

Efektivitas Sistem Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ruang ICU/ICCU (Studi Kasus pada Ruang ICU/ICCU RSUD Sultan Suriansyah Kota Banjarmasin)

Supiati^{1*}, Khuzaini², Dwi Wahyu Artiningsih², Zakky Zamrudi⁴, Ana Sofia Herawati⁵

^{1,2,3,4,5} Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, Jl. Adhyaksa No.2, Sungai Miai, Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan

E-mail: supiatysupiatty@gmail.com

* Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i3.4889>

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Article history:

Received: 27 Dec 2025

Revised: 02 Jan 2026

Accepted: 08 Jan 2026

Kata Kunci:

Sistem Informasi
Manajemen Rumah
Sakit, Kualitas
Pelayanan, ICU/ICCU,
Efektivitas Sistem
Informasi.

Keywords:

Hospital Management
Information System,
Service Quality,
ICU/ICCU,
Information System
Effectiveness.



Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas SIMRS dalam meningkatkan kualitas pelayanan di ruang ICU/ICCU RSUD Sultan Suriansyah Kota Banjarmasin, perannya dalam mempercepat proses administrasi dan pengelolaan data pasien, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari perawat ICU dan tenaga kefarmasian. Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIMRS dinilai cukup efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan ICU/ICCU, ditunjukkan melalui kemudahan akses informasi, peningkatan efisiensi kerja, perbaikan koordinasi antar tenaga kesehatan, serta dukungan terhadap pengambilan keputusan medis. SIMRS juga berperan dalam mempercepat proses administrasi dan pengelolaan data pasien. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan stabilitas jaringan, keterlambatan sinkronisasi data antar unit, serta pelatihan sistem yang belum dilakukan secara berkelanjutan.

This study aims to analyze the effectiveness of SIMRS in improving service quality in the ICU/ICCU unit of RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin, its role in accelerating administrative processes and patient data management, and the obstacles encountered in its implementation. This research employed a qualitative approach using a case study method. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving ICU nurses and pharmacy personnel as key informants. Data analysis was conducted using the interactive model of Miles and Huberman, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that SIMRS is considered effective in improving ICU/ICCU service quality, as reflected by easier access to information, increased work efficiency, improved coordination among healthcare professionals, and enhanced support for clinical decision-making. SIMRS also contributes to faster administrative processes and patient data management. However, several obstacles remain, including network instability, delays in inter-unit data synchronization, and the lack of continuous system training.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Supiati, et al. (2025). Efektivitas Sistem Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ruang ICU/ICCU (Studi Kasus pada Ruang ICU/ICCU RSUD Sultan Suriansyah Kota Banjarmasin), 4(3). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i3.4889>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak yang sangat signifikan di berbagai sektor kehidupan, salah satunya adalah sektor pelayanan kesehatan. Dalam beberapa dekade terakhir,

sektor kesehatan telah mengalami transformasi besar berkat penerapan teknologi informasi, yang tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan medis yang diberikan kepada pasien. Rumah sakit, sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan, sangat diuntungkan dengan adanya sistem informasi yang mampu mendukung proses operasional rumah sakit secara lebih terstruktur dan terintegrasi. Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi yang paling penting di rumah sakit adalah sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS).

SIMRS adalah perangkat lunak yang dirancang khusus untuk membantu mengelola berbagai aspek administratif dan medis di rumah sakit. Sistem ini mencakup berbagai fungsi, mulai dari pengelolaan data pasien, pengaturan jadwal pelayanan, pencatatan rekam medis elektronik, pengelolaan obat-obatan, hingga pembukuan keuangan dan manajemen sumber daya rumah sakit. Dengan adanya SIMRS, berbagai proses operasional rumah sakit dapat dilakukan secara lebih efisien, mengurangi kesalahan manusia, dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Salah satu unit layanan yang paling bergantung pada sistem informasi adalah ruang Intensif Care Unit (ICU). Ruang ICU merupakan fasilitas perawatan medis yang dirancang untuk merawat pasien yang membutuhkan pengawasan intensif dan pemantauan yang sangat ketat. Pasien di ruang ICU biasanya dalam kondisi kritis dan membutuhkan perhatian medis yang sangat tinggi, sehingga sistem informasi yang diterapkan di ruang ICU harus dapat memastikan data pasien dapat diakses dengan cepat, akurat, dan tepat waktu. Selain itu, sistem informasi yang efektif juga memungkinkan tenaga medis untuk mengambil keputusan yang cepat dan tepat, terutama dalam situasi darurat yang memerlukan tindakan medis segera.

Penelitian ini juga akan mengkaji dampak penggunaan sistem informasi terhadap kecepatan dan akurasi penanganan pasien di ruang ICU. Dengan mengidentifikasi hambatan-hambatan yang ada dalam penggunaan sistem informasi, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang berguna untuk perbaikan sistem yang lebih optimal, tidak hanya di ruang ICU tetapi juga di rumah sakit secara keseluruhan. Jika sistem informasi dapat dioptimalkan dengan baik, maka diharapkan dapat meningkatkan keselamatan pasien, mengurangi tingkat kesalahan medis, serta meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga pasien.

Dengan demikian penelitian ini dirumuskan masalah “Efektivitas Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ruang Icu/Iccu (Studi Kasus Pada Ruang Icu/Iccu Rsud Sultan Suriansyah Kota Banjarmasin)”

Namun demikian, dalam implementasinya, penerapan SIMRS di ruang ICU tidak terlepas dari berbagai kendala dan tantangan. Kendala tersebut dapat bersumber dari aspek teknis, sumber daya manusia, infrastruktur, maupun integrasi sistem antarunit pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi dan menganalisis kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem informasi di ruang ICU Rumah Sakit Sultan Suriansyah, sehingga dapat dirumuskan upaya perbaikan dan rekomendasi yang tepat guna mendukung optimalisasi pemanfaatan SIMRS.

1. Bagaimana efektivitas sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di ruang ICU Rumah Sakit Sultan Suriansyah?
2. Bagaimana sistem informasi yang diterapkan di ruang ICU dapat mempercepat proses administrasi dan pengelolaan data pasien, termasuk rekam medis dan jadwal pelayanan?
3. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem informasi di ruang ICU Rumah Sakit Sultan Suriansyah?

Efektivitas sistem informasi merujuk pada sejauh mana sistem tersebut mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan cara yang optimal, efisien, dan tepat waktu. Dalam konteks rumah sakit, khususnya pada ruang ICU (Intensive Care Unit), efektivitas sistem informasi menjadi faktor kunci dalam mendukung pengelolaan pasien yang membutuhkan perawatan intensif dan pengambilan keputusan medis yang cepat serta akurat. Sistem informasi yang efektif akan mendukung kelancaran komunikasi antar tim medis, penyimpanan data pasien yang terorganisir dengan baik, dan memungkinkan proses pengambilan keputusan berdasarkan data yang real-time dan relevan. Menurut ahli, efektivitas sistem informasi dalam konteks rumah sakit, khususnya di ruang ICU, dapat dilihat dari beberapa aspek penting. Menurut Laudon dan Laudon (2016), sistem informasi yang efektif dalam organisasi medis harus dapat menyediakan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu kepada

pengguna untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik. Dalam hal ini, di ruang ICU, informasi tersebut termasuk data pasien yang vital, hasil tes diagnostik, serta rekomendasi medis yang dapat membantu tim medis dalam membuat keputusan yang tepat.

Sementara itu, menurut Haux et al. (2006), sistem informasi rumah sakit yang efektif tidak hanya mencakup penyimpanan data pasien, tetapi juga mencakup kemampuan untuk mengintegrasikan berbagai sumber data yang tersebar di berbagai departemen rumah sakit. Hal ini sangat penting di ruang ICU, di mana kolaborasi antar tim medis dari berbagai disiplin ilmu sangat diperlukan. Sistem informasi yang mampu mengintegrasikan informasi medis, seperti riwayat medis pasien, hasil laboratorium, serta kondisi terkini pasien, akan meningkatkan kualitas perawatan dan mempercepat waktu respons terhadap kondisi pasien yang berubah secara mendadak.

Lebih lanjut, menurut Berg (2001), penggunaan sistem informasi di rumah sakit harus dilihat sebagai upaya untuk meningkatkan keselamatan pasien. Dengan adanya sistem informasi yang terintegrasi dan efektif, tim medis dapat lebih mudah memantau kondisi pasien secara real-time dan mengurangi risiko kesalahan medis. Sistem yang baik harus memiliki mekanisme untuk mendeteksi kesalahan atau anomali dalam data pasien, yang bisa memberikan peringatan dini bagi petugas medis untuk melakukan tindakan preventif.

Sedangkan menurut Sittig dan Singh (2016), penggunaan teknologi seperti Electronic Health Records (EHR) dalam ruang ICU memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas perawatan, terutama dalam hal mengurangi duplikasi pengujian, meningkatkan akurasi data, dan mengoptimalkan alur komunikasi antar tenaga medis. EHR memungkinkan untuk memantau data medis secara langsung dan memberi akses kepada semua anggota tim medis, yang mendukung keputusan medis yang lebih cepat dan lebih tepat.

Efektivitas sistem informasi merujuk pada sejauh mana sistem tersebut mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan cara yang optimal, efisien, dan tepat waktu. Dalam konteks rumah sakit, khususnya pada ruang ICU (Intensive Care Unit), efektivitas sistem informasi menjadi faktor kunci dalam mendukung pengelolaan pasien yang membutuhkan perawatan intensif dan pengambilan keputusan medis yang cepat serta akurat. Sistem informasi yang efektif akan mendukung kelancaran komunikasi antar tim medis, penyimpanan data pasien yang terorganisir dengan baik, dan memungkinkan proses pengambilan keputusan berdasarkan data yang real-time dan relevan.

Di ruang ICU, di mana kondisi pasien sering kali sangat kritis dan membutuhkan perhatian segera, sistem informasi yang baik tidak hanya menyediakan data medis terkini, tetapi juga memfasilitasi kolaborasi antara berbagai spesialis, dokter, perawat, dan staf medis lainnya. Melalui sistem ini, informasi tentang kondisi pasien, seperti tanda-tanda vital, riwayat medis, hasil pemeriksaan laboratorium, dan keputusan medis sebelumnya, dapat diakses dengan cepat dan mudah. Dengan demikian, setiap anggota tim medis dapat membuat keputusan yang lebih informasional dan terkoordinasi, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas perawatan pasien.

Selain itu, sistem informasi yang efisien juga berperan penting dalam mengurangi kesalahan medis yang dapat terjadi akibat komunikasi yang buruk atau informasi yang tidak akurat. Pengelolaan data pasien yang terpusat dan terintegrasi memungkinkan tim medis untuk memiliki gambaran lengkap tentang kondisi pasien tanpa harus mencari-cari data yang tersebar. Ini sangat penting dalam situasi yang membutuhkan keputusan cepat dan tepat, seperti saat terjadi perburukan kondisi pasien atau saat harus menentukan intervensi medis yang lebih agresif.

Implementasi SIMRS di rumah sakit modern bukan lagi menjadi pilihan, tetapi telah menjadi kewajiban regulatif sebagaimana tercantum pada:

Regulasi	Isi Aturan
UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan	Rumah sakit wajib menggunakan sistem informasi kesehatan berbasis digital.
Permenkes No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis Elektronik	Penggunaan rekam medis wajib beralih dari manual ke digital.
PP No. 47 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Kesehatan	Sistem informasi kesehatan harus terstandarisasi dan terintegrasi nasional.

METODE

Pendekatan Penelitian kualitatif, seperti yang dijelaskan oleh Creswell (2014), bertujuan untuk memahami fenomena sosial melalui perspektif individu yang terlibat dalam peristiwa atau pengalaman tertentu. Dalam penelitian kualitatif, peneliti tidak hanya mencari data kuantitatif yang dapat dihitung atau dikuantifikasi, tetapi lebih menekankan pada pemahaman yang mendalam tentang konteks sosial, budaya, dan pengalaman pribadi yang melatarbelakangi fenomena tersebut. Pendekatan ini cocok digunakan untuk mengeksplorasi masalah yang tidak dapat dijawab dengan sekadar angka atau statistik, tetapi memerlukan pemahaman kontekstual yang lebih mendalam, terutama yang berkaitan dengan persepsi, sikap, dan pengalaman individu.

Dalam konteks penelitian tentang Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan di Rumah Sakit, khususnya di ruang ICU RSUD Sultan Suriansyah Kota Banjarmasin, pendekatan kualitatif memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengumpulkan data yang lebih mendalam tentang bagaimana sistem informasi digunakan oleh staf medis dan bagaimana pasien merasakannya. Sebagai contoh, wawancara mendalam dengan dokter, perawat, dan staf rumah sakit memungkinkan peneliti untuk menggali pengertian mereka tentang manfaat, tantangan, dan kendala yang ada dalam penggunaan sistem informasi untuk mendukung proses medis di ruang ICU. Pengalaman ini sangat bergantung pada konteks sosial dan budaya rumah sakit, yang sering kali mempengaruhi cara sistem informasi diterima dan diterapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan lima informan, aspek kualitas sistem pada SIMRS di ruang ICU RSUD Sultan Suriansyah menunjukkan bahwa sistem telah memberikan kemudahan penggunaan, kecepatan akses, serta tampilan antarmuka yang cukup jelas bagi pengguna. Secara umum, seluruh informan menilai bahwa sistem mudah digunakan, meskipun masih terdapat kendala teknis seperti loading lambat, logout otomatis, dan sinkronisasi data yang tertunda terutama pada jam-jam sibuk. Temuan ini diperoleh dari keseluruhan respons informan yang menyatakan bahwa sistem pada dasarnya membantu pekerjaan, tetapi stabilitas jaringan dan kinerja server masih menjadi faktor penghambat utama dalam beberapa kondisi.

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas sistem berada pada tingkat yang baik, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini sejalan dengan teori DeLone dan McLean (2003) yang menjelaskan bahwa kualitas sistem dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, fleksibilitas, keandalan, dan waktu respons. Ketika sistem mengalami error atau lambat, maka persepsi terhadap kualitas sistem akan menurun meskipun fitur-fitur di dalamnya telah mendukung kebutuhan kerja.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa tampilan dan navigasi sistem dianggap cukup mudah dipahami oleh pengguna. Namun, beberapa tampilan dinilai padat, ikon tertentu kurang informatif bagi pengguna baru, serta grafik monitoring pasien masih perlu penyederhanaan agar lebih nyaman dibaca. Kondisi ini konsisten dengan kajian Haux et al. (2006) yang menyatakan bahwa antarmuka visual yang terlalu kompleks dapat menghambat proses klinis, terutama pada unit kritis seperti ICU yang membutuhkan kecepatan dan ketepatan pengambilan keputusan.

Penelitian terdahulu juga mendukung temuan ini. Studi Putri (2019) menyatakan bahwa kecepatan akses dan tampilan antarmuka merupakan dua aspek utama yang sering menjadi kendala dalam implementasi SIMRS di berbagai rumah sakit. Rahayu (2022) menegaskan hal serupa, bahwa sistem informasi memang meningkatkan efisiensi, tetapi masalah jaringan dan tampilan visual yang kurang ramah pengguna masih muncul sebagai hambatan. Dengan demikian, temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian-penelitian sebelumnya sebagaimana tercatat dalam proposal penelitian.

Di sisi lain, para informan mengakui bahwa sistem mempermudah proses pencatatan tindakan, input data pasien, pencarian riwayat medis, serta alur permintaan obat bagi farmasi. Hal ini sesuai dengan pandangan Laudon dan Laudon (2016) bahwa sistem informasi yang efektif harus mendukung efisiensi operasional dan menurunkan beban administrasi. Meskipun masih terdapat kendala teknis, secara keseluruhan sistem memberikan manfaat nyata bagi alur kerja tenaga medis di ruang ICU.

Dengan demikian, pembahasan ini menegaskan bahwa kualitas sistem pada SIMRS di ruang ICU RSUD Sultan Suriansyah telah memenuhi sebagian besar indikator kualitas sistem dalam model DeLone dan McLean, terutama dalam aspek kemudahan penggunaan, kejelasan tampilan, dan dukungan terhadap alur kerja klinis. Namun, sistem masih memerlukan peningkatan pada aspek performa teknis, seperti

kecepatan akses, stabilitas jaringan, dan sinkronisasi data antarunit, agar kualitas sistem dapat mencapai tingkat optimal sesuai kebutuhan pelayanan intensif.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh SIMRS di ruang ICU RSUD Sultan Suriansyah dinilai cukup baik oleh seluruh informan. Data yang ditampilkan sistem dianggap akurat dan relevan untuk kebutuhan pelayanan, meskipun masih terdapat kendala berupa keterlambatan update dan ketidaksinkronan informasi antarunit. Informan menyampaikan bahwa sebagian besar informasi medis seperti hasil pemeriksaan, rekam medis, tanda vital, dan permintaan obat telah tersedia dengan benar, hanya saja pembaruan data tidak selalu real time dan kadang memerlukan refresh untuk memperoleh data terbaru. Hal ini menunjukkan bahwa aspek akurasi terpenuhi, namun aspek ketepatan waktu masih memerlukan perbaikan.

Informasi yang disajikan juga dinilai sangat membantu pengambilan keputusan medis. Para perawat dan tenaga farmasi menyatakan bahwa data seperti hasil laboratorium, grafik monitoring, riwayat alergi, dan riwayat obat mempermudah mereka dalam menentukan tindakan keperawatan maupun distribusi obat. Temuan ini konsisten dengan teori yang dikemukakan Laudon dan Laudon (2016), bahwa kualitas informasi ditentukan oleh kelengkapan, relevansi, akurasi, dan ketepatan waktu penyampaian data kepada pengguna yang membutuhkan. Pada praktiknya di ICU, keputusan harus diambil dalam waktu singkat, sehingga kualitas informasi menjadi elemen vital.

Walaupun dinilai cukup mudah dipahami, informan mengakui bahwa tampilan informasi tertentu seperti grafik pasien masih terlihat padat dan memerlukan penyederhanaan. Beberapa laporan teknis juga membutuhkan ketelitian lebih dalam membaca data. Hal ini sejalan dengan pendapat Haux et al. (2006) bahwa informasi dalam sistem kesehatan harus dirancang dengan tingkat keterbacaan tinggi untuk mendukung keputusan klinis yang cepat dan tepat. Tampilan yang terlalu padat dapat mengurangi efektivitas penyampaian informasi.

Kendala lain yang ditemukan adalah kurangnya integrasi antarunit sehingga update data tidak selalu serentak. Masukan ini konsisten dengan penelitian Putri (2019) yang menyatakan bahwa integrasi data merupakan salah satu tantangan dalam implementasi SIMRS di rumah sakit daerah. Keterlambatan sinkronisasi, terutama pada data obat dan tindakan medis, juga sesuai dengan temuan Rahayu (2022) yang menunjukkan bahwa masalah jaringan dan input manual antarunit dapat memengaruhi kualitas informasi. Dengan demikian, temuan penelitian ini paralel dengan berbagai penelitian sebelumnya sebagaimana tercantum dalam proposal penelitian.

Dari sisi kemanfaatan, seluruh informan sepakat bahwa informasi yang dihasilkan sistem sangat membantu dalam mempercepat pelayanan ICU. Informasi medis yang muncul secara otomatis dianggap lebih cepat, lebih rapi, dan lebih mudah dilacak dibandingkan metode manual. Ini sejalan dengan Model DeLone dan McLean (2003), yang menekankan bahwa kualitas informasi merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan sistem informasi karena berdampak langsung pada penggunaan sistem dan kepuasan pengguna.

Berdasarkan seluruh temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi pada SIMRS ICU RSUD Sultan Suriansyah telah memenuhi sebagian besar aspek kualitas informasi menurut teori, khususnya dalam hal akurasi dan relevansi. Namun demikian, sistem masih memerlukan peningkatan dalam hal ketepatan waktu update, integrasi data antarunit, serta penyederhanaan tampilan visual agar informasi yang disajikan dapat lebih cepat dan mudah digunakan dalam kondisi pelayanan intensif.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara, kualitas layanan dalam konteks dukungan teknis dan manajerial terhadap sistem informasi di ruang ICU RSUD Sultan Suriansyah menunjukkan bahwa layanan yang diberikan sudah berada pada kategori cukup baik, meskipun belum sepenuhnya optimal. Para informan menyampaikan bahwa respons tim IT cukup cepat ketika terjadi kendala, terutama terkait jaringan dan error input, meskipun kecepatan penyelesaian masalah sering kali dipengaruhi oleh jumlah unit yang mengalami gangguan pada saat yang bersamaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan teknis telah diberikan dengan baik, tetapi masih terpengaruh oleh keterbatasan sumber daya dan beban kerja pada jam sibuk.

Temuan terkait pelatihan menunjukkan bahwa pelatihan awal penggunaan sistem sudah diberikan, namun belum berlangsung secara konsisten terutama ketika terjadi pembaruan fitur atau perubahan integrasi antarsistem. Beberapa informan mengungkapkan bahwa pembaruan sistem sering dilakukan tanpa sosialisasi terlebih dahulu sehingga pengguna harus menyesuaikan diri secara mandiri. Hal ini

menandakan bahwa standar pelatihan masih belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna, terutama dalam konteks ruang ICU yang memerlukan adaptasi cepat terhadap perubahan sistem.

Dari sisi dukungan manajemen, informan menyampaikan bahwa manajemen sudah menunjukkan komitmen terhadap pemeliharaan dan peningkatan sistem, antara lain melalui perbaikan jaringan dan pengadaan perangkat baru. Namun demikian, implementasi pembaruan dan integrasi sistem masih belum berjalan optimal, misalnya pada sinkronisasi data farmasi dan pembaruan SOP yang tidak selalu mengikuti perubahan sistem. Ini menunjukkan bahwa meskipun manajemen mendukung pengembangan sistem informasi, koordinasi dan konsistensi pelaksanaan masih perlu ditingkatkan.

Temuan terkait komunikasi antara pengguna dan pengelola sistem menunjukkan bahwa komunikasi secara umum berjalan baik, baik melalui kedatangan langsung tim IT maupun melalui grup pesan resmi. Namun, komunikasi belum sepenuhnya sistematis karena belum tersedia mekanisme pelaporan khusus, seperti tiket laporan masalah atau dashboard monitoring gangguan. Kondisi ini menyebabkan beberapa respons atau klarifikasi tidak selalu cepat diterima, terutama saat terjadi kendala pada beberapa unit sekaligus.

Jika dibandingkan dengan teori, hasil penelitian ini relevan dengan Model DeLone dan McLean (2003), yang menekankan bahwa kualitas layanan meliputi dukungan teknis, pelatihan, dan pemeliharaan sistem yang diberikan kepada pengguna. Ketika layanan teknis berjalan baik tetapi masih terkendala pada jumlah personel dan kurangnya sosialisasi pembaruan, maka kualitas layanan belum dapat dikatakan optimal. Dukungan manajemen yang belum konsisten juga berdampak pada persepsi pengguna terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Penelitian terdahulu yang tercantum dalam proposal juga memperkuat temuan ini. Putri (2019) menemukan bahwa keberhasilan SIMRS sangat dipengaruhi oleh kapasitas layanan teknis dan konsistensi pembaruan sistem. Nugroho (2021) menunjukkan bahwa dukungan manajemen serta pelatihan pengguna merupakan aspek penting dalam menjaga efektivitas sistem informasi rumah sakit. Sementara itu, Rahayu (2022) menekankan bahwa gangguan jaringan, kurangnya pelatihan, dan minimnya sosialisasi pembaruan merupakan kendala yang sering muncul dalam implementasi SIMRS. Temuan-temuan tersebut sejalan dengan kondisi di ICU RSUD Sultan Suriansyah, bahwa kualitas layanan teknis dan manajerial telah berjalan, tetapi belum sepenuhnya optimal.

Berdasarkan seluruh temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan terhadap sistem informasi ICU telah berfungsi cukup baik dalam aspek responsivitas, komunikasi, pelatihan dasar, dan dukungan manajerial. Namun, peningkatan masih diperlukan pada beberapa aspek seperti sosialisasi pembaruan sistem, stabilitas jaringan, integrasi data real time, serta mekanisme pelaporan yang lebih sistematis. Upaya perbaikan pada aspek-aspek ini diharapkan dapat memperkuat kualitas layanan secara keseluruhan dan mendukung efektivitas penggunaan sistem informasi dalam pelayanan kritis di ruang ICU.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di ruang ICU RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin, dapat disimpulkan bahwa penerapan SIMRS telah memberikan kontribusi yang positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan, percepatan proses administrasi, serta pengelolaan data pasien, meskipun masih terdapat beberapa kendala yang perlu mendapatkan perhatian. Kesimpulan ini disusun sesuai dengan rumusan masalah penelitian.

1. Pertama, efektivitas SIMRS dalam meningkatkan kualitas pelayanan di ruang ICU dapat dikatakan cukup baik. SIMRS telah membantu tenaga kesehatan dalam memperoleh informasi pasien secara cepat, akurat, dan terstruktur, seperti rekam medis, hasil laboratorium, riwayat obat, serta instruksi dokter. Kemampuan sistem dalam menyediakan informasi secara tepat waktu sangat mendukung proses pengambilan keputusan klinis yang bersifat kritis di ICU. Hal ini menunjukkan bahwa SIMRS telah memenuhi unsur kualitas sistem dan kualitas informasi sebagaimana dijelaskan dalam Model DeLone dan McLean. Temuan ini diperkuat oleh penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa SIMRS berdampak signifikan terhadap mutu layanan rumah sakit
2. Kedua, SIMRS terbukti berperan besar dalam mempercepat proses administrasi dan pengelolaan data pasien. Sistem digital memungkinkan pencatatan tindakan keperawatan, pemantauan kondisi pasien, dan proses serah terima antarshift dilakukan secara lebih efisien dibandingkan metode

manual. Selain itu, proses permintaan obat, akses hasil pemeriksaan, serta integrasi informasi antarunit membuat alur pelayanan menjadi lebih cepat dan terkoordinasi. Hasil penelitian ini konsisten dengan teori Haux serta penelitian Nugroho dan Rizky, yang sama-sama menunjukkan bahwa SIMRS meningkatkan efektivitas kerja dan mempercepat alur pelayanan melalui penyediaan data secara real time.

3. Ketiga, meskipun SIMRS telah berjalan baik, penerapannya masih menghadapi sejumlah kendala. Kendala tersebut meliputi hambatan teknis seperti lambatnya sistem pada jam sibuk, sinkronisasi data yang tidak selalu real time, serta gangguan jaringan yang menyebabkan pengguna harus mengulang akses data. Selain itu, pelatihan sistem yang belum dilaksanakan secara berkala serta pembaruan fitur yang tidak selalu disertai sosialisasi menjadi tantangan bagi tenaga kesehatan dalam beradaptasi dengan perubahan. Di sisi lain, komunikasi dengan tim IT belum sepenuhnya sistematis dan integrasi data antarunit, khususnya dengan farmasi, masih memerlukan peningkatan agar informasi dapat diperbarui dengan lebih cepat. Kendala-kendala ini sejalan dengan temuan penelitian Putri dan Rahayu, yang menunjukkan bahwa faktor teknis, pelatihan, dan integrasi sistem merupakan tantangan umum dalam implementasi SIMRS di rumah sakit.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Dosen Pembimbing dan Penguji Tesis, Terima kasih Bimbingan dan masukannya
2. Pimpinan dan Seluruh Karyawan RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin, Terima kasih banyak Support dan Kerja Samanya dalam pengumpulan Data
3. Seluruh Keluarga Terima kasih atas Support dan Doanya
4. Seluruh Teman Satu Angkatan Pascasarjana Prodi Magister Manajemen Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin

REFERENSI

- Aksoy, A. (2020). *Health Information System Acceptance in Critical Care Units*. Journal of Health Informatics.
- American Association of Critical-Care Nurses. (2020). *Critical Care Standards*. AACN Publishing.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2020). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Berg, M. (2001). Implementing information systems in health care organizations: Myths and challenges. *International Journal of Medical Informatics*, 64(2–3), 143–156.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Creswell, J. W. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2011). *The SAGE Handbook of Qualitative Research* (4th ed.). SAGE Publications.
- Dwiyanto, A. (2015). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fink, A. (2013). *How to Conduct Surveys: A Step-by-Step Guide*. SAGE Publications.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2018). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. New York: McGraw-Hill.
- Government Regulation No. 28/2024 on the Implementation of the Health Law. (2024). Republic of Indonesia.
- Gupta, R., & Jha, A. (2022). Evaluating Clinical Information System Efficiency in Emergency and Critical Care Units. *International Journal of Health Informatics*.
- Handoko, T. H. (2017). *Manajemen*. Yogyakarta: BPF.

- Haux, R., Ammenwerth, E., & Herzog, W. (2006). *Health Information Systems: Architecture and Perspectives*. Springer.
- Jogiyanto, H. M. (2019). *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kadir, A. (2018). *Pengenalan Sistem Informasi* (Ed. Revisi). Yogyakarta: Andi.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Pedoman Implementasi Rekam Medis Elektronik*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (14th ed.). Pearson.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson Education.
- Lestari, M. (2023). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit pada Unit Perawatan Intensif. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan Indonesia*, 5(1), 22–33.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.