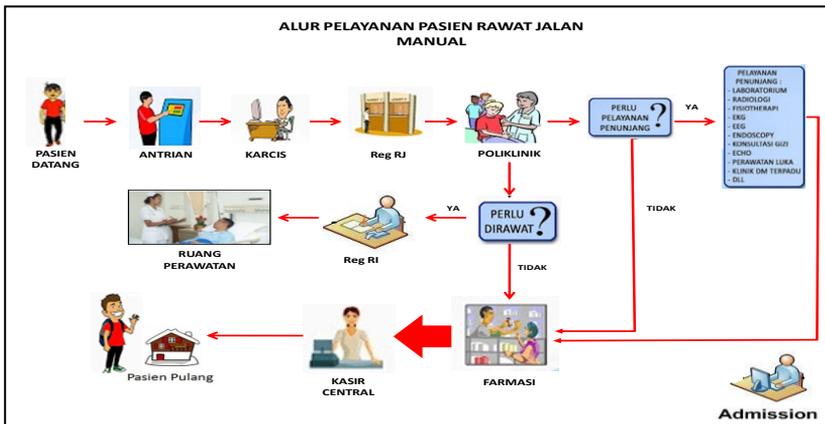
1. Kepala Instalasi SIMRS
2. Staf informasi dan teknologi fungsional

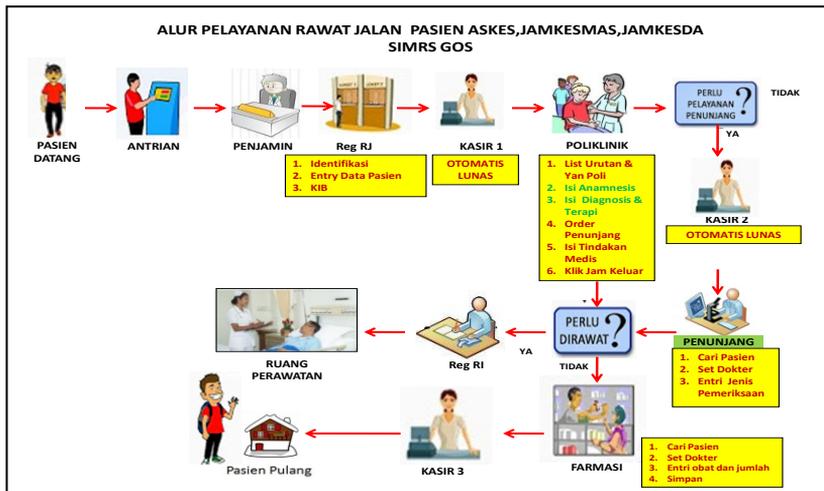
Sumber Daya Manusia SIMRS

Sumber daya manusia informasi dan teknologi terdiri dari staf yang memiliki kualifikasi dalam bidang:

1. Staf Analisis System
2. Staf Programmer
3. Staf Hardware
4. Staff Maintenance Jaringan

Alur Pelayanan Pasien Rawat Jalan secara Manual dan Penggunaan SIMRS





2. Mutu Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit

Pengertian Mutu Pelayanan kesehatan

Berbagai batasan tentang mutu dikemukakan oleh para ahli. Secara sederhana dapat dikemukakan bahwa mutu atau kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia ialah ukuran,

derajat atau taraf tentang baik buruknya suatu produk atau jasa.

Dimensi Mutu

Menurut Parasuraman, dkk (1988) mengemukakan lima dimensi utama dalam menjelaskan tentang mutu yaitu :

1. Reliabilitas (*reliability*)
Adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat) dan memuaskan. Secara umum dimensi reliabilitas merefleksikan konsistensi dan kehandalan (hak yang dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan) dari penyedia pelayanan. Dengan kata lain, reliabilitas berarti sejauh mana jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikan kepada pelanggannya dengan memuaskan.
2. Daya Tanggap (*responsiveness*)
Yaitu keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah dari pelanggan.
3. Jaminan (*assurance*)
Yaitu karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya serta bebas dari resiko dan keragu-raguan. Dimensi-dimensi ini merefleksikan kompetensi perusahaan, keramahan (sopan santun) kepada pelanggan, dan keamanan operasinya.
4. Empati (*empathy*)
Dalam hal ini karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap

para pelanggannya, serta dapat memahami keutuhan dari pelanggan.

5. Bukti fisik atau Bukti langsung (tangible)

Dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan.

Menurut Gasperz (1997) mengemukakan bahwa terdapat beberapa dimensi mutu yang harus diperhatikan dalam pelayanan, yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan, misalnya waktu tunggu pasien, waktu pelaksanaan (proses) pelayanan
2. Akurasi pelayanan, berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Tanggungjawab, berkaitan dengan penanganan keluhan dari pasien (pelanggan).
5. Kelengkapan, menyangkut dengan ketersediaan sarana pendukung pelayanan.
6. kemudahan mendapat pelayanan, berkaitan dengan petugas dan tersedianya fasilitas pendukung.
7. Variasi model

Sedangkan menurut Donabean, 1980 (dalam buku Pohan, Imbalo S, 2012:42) mengusulkan tiga kategori penggolongan layanan kesehatan yaitu struktur, proses dan keluaran yaitu :

1. Standar struktur

Standar struktur adalah standar yang menjelaskan peraturan sistem, kadang-kadang disebut juga sebagai masukan atau struktur. Termasuk kedalamnya adalah hubungan organisasi, misi organisasi, kewenangan, komite-komite, personel, peralatan, gedung, rekam medik,

keuangan, perbekalan, obat, dan fasilitas. Standar struktru merupakan *rule of the game*.

2. Standar proses

Standar proses adalah sesuatu yang menyangkut semua aspek pelaksanaan kegiatan layanan kesehatan, melakukan prosedur dan kebijaksanaan. Standar proses akan menjelaskan apa yang harus dilakukan, bagaimana melakukannya dan bagaimana sistem bekerja. Dengan kata lain, standar proses adalah *playing the game*.

3. Standar keluaran

Standar keluaran merupakan hasil akhir atau akibat dari layanan kesehatan. Standar keluaran akan menunjukkan apakah layanan kesehatan berhasil atau gagal. Keluaran adalah apa yang diharapkan akan terjadi sebagai hasil dari layanan kesehatan yang diselenggarakan dan terhadap apa keberhasilan tersebut akan diukur.

3. Pentingnya Penggunaan Simrs GOS dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit

SIMRS merupakan salah satu aplikasi yang memakai web dan jaringan yang Wajib diterapkan dalam setiap rumah sakit baik pemerintah maupun swasta karena dengan menggunakan SIMRS seluruh pelayanan dapat terangkum dalam satu aplikasi rumah sakit. SIMRS dikelola oleh rumah sakit dengan keanggotaannya yaitu Staf Analis *System*, Staf *Programmer*, Staf *Hardware* dan Staff *Maintanance Jaringan*.

SIMRS ini memiliki satu *sofeware* yang terletak di satu ruangan dan dihubungkan ke ruangan-ruangan yang memberikan pelayanan. Pelaksanaan pengelolaan dan pengembangan SIMRS harus mampu meningkatkan dan mendukung proses pelayanan kesehatan di Rumah Sakit yang meliputi: kecepatan, akurasi, integrasi, peningkatan pelayanan,

peningkatan efisiensi, kemudahan pelaporan dalam pelaksanaan operasional; kecepatan mengambil keputusan, akurasi dan kecepatan identifikasi masalah dan kemudahan dalam penyusunan strategi dalam pelaksanaan manajerial; dan budaya kerja, transparansi, koordinasi antar unit, pemahaman sistem dan pengurangan biaya administrasi dalam pelaksanaan organisasi.

Ketika ketiga unsur pengelolaan SIMRS tersebut tercapat maka dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit. Mutu merupakan ukuran, derajat atau taraf tentang baik buruknya suatu produk atau jasa. Dalam mengukur sebuah mutu baik itu barang atau jasa dari sebuah rumah sakit dapat dilihat dari beberapa dimensi mutu itu sendiri salah satunya yaitu reliabilitas yang merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat) dan memuaskan. Secara umum dimensi reliabilitas merefleksikan konsistensi dan kehandalan (hak yang dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan) dari penyedia pelayanan. Dengan kata lain, reliabilitas berarti sejauh mana jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikan kepada pelanggannya dengan memuaskan.

Dimensi lain yang dikemukakan oleh Gasperz (1997) dalam mengukur mutu dalam pelayanan, yaitu : Ketepatan waktu pelayanan, misalnya waktu tunggu pasien, waktu pelaksanaan (proses) pelayanan; Akurasi pelayanan, berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan; Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Tanggungjawab, berkaitan dengan penanganan keluhan dari pasien (pelanggan); Kelengkapan, menyangkut dengan ketersediaan sarana pendukung pelayanan; kemudahan mendapat pelayanan, berkaitan dengan petugas dan tersedianya fasilitas pendukung; Variasi model

Oleh karena itu, ketika sebuah rumah sakit sudah menerapkan SIMRS GOS dalam pelayanannya dapat menyebabkan mutu dari pelayanan kesehatan tersebut dapat meningkat, karena dengan menggunakan Aplikasi SIMRS GOS ini dapat memudahkan pasien yang membutuhkan pelayanan dan tidak menunggu waktu lama dalam proses pelaksanaannya.

C. Penutup

SIMRS GOS sangat berperan dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan karena SIMRS GOS merupakan sebuah aplikasi dengan menggunakan sistem jaringan yang merangkum semua aktivitas / kegiatan rumah sakit yang dikelola dalam satu sistem yang dimonitor oleh satu orang dengan dibantu oleh beberapa orang, karena tujuan dari aplikasi SIMRS GOS ini adalah meningkatkan efisiensi, efektifitas, profesionalisme, kinerja serta akses dan pelayanan rumah sakit.

Daftar Kepustakaan

- Al-Assaf, A.F. 2013. *Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga.
- Pohan, Imbalo S. 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian dan Penerapannya*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82
Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah
Sakit [http://itfourteen.com/produk-11-sistem-informasi-
manajemen-rumah-sakit-simrs.html](http://itfourteen.com/produk-11-sistem-informasi-manajemen-rumah-sakit-simrs.html)