



## **EVALUASI SISTEM INFORMASI RSIA PERMATA BUNDA KANDANGAN DENGAN PENDEKATAN DESKRIPTIF KUALITATIF**

**I Gede Indra Wirastama\*, Mohammad Basit, Mardha Raya, Muhammad Arif Wicaksono**

Program Studi Sarjana Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Sari Mulia, Jl. Pramuka No.2, Pemurus  
Luar, Kec. Banjarmasin Tim., Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70238, Indonesia

\*[indrawirastama9@gmail.com](mailto:indrawirastama9@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Sistem Informasi Kesehatan wajib diselenggarakan oleh Rumah Sakit di Indonesia, seperti yang tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor.82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Hal ini bertujuan untuk menunjang layanan kesehatan kepada masyarakat lebih optimal. Salah satu Rumah Sakit yang menjalankan Sistem Informasi Kesehatan yaitu RSIA Permata Bunda Kandangan. Sistem informasi yang ada baru berjalan 2 tahun dan belum ada evaluasi untuk menilai keefektifan Sistem Informasi yang dikelola terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi secara mendalam dengan pendekatan penelitian kualitatif. Tujuan penelitian menggambarkan pengelolaan Sistem Informasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Permata Bunda Kandangan". Metode penelitian ini adalah dengan metode kualitatif dengan rancangan deskriptif kualitatif. Partisipan pada penelitian ini berjumlah 6 orang yaitu tenaga administrasi di RSIA Permata Bunda Kandangan. Analisa data menggunakan analisis tematik. Penelitian ini menghasilkan 4 tema yaitu: 1)Sistem Informasi sebagai Fasilitas Pelayanan yang Pertama; 2)Dukungan SIK: Manajemen, pengelola dan pengguna; 3)Keuntungan Penggunaan SIK dalam Pelayanan; dan 4)SIK Sebagai Penunjang Kualitas Pelayanan. Sistem Informasi Kesehatan yang dikelola oleh suatu Rumah Sakit memiliki nilai positif terutama dalam menunjang kualitas pelayanan yang efektif dan efisien. Sistem informasi dapat menjadi ujung tombak kualitas pelayanan.

Kata kunci: evaluasi; rumah sakit; sistem informasi kesehatan

## ***EVALUATION OF THE INFORMATION SYSTEM OF RSIA PERMATA BUNDA KANDANGAN USING A QUALITATIVE DESCRIPTIVE APPROACH***

### **ABSTRACT**

*Health Information Systems must be organized by Hospitals in Indonesia, as stipulated in the Minister of Health Regulation Number 82 of 2013 concerning Hospital Management Information Systems. This aims to support health services to the community more optimally. One of the hospitals that runs the Health Information System is RSIA Permata Bunda Kandangan. The existing information system has only been running for 2 years and there has been no evaluation to assess the effectiveness of the managed Information System for the services provided. Therefore, it is necessary to carry out an in-depth evaluation with a qualitative research approach. The aim of the research is to describe the management of the Permata Bunda Kandangan Mother and Child Hospital Information System. This research method is a qualitative method with a qualitative descriptive design. There were 6 participants in this study, namely administrative staff at RSIA Permata Bunda Kandangan. Data analysis using thematic analysis. This research produced 4 themes, namely: 1) Information Systems as the First Service Facility; 2) SIK Support: Management, managers and users; 3) Advantages of using SIK in services; and 4) SIK as Supporting Service Quality. The Health Information System managed by a hospital has a positive value, especially in supporting effective and efficient service quality. Information systems can be the spearhead of service quality. 1) Information System as the First Service Facility; 2) SIK Support: Management, managers and users; 3) Advantages of using SIK in services; and 4) SIK as Supporting Service Quality. The Health Information System managed by a hospital has a positive value, especially in supporting effective and efficient service quality. Information systems can be the spearhead of service quality. 1) Information System as the First Service Facility; 2) SIK*

*Support: Management, managers and users; 3) Advantages of using SIK in services; and 4) SIK as Supporting Service Quality. The Health Information System managed by a hospital has a positive value, especially in supporting effective and efficient service quality. Information systems can be the spearhead of service quality.*

*Keywords: evaluation; health information system; hospital*

## **PENDAHULUAN**

Badan Kesehatan Dunia atau *World Health Organization* (WHO) menyatakan sistem informasi kesehatan telah menjadi komponen utama (*Building Block*) terkait kesehatan di suatu negara (Manyazewal, 2017). Pelayanan kesehatan di Indonesia telah diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009. Pelayanan kesehatan ini harus memiliki fasilitas kesehatan yang memadai. Fasilitas kesehatan didefinisikan sebagai suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan atau masyarakat (Kandioh et al., 2016). Salah satu fasilitas yang juga dapat membantu pengguna layanan kesehatan adalah sistem informasi kesehatan atau di singkat dalam kata SIK (Yufrizal et al., 2017).

Pada peraturan Pemerintah Republik Indonesia no 46 tahun 2014 menjelaskan tentang sistem informasi kesehatan (SIK) adalah seperangkat tatanan yang meliputi data, informasi, indicator, prosedur, perangkat, teknologi dan sumber daya manusia yang berkaitan dan dikelola secara terpadu untuk mengarahkan tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan (Astrini et al., 2019). Manajemen dari suatu pelayanan kesehatan memegang peranan penting dalam pengelolaan sistem informasi ini. Keberhasilan suatu manajemen kesehatan juga ditentukan oleh kepemilikan atau ketersediaan data dan informasi kesehatan (Nutley & Reynolds, 2013). Adanya data dan informasi yang valid dan akurat ini akan menjadi dasar dalam setiap pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kesehatan. Salah satu fasilitas kesehatan yang harus memiliki sistem informasi adalah Rumah Sakit (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2014). Pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor.82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, dalam Pasal 3 menyebutkan bahwa setiap Rumah Sakit wajib menyelenggarakan SIMRS (Saufinah et al., 2023). Penyelenggaraan SIMRS dapat menggunakan aplikasi dengan open sources yang telah tersedia oleh Kementerian Kesehatan atau menggunakan aplikasi yang di buat oleh Rumah Sakit (Widyaningsih et al., 2022).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah Sakit dalam menjalankan perannya harusnya memberikan kemudahan dalam pelayanan. Oleh sebab itu, sistem informasi seharusnya menjadi salah satu fasilitas yang dapat memudahkan bagi pemberi layanan kesehatan atau pengguna layanan kesehatan (Permenkes RI, 2016). Unit pelayanan di Rumah Sakit yang menggunakan sistem informasi adalah layanan Rawat Jalan (Agustiawan & Wijaya, 2012).

Alasan yang menjadikan unit rawat jalan memanfaatkan sistem informasi yaitu karena dalam manajemen rawat jalan karena dengan adanya media system informasi ini dapat menyampaikan informasi secara mudah, cepat dan tepat (Aliamsyah, 2009). Kemudahan penggunaan sistem informasi ini selalu berkaitan dengan komputerisasi (Paper, 2017). Oleh karena itu, sistem informasi rawat jalan ini perlu direncanakan secara matang dan dikelola oleh sumber daya yang memadai. Hal ini dikarenakan, penggunaan teknologi yang canggih dalam memberikan pelayanan di bidang kesehatan juga perlu memperhatikan etika terutama berkaitan dengan

jaminan akan terjaganya informasi pasien, sehingga diharapkan tidak ada masalah yang akan dihadapi oleh penyedia layanan kedepannya (Mimi & Keristin, 2023).

Secara umum terdapat beberapa kendala berkaitan dengan jalannya sistem informasi di Rumah sakit. menguraikan dalam penelitiannya, dimana tiga kendala dalam inovasi teknologi informasi yaitu biaya, prasyarat teknis dan keamanan data. Bahkan pemahaman pengguna layanan yaitu masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi juga menjadi masalah. Padahal sebuah kemampuan dalam mengakses berbagai macam informasi sangat dibutuhkan serta telah menjadi tuntutan setiap orang di dunia saat ini agar dia tidak ketinggalan jaman atau informasi. Sehingga dapat disimpulkan masalah yang bisa saja terjadi terkait pelaksanaan sistem informasi antara lain kemudahan akses, keamanan data, dan kemampuan dari pengguna sistem informasi.

Sistem Informasi yang tersedia di Rumah Sakit di Indonesia sangat berkembang pesat. Mayoritas dari masyarakat sudah mulai terbiasa untuk menjalankan pengobatan seperti rawat jalan hanya dari rumah saja melalui aplikasi yang disediakan oleh penyedia layanan (Cooney et al., 2022). Hal ini karena sistem informasi yang dikelola sudah lama tersedia. Perbaikan-perbaikan isi sistem selalu dilakukan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Berbeda halnya dengan Rumah Sakit yang baru memulai Sistem Informasi, seperti yang diungkapkan, dimana Klinik Insan Permata yang awalnya masih menggunakan proses transaksi dan pelaporan secara konvensional atau pembukuan manual sehingga kurang maksimalnya proses pelayanan. Sistem informasi berbasis Web yang disarankan bertujuan untuk membantu dalam memudahkan semua proses transaksi dan pembuatan laporan sehingga lebih cepat, tepat dan akurat (Emalia & Sausan, 2022).

Beberapa Rumah Sakit/Klinik/Puskesmas di Indonesia yang ada menerapkan Sistem Informasi dalam menunjang pelayanan cukup beragam, ada yang mencoba mempermudah proses transaksi dan pelaporan berbasis web; ada yang meliputi menu login, registrasi dan kartu pasien sesuai kebutuhan pendataan pasien, bahkan ada yang berupaya dalam fitur mobile, seperti yang dilakukan oleh Puskesmas Tarok Kota Payakumbuh yang memiliki tiga fungsi yaitu melihat Riwayat kunjungan, melihat rekam medis dan melihat laporan puskesmas (Irfan, 2007). Akan tetapi, Sistem Informasi Kesehatan di Indonesia masih belum maksimal dan memadai sehingga belum mampu memberikan data yang akurat dan tepat waktu Bahkan di beberapa pelayanan kesehatan di Indonesia masih banyak yang menggunakan sistem konvensional. Perubahan sistem kesehatan dilapangan juga tidak secepat dengan yang diperkirakan oleh para pengambil keputusan terkait perubahan pada SIK (Ayu et al., 2022).

Salah satu Rumah Sakit di kota Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan (HSS), Provinsi Kalimantan Selatan yaitu Rumah Sakit Ibu dan Anak 5 Permata Bunda Kandangan juga menyediakan layanan Sistem Informasi berbasis Web dan mobile dengan link <https://linktr.ee/permatabunda>, yang menyediakan beberapa fitur untuk mempermudah pelayanan di Rumah Sakit ini. Sistem Informasi yang tersedia terutama untuk rawat jalan baru berjalan ±2 tahun lamanya. Akan tetapi, sumber daya manusia yang mengelola sistem informasi belum terpenuhi baik dari kuantitas dan kualitas. Selain itu, evaluasi penggunaan layanan sistem informasi yang disediakan oleh RSIA Permata Bunda Kandangan juga belum terlaksana. Sistem informasi yang tersedia pada website merupakan informasi terkait alamat dan nomor telepon yang dapat dituju, fasilitas dan layanan yang tersedia, profil dokter yang berpraktek, informasi promosi dan berita-berita yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Sedangkan terkait proses pendaftaran pasien sudah dapat dilakukan dimana saja secara on-line. Bahkan pasien atau keluarga dapat melihat jadwal praktek dokter dan mendaftarkan diri untuk mengikuti jadwal pemeriksaan. Akan tetapi, RSIA Permata Bunda Kandangan juga masih

menggunakan sistem konvensional saat pendaftaran yaitu dimana pasien atau keluarga harus melakukan pendaftaran dengan mengisi form yang disediakan oleh administrasi. Selain itu juga, sistem dokumentasi rawat jalan pasien sudah berjalan secara sistem komputerisasi. Hanya saja pada sebagian kegiatan pelayanan masih ada yang menyediakan sistem konvensional seperti resep obat. Hasil wawancara terdapat 4 pasien dan keluarga (100%) pengguna layanan belum mengetahui sebelumnya jika RSIA Permata Bunda Kandungan menyediakan layanan on line. Hasil studi pendahuluan kepada 2 orang tenaga 6 admin di poli RSIA Permata Bunda Kandungan terkaji bahwa pengelolaan yang dibuat adalah untuk memudahkan sistem pengelolaan rawat jalan menjadi efektif dan efisien. Akan tetapi, pengelolaan masih belum secara 100% menggunakan komputerisasi atau secara *online*. Melihat masalah yang ada maka penelitian ini bertujuan menggambarkan pengelolaan Sistem Informasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Permata Bunda Kandungan.

## METODE

Rancangan penelitian pada penelitian adalah jenis kualitatif deskriptif. Fokus penelitian ini adalah pada pengalaman tentang pengelolaan Sistem Informasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Permata Bunda Kandungan. Subjek atau partisipan pada penelitian ini pengelola sistem informasi di RSIA Permata Bunda Kandungan. Jumlah partisipan yang direncanakan oleh peneliti yaitu sebanyak 6 orang partisipan. Jumlah partisipan ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh, dimana jumlah partisipan dalam penelitian kualitatif seperti pada penelitian ini sebanyak 3-10 orang partisipan, dengan memperhatikan titik jenuh saat pengumpulan data melalui wawancara. Titik jenuh ini terlihat apabila jawaban yang diberikan oleh partisipan satu dengan partisipan yang lainnya sama tentang system informasi yang tersedia dalam memudahkan pasien dan keluarga mencari informasi terkait pelayanan Kesehatan. Partisipan yang akan digunakan dalam pengumpulan data penelitian nanti ditentukan berdasarkan kriteria inklusi. Kriteria inklusi yaitu sebagai berikut: 1) Tenaga Administrasi sebagai pengguna sistem informasi di RSIA Permata Bunda Kandungan. 2) Minimal lama kerja >1 Tahun 3) Mampu berkomunikasi dengan baik 4) Mampu menggunakan Bahasa Indonesia ataupun Bahasa banjar 5) Setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian. Pada penelitian ini akan menganalisis system informasi Kesehatan yang merupakan sistem yang digunakan untuk mengelola data dan informasi kesehatan secara sistematis dan terintegrasi untuk mendukung manajemen Kesehatan. Peneliti akan menjadi instrument penelitian selama penelitian berlangsung secara indepth interview dan field note. Wawancara ditujukan untuk mendapatkan informasi dari individu dengan mengeksplorasi pengalaman partisipan serta menggunakan pertanyaan terbuka (*open-ended question*). Dalam penelitian ini telah memiliki pedoman wawancara menjamin bahwa peneliti mengumpulkan jenis data sama dari para partisipan. Instrumen field note digunakan untuk menulis tentang apa yang didengar, dilihat dialami dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data refleksi terhadap data, suasana tempat dan respon partisipan saat wawancara berlangsung.

Persiapan awal peneliti telah menyampaikan tentang *informed consent* pada partisipan. Peneliti kemudian melakukan wawancara mendalam dengan berpaku pada panduan wawancara. Selama proses wawancara peneliti merekam proses wawancara dengan menggunakan alat perekam yang telah disiapkan sebelumnya. Selain wawancara peneliti juga melakukan pencatatan terhadap setiap Bahasa tubuh yang ditunjukkan partisipan selama proses wawancara berlangsung. Pencatatan dilakukan dengan menggunakan field note. Proses wawancara akan dikatakan cukup jika data sudah dinyatakan jenuh. Pada tahap terakhir peneliti melakukan analisa sementara dari hasil rekaman wawancara yang telah dilakukan sebelumnya. Peneliti menilai apakah ada data pada hasil wawancara yang belum terjawab atau menimbulkan pertanyaan baru untuk diketahui 34 lebih dalam lagi. Dalam menilai kepercayaan maka peneliti

mengkonfirmasi kepada partisipan terkait hasil temuan peneliti. Apakah hasil tersebut telah sesuai dengan yang dimaksud oleh partisipan. Teknik pengolahan dan analisa data dimulai dari proses koding, menyusun kategori, menyusun sub tema, dan penulisan memo (*memoing*).

## HASIL

Hasil proses wawancara dan field note partisipan dikumpulkan dengan cara yaitu mendengarkan rekaman wawancara dengan partisipan secara seksama dan berulang-ulang supaya tidak ada kata-kata tertinggal atau kesalahan. Hasil transkrip yang telah tersusun dan tervalidasi tersebut akan dianalisis dengan melakukan coding. Proses ini dilaksanakan dengan cara peneliti akan memahami setiap kata-kata unik dan spesifik, yang kemudian akan diberi label atau kode. Label atau kode ini ditujukan untuk menjelaskan aksi yang sedang berlangsung atau interaksi atau respon-respon emosi yang ditemukan dalam transkrip dari hasil wawancara. Selanjutnya dilakukan penyusunan kategori. Kategori dalam penelitian ini disusun oleh peneliti berdasarkan hasil coding sebelumnya, dengan menganalisa kode-kode atau label pada setiap hasil transkrip wawancara. Penyusunan dan penggabungan beberapa kode atau label yang sejenis akan dilakukan dalam bentuk bagan, sehingga menjadi sebuah tema. Selama proses membuat tema, peneliti akan menulis memo ketika terdapat ide yang muncul selama proses analisa penentuan tema berlangsung. Tahap selanjutnya Menyusun sub tema, dimana tema dalam penelitian ini disusun oleh peneliti berdasarkan hasil kategori sebelumnya. Setiap kategori yang ada akan disusun menjadi suatu Sub Tema. Sub tema ini merupakan kumpulan dari beberapa kategori dengan membentuk suatu arti yang dipahami oleh peneliti.

Tahap selanjutnya adalah penulisan memo (*memoing*). Peneliti juga akan melakukan *memoing* atau membuat memo jika terdapat ide yang muncul selama proses analisis, baik selama coding atau menyusun tema/kategori. Tujuan dilakukannya *memoing* adalah agar ide yang muncul selama proses analisis tidak hilang dari ingatan peneliti. Hal ini dapat membantu peneliti untuk menemukan kategori inti. Dalam penelitian ini tahap interpretasi data dilakukan mulai dari tahapan abstraksi data dalam proses analisis data kualitatif. Tahap interpretasi data pada penelitian ini akan dilakukan setelah peneliti menemukan tema-tema besar atau tema akhir. Tema-tema besar atau tema akhir pada penelitian ini akan diinterpretasikan atau digambarkan oleh peneliti berdasarkan pada asumsi, dugaan, atau prasangka, pengetahuan dan intuisi peneliti. Peneliti kemudian akan menghubungkan interpretasinya dengan literatur-literatur yang telah ada sebelumnya. Secara umum hasil penelitian ini menghasilkan 4 tema penelitian, yaitu : 1) Sistem Informasi sebagai Fasilitas Pelayanan yang Pertama; 2) Dukungan SIK: Manajemen, pengelola dan pengguna; 3) Keuntungan Penggunaan SIK dalam Pelayanan; dan 4) SIK Sebagai Penunjang Kualitas Pelayanan. Empat tema ini merupakan hasil proses tahapan penelitian mulai dari mencari partisipan yang sesuai kriteria, melakukan wawancara mendalam yang direkam pada alat recorder dan catatan lapangan (Field note).

Hasil rekaman wawancara pada recorder dan catatan lapangan kemudian di buat dalam bentuk kalimat tertulis (transkrip verbatim). Transkrip verbatim dari masing-masing 44 partisipan kemudian dilakukan analisa tematik untuk penentuan kata kunci. Kata kunci pada transkrip verbatim masing-masing partisipan, dianalisa kembali untuk menentukan kategori dari setiap kata kunci. Kategori-kategori yang telah terbentuk dianalisa dengan melihat kesamaan makna, yang memiliki makna sama diberi kode untuk mempermudah peneliti menyatukan masing-masing kategori tersebut menjadi satu kategori saja. Menyatukan setiap kata kunci dengan makna yang sama untuk membentuk satu kategori dilakukan peneliti dengan membaca transkrip verbatim. Tujuannya agar makna ungkapan tersebut sama. Kategori-kategori yang telah terbentuk di analisa kembali oleh peneliti untuk membentuk sub tema. Sub tema yang telah terbentuk dianalisa kembali sehingga membentuk tema penelitian. Tema penelitian antara

lain sebagai berikut:

1. Sistem Informasi sebagai Fasilitas Pelayanan yang Pertama.

Tiga dari seluruh partisipan dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa Sistem Informasi Kesehatan yang dikelola oleh RSIA Permata Bunda untuk mempermudah menyebarkan informasi terkait pelayanan yang tersedia kepada masyarakat sebagai sasaran pelayanan. Tiga partisipan ini merupakan staff administrasi Rumah Sakit yang bekerja dalam mengelola Sistem Informasi Kesehatan yang ada di RSIA Permata Bunda Kandangan.

2. Dukungan SIK

Manajemen, pengelola dan pengguna Empat dari seluruh partisipan dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa ada dukungan dari manajemen rumah sakit dan juga pengelola Sistem Informasi di RSIA Permata Bunda Kandangan. Tuntutan manajemen untuk menyediakan sistem informasi yang mempermudah pelayanan diturunkan kepada pengelola layanan.

3. Keuntungan Penggunaan SIK dalam pelayanan

Empat dari seluruh partisipan dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa Sistem Informasi di RSIA Permata Bunda Kandangan menjadi salah satu penunjang berjalannya pelayanan yang maksimal. Pelayanan seperti melihat jadwal praktek dokter, pendaftaran dan pengambilan nomor antri menjadi salah satu kemudahan yang didapatkan oleh pasien dan keluarga.

4. SIK Sebagai Penunjang Kualitas layanan

Tiga dari seluruh partisipan dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa Sistem Informasi di RSIA Permata Bunda Kandangan akan membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Tiga partisipan ini merupakan staff administrasi Rumah Sakit yang mengelola dan menjalankan Sistem Informasi Kesehatan di RSIA Permata Bunda Kandangan.

## **PEMBAHASAN**

### **SIK sebagai fasilitas pelayanan pertama**

Pelayanan Kesehatan di RSIA Permata Bunda Kandangan juga menggunakan sistem informasi untuk menunjang pelayanan. Pelayanan Kesehatan dengan menggunakan sistem informasi di RSIA Permata Bunda Kandangan dapat digunakan pada pelayanan pertama, seperti mencari informasi jadwal dokter, pendaftaran online ataupun pengambilan nomor antri kunjungan dokter. Sistem ini diharapkan dapat mempermudah pasien ataupun keluarga memperoleh pelayanan, efektif dan efisien. Pelayanan dalam bidang kesehatan telah menjadi pelayanan wajib dan selalu dibutuhkan oleh masyarakat pada umumnya (Putra et al., 2017). Melihat hal ini maka perkembangan teknologi harus diikuti perjalanannya yang mana telah maju dan semakin canggih. Pemanfaatan perangkat sistem informasi berbasis web telah mendukung aktivitas kehidupan sehari-hari khususnya dalam bidang kesehatan (Sulila et al., 2020). Teknologi sistem informasi berbasis web telah efektif karena memiliki kemampuan antar muka yang fleksibel, serta dapat di akses kapanpun. Penerapan perancangan sistem informasi pelayanan kesehatan telah memudahkan proses pendaftaran, selain tidak adanya penumpukan berkas secara fisik juga meminimalisir resiko kehilangan atau rusaknya data (Pujiawati & W, 2018). Perancangan sistem informasi kesehatan dengan system informasi ini menjadi lebih efektif dan efisien karena tidak perlu menunggu petugas rekam medis untuk mencari data riwayat sakit pasien secara manual lagi. Begitu juga penggunaan sistem informasi pelayanan kesehatan di unit pengelolaan obat menjadi lebih mudah petugas tidak perlu membuang banyak waktu.

### **Dukungan SIK: manajemen, pengelola dan pengguna**

Sistem informasi yang dikelola oleh rumah sakit perlu mendapat dukungan selama dalam proses pelaksanaannya. SIK tidak dapat berjalan dengan baik jika tidak ada dukungan salah satunya yang berasal dari manajemen pengelola Rumah Sakit (Gunawan, 2023). Seperti yang ada di RSIA Permata Bunda Kandangan, pihak manajemen yang berfokus pada visi RS dengan menjalankan Misi yang telah ditetapkan menuntut pelayanan yang aman, nyaman dan bermutu. Perencanaan yang dibuat oleh pihak manajemen dalam membentuk, menjalankan dan mengelola SIK merupakan salah satu strategi awal untuk menjalankan misi tersebut. menguraikan bahwa perencanaan diartikan sebagai perhitungan dan penentuan tentang hal yang akan dijalankan dalam rangka mencapai tujuan tertentu, dimana menyangkut tempat, oleh siapa pelaku itu atau pelaksana dan sebagaimana tata cara mencapai itu. Dukungan dalam manajemen dalam bentuk perencanaan program SIK tersebut dapat juga dikatakan sebagai perencanaan strategis. Menguraikan perencanaan strategis dianggap oleh organisasi secara keseluruhan dan dihasilkan oleh tingkat hirarki yang lebih tinggi dari sebuah organisasi.

Perencanaan ini merupakan proses dimana eksekutif/top manajer meramal arah jangka panjang dari suatu entitas dengan menetapkan target spesifik pada kinerja, dengan mempertimbangkan kondisi internal dan eksternal untuk melakukan tindakan perencanaan yang dipilih. Perencanaan strategis ini yang kemudian menjadi dasar terbentuknya SIK di RSIA Permata Bunda Kandangan. Pihak manajemen RSIA Permata Bunda Kandangan pada tahun 2020 menuntut segala bentuk pelayanan dan informasi pelayanan berbasis pada web. Sehingga terbentuklah SIK RSIA Permata Bunda Kandangan. Untuk mempermudah jalannya program ini, pihak manajemen juga memfasilitasi dengan menyediakan sarana prasarana penunjang serta sumber daya manusia (SDM) untuk mengelola SIK di RSIA Permata Bunda Kandangan. menguraikan bahwa kesuksesan SIM-RS diantaranya karena tersedianya Software atau program sistem informasi, Hardware seperti komputer, printer, dan perangkat keras lainnya, Networking atau jaringan LAN, wireless dan lainnya, Standar Operasional Prosedur (SOP), Komitmen dari semua unit/instalasi yang terkait untuk sama-sama menjalankan sistem, dan SDM (sumber daya manusia) seperti tenaga teknis atau tenaga ahli yang berkualitas. SDM yang berkualitas tentu akan membantu jalannya program SIK. Sistem komputerisasi pada seluruh alur proses layanan kesehatan adalah untuk memperoleh informasi informasi secara cepat, tepat, dan akurat. Tidak hanya itu, rumah sakit juga memerlukan SIM-RS yang terintegrasi demi mendukung adanya peningkatan pelayanan rumah sakit terhadap pasien 58. Maka dari itu, SDM yang berkualitas diperlukan karena harus mampu mengelola dan memahami sistem yang dijalankan untuk mencapai tujuan yaitu kualitas pelayanan. Selain itu juga, dukungan dari penggunaan layanan terhadap SIK juga diperlukan. Hal ini dikarenakan sasaran dari terbentuknya SIK adalah pengguna layanan yaitu pasien dan keluarga. Pengguna layanan di RSIA Permata Bunda Kandangan utamanya pada ibu dan anak.

### **Keuntungan Penggunaan SIK dalam Pelayanan**

Sistem Informasi Kesehatan (SIK) yang dikelola di RSIA Permata Bunda Kandangan ternyata dinilai memiliki nilai positif dalam pelaksanaannya. Kemudahan dalam pelayanan salah satu yang dirasakan oleh pengelola SIK di RSIA Permata Bunda Kandangan ini. Harapan terhadap sebuah sistem yang ideal, istimewa, yang dalam pengelolaan berjalan secara akurat, efisien dan cepat pada setiap unit pelayanan Kesehatan, dimana setiap laporan akan tercetak otomatis dan terkirim secara otomatis. Dengan demikian pengelola akan banyak diuntungkan, karena banyak mengurangi beban kerja semua komponen di rumah sakit dan itu berarti efisiensi (penghematan dana). Pengelola RS dapat mengalokasikan penghematan dana tersebut untuk pengembangan SDM, pengembangan fasilitas rumah sakit dan peningkatan kesejahteraan karyawan. Dengan tersedianya sistem informasi menggunakan sistem komputerisasi dan jaringan akan

memudahkan pengelola memberikan pelayanan. Hal ini dikarenakan sistem informasi merupakan suatu pengelolaan informasi diseluruh tingkat pemerintah secara sistematis dalam rangka penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Sistem informasi kesehatan yang efektif memberikan dukungan informasi bagi proses pengambilan keputusan semua jenjang administrasi Kesehatan.

Selain itu juga, temuan pada penelitian ini melihat bahwa Sistem Informasi yang tersedia di RSIA Permata Bunda Kandungan menjadi dasar kualitas pelayanan terhadap pelayanan Kesehatan yang diberikan. Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan bertujuan untuk meningkatkan dan mempertahankan derajat Kesehatan individu, keluarga atau masyarakat (Putra et al., 2017). Pelayanan yang diberikan umumnya adalah untuk pencegahan, peningkatan derajat Kesehatan dan pemulihan. Sama seperti yang diungkapkan oleh, dimana pelayanan kesehatan merupakan sebuah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat (Widayanti & Rahayu, 2023). Pelayanan Kesehatan yang diberikan harus sesuai dengan harapan pengguna layanan. Kepuasan pengguna merupakan prediktor penting dari keberhasilan suatu sistem informasi. Kepuasan dokter merupakan komponen penting dari keberhasilan implementasi elektronik.

### **SIK Sebagai Penunjang Kualitas Pelayanan**

Sistem informasi merupakan faktor terpenting bagi layanan kesehatan. Layanan kesehatan memiliki rutinitas yang tinggi dalam pencatatan dan pengelolaan data, sehingga di perlukan suatu sistem yang mendukung, beberapa manfaat sistem informasi layanan kesehatan adalah untuk pengumpulan data, pengolahan data, dan memberikan informasi. Pada Jurnal lainnya keuntungan penerapan sistem informasi yaitu memperbaiki efisiensi kerja para karyawan, meningkatkan keefektifan pengelolaan manajerial dan mempermudah pimpinan atau manejer dalam pengambilan keputusan terkait manajemen dalam penelitiannya menyebutkan bahwa sistem informasi sangat berpengaruh dan signifikan terhadap keunggulan bersaing (sesama pemberi layanan Kesehatan) (Tores & Devi, 2018). Sistem informasi yang baik adalah sistem informasi yang dapat mempermudah pengguna untuk mendapatkan informasi terkait layanan kesehatan yang tersedia, sehingga sistem informasi yang di perlukan adalah sistem informasi yang terintegrasi. Adapun ciri sistem informasi yang terintegrasi yaitu tingkat keterpaduannya (integrase) tinggi untuk mengakomodasi kebutuhan data dan informasi terpadu. Hal ini juga yang ditemukan pada penelitian ini. Secara umum Sistem informasi kesehatan di RSIA Permata Bunda Kandungan sangat membantu dalam menunjang kulaitas pelayanan. Kemudahan bagi konsumen untuk mendapatkan pelayanan menjadi salah satu strategi untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dibidang kesehatan. Tidak hanya itu, kesan pertama terhadap kemudahan dalam mendapatkan pelayanan akan menjadi dasar dalam penilaian terhadap kualitas layanan.

Sistem informasi kesehatan berfungsi dengan baik apabila sistem informasi tersebut mampu memberikan informasi yang di butuhkan oleh manajemen rumah sakit dalam hal tata kelola, menjaga akuntabilitas rumah sakit, membuat perencanaan untuk kedepannya, untuk pengambil keputusan serta akan menjadi fasilitas pengawasan dalam rangka meningkatkan kualitas mutu pelayanan rumah sakit, namun bisa sebaliknya sistem informasi bisa dikatakan buruk apabila teridentifikasi sebagai hambatan utama untuk meningkatkan manajemen sistem pelayanan (Handiwidjojo, 2009). Bagi rumah sakit yang baru dan baru menggunakan sistem informasi maka banyaknya yang perlu di persiapkan seperti Tenaga ahlinya (IT), Perangkat keras, perangkat lunak, tenaga admin yang akan menjalankan sistem informasi tersebut, tingkat

pemahaman orang yang akan menggunakan sistem informasi, dan dana yang mensupport agar Sistem informasi itu bisa berjalan secara terus menerus. Masalah lain yang menyebabkan sistem informasi tidak baik adalah penyajian data yang tidak sesuai, (misalnya, data yang tidak lengkap, tidak akurat, tidak relevan, atau tidak dapat diakses) (Saufinah et al., 2023).

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah dibahas sebelumnya dapat ditarik kesimpulan, yaitu Sistem Informasi Kesehatan yang dikelola oleh suatu Rumah Sakit memiliki nilai positif terutama dalam menunjang kualitas pelayanan yang efektif dan efisien. Sistem informasi dapat menjadi ujung tombak kualitas pelayanan, akan tetapi dukungan dan perhatian penuh pada sistem informasi harus terus diberikan. Hal ini dikarenakan Sistem Informasi Kesehatan memiliki keuntungan terutama dalam menunjang kualitas pelayanan. Kesimpulan penelitian ini berdasar pada hasil penelitian yang menghasilkan 4 tema yaitu: 1) Sistem Informasi sebagai Fasilitas Pelayanan yang Pertama, 2) Dukungan SIK: Manajemen, pengelola dan pengguna, 3) Keuntungan Penggunaan SIK dalam Pelayanan, 4) SIK Sebagai Penunjang Kualitas Pelayanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdussamad, D. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makasar: CV.Syakir Media Press.
- Afiyanti, D., & Rachmawati, I. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Riset Keperawatan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Akmaliah, G., & Budhiana, J. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Baros Kota Sukabumi. *Jurnal Health Society*, 1-12. Retrieved Maret 03, 2023, from <https://ojs.stikesmi.ac.id/index.php/ojs/issue/view>
- Arifin, I., Ramadani, N., & Heltiani, N. (2022). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Lagita. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 5(2), 118-121. doi:<https://doi.org/10.31983/jrmik.v5i2.9095>
- Arifin, S., Rahman, F., Wulandari, A., & Anhar, V. (2019). *Buku Ajar Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan*. Banjarmasin: Pustaka Banua.
- Direktorat Jendral Pelayanan Kesehatan , K. (2002). *Standar Akreditasi Rumah Sakit*.
- Ditha, P. (2017). Potret Media Informasi kesehatan Bagi Masyarakat Urban di Era Digital. *IPTEK-KOM*, 149-162.
- Hade, S., Djalla, A., & Rusman, A. (2019). Analisis Penerapan Sitem Informasi Manajemen Rumah Sakit dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan di RSUD ANdi Makassar Parepare. *Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan*, 2(1), 293-305. Retrieved Maret 02, 2023, from <http://jurnal.umpar.ac.id/index.php/makes>
- Hanani. (2019, Juni 02). KalselPedia-Inilah Klinik Bersalin Pertama di Kandangan HSS yang Menjadi rumah Sakit Ibu dan Anak. (D. Triomarsidi, Ed.) Kandangan, Kalimantan Selatan, Indonesia. Retrieved Januari 22, 2023, from <https://banjarmasin.tribunnews.com/2019/06/02/kalselpedia-inilah-klinik-bersalin-pertama-di-kandangan-hss-yang-menjadi-rumah-sakit-ibu-dan-anak>

- Handiwidjojo, W. (2009). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. *Jurnal Eksis*, 02(02), 32-38. Retrieved Maret 05, 2023, from <https://media.neliti.com/media/publications/78723-ID-none.pdf>
- Hariyati, D., Akbar, R., & Silvana, M. (2017). Pembangunan Sistem Informasi Rawat Jalan Berbasis Web dengan Fitur Mobilepada Puskesmas Tarok Kota Payakumbuh. *Jurnal NAsional Teknologi dan Sistem Informasi*, 03(3), 353- 359. doi:<https://doi.org/10.25077/TEKNOSI.v3i3.2017.353-359>
- Hazimah, M., & Rizki, M. (2020). Perancangan Sistem Informasi Administrasi Rawat Jalan Pada Klinik Insan Permata Berbasis Web. *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, 1(2), 71-80. doi:<https://doi.org/10.34306/abdi.v1i2.220>
- Herdiansyah, H. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hernawati, E. (2010). Sistem Informasi Rawat Jalan RSUD Karanganyar. Tugas Akhir. Retrieved Desember 2022, from [file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/d%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/d%20(1).pdf)
- Jungwirth, D., & Haluza, D. (2019). Information and communication technology and the future of healthcare: Results of a multi-scenario Delphi survey. *Health Informatics Journal*, 161-173. doi:10.1177/1460458217704256
- Kasma. (2018). Pelaksanaan Sistem Informasi Kesehatan (SIK) dalam Pengelolaan Data dan Informasi Pada Dinsa Kesehatan Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmiah Betrik*, 09(01), 24-34. Retrieved Januari 12, 2023, from <https://media.neliti.com/media/publications/290431-pelaksanaan-sistem-informasi-kesehatan-s-75f0d447.pdf>
- Kemendes RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Jakarta, Jakarta, Indonesia. Retrieved from [https://yankes.kemkes.go.id/unduh/fileunduh\\_1589529567\\_846923.pdf](https://yankes.kemkes.go.id/unduh/fileunduh_1589529567_846923.pdf)
- Kementerian Kesehatan RI. (2011). *Pedoman Sistem Informasi Kesehatan*. Jakarta: KEMENKES RI.
- Langarizadeh, M., Moghbeli, F., & Aliabadi, A. (2017). Application of Ethics for Providing Telemedicine Services and Information Technology. *MED ARCH*, 351-355. doi:10.5455/medarh.2017.71.351-355
- Mustikawatli, I. (2010). Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kesehatan Di Kalangan Dokter Di Hospital Universitu Kebangsaan Malaysia 2009. *Forum Ilmiah*, 7(3), 198-207. Retrieved Maret 05, 2023, from <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Formil/article/viewFile/754/687>
- Nugraha, U. (2017). Analisis Sistem Informasi Rawat Jalan Pasien Pada Klinik Dengan Pendekatan Terstruktur. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia, 5(1), 253-258. Retrieved Desember

- 2022, from  
<https://ojs.amikom.ac.id/index.php/semnasteknomedia/article/view/1630/1> 621
- Nugroho, H. S., Suparji, & Sunarto. (2019). *Metode Baru Untuk Menyusun Prioritas Perbaikan Elemen Sistem Informasi Kesehatan*. Bali: Aliansi Aktifis Kesehatan/Alliance of Health Activists (AloHA).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 Tentang Sistem Informasi Kesehatan*. Jakarta, Jakarta, Indonesia. Retrieved from  
<file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/PP%20Nomor%2046%20Tahun%202014.pdf>
- POLTEKES KEMENKES PALANGKA RAYA. (2019). *Modul : Sistem Informasi Kesehatan*. Palangka Raya: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Prasanti, D. (2017). *Potret Media Informasi Kesehatan Bagi Masyarakat Urban di Era Digital*. *IPTEK-KOM*, 19(2), 149-162. Retrieved from  
<https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/iptekkom/article/view/149-162/pdf>
- Pujiawati, S., & W. Chandra, J. (2020). *Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Terpadu Pada Puskesmas Panca*. *Journal of System and Information Technology*, 1-7. Retrieved Maret 05, 2023, from  
[https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/1315/13/UNIKOM\\_SUCI%20PUJI AWATI\\_ARTIKEL.pdf](https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/1315/13/UNIKOM_SUCI%20PUJI%20AWATI_ARTIKEL.pdf)
- REPUBLIK INDONESIA. (2009).  
[https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/UU\\_36\\_2009\\_Kesehatan.p df](https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/UU_36_2009_Kesehatan.pdf). (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan) Retrieved Desember 02, 2022, from Kemkes.go.id:  
[https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/UU\\_36\\_2009\\_Kesehatan. pdf](https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/UU_36_2009_Kesehatan.pdf)
- RSIA Ibu dan Anak Permata Bunda Kandangan. (2022, Juni). *Rumah Sakit Ibu dan Anak Permata Bunda*. Kandangan, Kalimantan Selatan, Indonesia. Retrieved from  
<http://rsiapermatabunda.com/>
- Sianturi, E., Sihombing, K., Masni D, Tasnim, Widiyanto, W., Argaheni, N., . . . Maisyarah M. (2021). *Sistem Informasi Kesehatan*. Medan: yayasan Kita Menulis.
- Sianturi, E., Sihombing, K., Tasnim, Widiyanto, W., Masni D, Argaheni, N., . . . Maisyarah M. (2021). *Sistem Informasi Kesehatan*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sulila, I., Lahinta, A., & Tuloli, M. (2020). *Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Berbasis web pada Klinik Gocare*. *DIFFUSION. Journal of System and Information Technology*, 1(1), 83-93. Retrieved Maret 2023, 05, from <https://unikom.ac.id/>
- Sulistiyawati. (2014). *Diktat Kuliah: Sistem Informasi Kesehatan (SIK)*. Yogyakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
- Susanto, E., Christianto, P., & Kurniawan, M. (2016). *Sistem Informasi Layanan Kesehatan*

Berbasis Mobile yang Mengintegrasikan Instansi Layanan Kesehatan di Kota Pekalongan. Jurnal LITBANG Kota Pekalongan, 11, 57-69. Retrieved Januari 14, 2023

Sutabri, T. (2012). Konsep Sistem Informasi. Yogyakarta: CV. Andi Offset. Utami, D. P., Melliani, D., Maolana, F. N., Marliyanti, F., & Hidayat, A. (2021).

EKOLOGI. JIP-Jurnal Inovasi Penelitian, 1(12), 2735-2742.  
doi:<https://doi.org/10.47492/jip.v1i12.536>

WHO. (2000). Design and Implementaiton of Health Information System.