



Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Pemasaran dan Konsumen pada Pelayanan Kesehatan

The Effect of Management Information Systems on Marketing and Consumer in Health Services

¹⁾ Wildan Priscillah, ²⁾ Afira Febriani, ³⁾ Firda Nur Laila, ⁴⁾ Anggilia Yuliani Susanti, ⁵⁾ Isni Wantias, ⁶⁾ Vip Paramarta

^{1,2,3,4,5,6} Universitas Sangga Buana, Indonesia

*Email: ¹⁾ wildannpriscillah@gmail.com, ²⁾ afirasurya@gmail.com, ³⁾ firdalaila501@gmail.com, ⁴⁾ anggiliasusanti@gmail.com, ⁵⁾ isniwantias@gmail.com, ⁶⁾ vip@usbykp.ac.id

*Correspondence: ¹⁾ Wildan Priscillah

DOI:

10.59141/comserva.v3i10.1190

ABSTRAK

Pemasaran Rumah Sakit merupakan suatu proses sosial dan manajerial yang terdiri dari suatu analisis, perencanaan, pengimplementasian dan pengendalian terhadap program kesehatan yang telah di rancang rumah sakit guna meningkatkan penjualan jasa kesehatan oleh rumah sakit agar menghasilkan keuntungan yang sesuai dengan harapan management rumah sakit. Strategi pemasaran dibuat untuk memberi petunjuk pada para manager bagaimana produk/jasa yang dihasilkan dapat sampai pada konsumen dan bagaimana memotivasi konsumen untuk membelinya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan memahami pengertian pemasaran dan manajemen pemasaran, untuk mengetahui dan memahami ciri-ciri organisasi semibisnis, untuk mengetahui dan memahami masalah utama pemasaran rumah sakit, untuk mengetahui dan memahami manfaat dari pemasaran dan untuk mengetahui dan memahami orientasi pemasaran. Metode penelitian ini menggunakan kualitatif dan kuantitatif, gabungan kedua pendekatan ini dapat memberikan pemahaman menyeluruh tentang efektivitas SIM-RS dalam meningkatkan pemasaran rumah sakit dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini dilakukan di Hasil dari penelitian ini yaitu sistem informasi manajerial (SIM) berperan penting dalam meningkatkan koneksi antara market (RS) dan customer (pasien). Dengan SIM yang sesuai diterapkan pada suatu market, dapat meningkatkan kinerja market yang berdampak pada peningkatan mutu dan kepercayaan kustomer.

Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen; Pemasaran Pelayanan Kesehatan; Konsumen

ABSTRACT

Hospital marketing is a social and managerial process consisting of an analysis, planning, implementation and control of health programs that have been designed by hospitals to increase sales of health services by hospitals in order to generate profits in accordance with the expectations of hospital management. Marketing strategies are made to instruct managers how the resulting product/service can reach consumers and how to motivate consumers to buy it. The purpose of this study is to know and understand the notion of marketing and marketing management, to know and understand the characteristics of semibusiness organizations, to know and understand the main problems of hospital marketing, to know and understand the benefits of marketing and to know and understand marketing orientation. This research method uses qualitative and quantitative, the combination of these two approaches can provide a comprehensive

understanding of the effectiveness of SIM-RS in improving hospital marketing and improving the quality of health services. The results of this study are that managerial information systems (SIM) play an important role in improving the connection between the market (hospital) and customers (patients). With the appropriate SIM applied to a market, it can improve market performance which has an impact on improving quality and customer trust.

Keywords: *Management Information System; Health Service Marketing;*

PENDAHULUAN

Berdasarkan undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, pelayanan rawat jalan, dan pelayanan gawat darurat. Strategi pemasaran dibuat untuk memberi petunjuk pada para manager bagaimana produk/jasa yang dihasilkan dapat sampai pada konsumen dan bagaimana memotivasi konsumen untuk membelinya. Pemasaran merupakan kunci untuk meraih tujuan organisasi yang lebih efektif dari pada pesaing karena memadukan kegiatan pemasaran untuk menetapkan dan memuaskan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran (Mahfud, 2020). Manajemen pemasaran merupakan upaya yang dapat dilakukan agar utilisasi pelayanan rumah sakit menjadi lebih tinggi sehingga berdampak pada meningkatnya derajat kesehatan masyarakat (Ekawati & Andriani, 2022). Pemasaran rumah sakit merupakan suatu unsur yang penting (shalamah & indrawati, 2021).

Tujuan pemasaran rumah sakit adalah memperkenalkan rumah sakit pada masyarakat luas, menginformasikan se jelas-jelasnya mengenai fasilitas dan kemampuan pelayanan yang dimiliki oleh rumah sakit pada masyarakat dan segenap warga rumah sakit, membentuk dan membina citra rumah sakit melalui kepercayaan dan penghargaan masyarakat terhadap kemampuan rumah sakit, pemanfaatan sumber daya rumah sakit secara optimal dan disamping itu rumah sakit juga mengharapkan terjadinya peningkatan penghasilan. Namun manajemen pemasaran tidak dapat diaplikasikan secara bebas dalam bidang rumah sakit terutama dalam mengaplikasikan promosi (Nurul, 2022). Ada batasan atau etika yang harus dipatuhi seperti etika promosi rumah sakit (Shalamah & Indrawati, 2021).

Pihak konsumen sangat berperan dalam perkembangan pemasaran rumah sakit. Karena perilaku konsumenlah yang dapat menilai layanan yang telah diberikan (Parendreng & Tasnim, 2019). Perilaku konsumen merupakan perilaku yang diperoleh melalui pencarian, pembelian, penggunaan, pengevaluasian, dan penentuan produk/jasa yang diharapkan (Sinulingga et al., 2023). Memahami pengaruh konsumen individu dalam proses keputusan adalah masalah yang utama untuk memahami perilaku konsumen (Nurbayty & Usman, 2022).

Upaya pemasaran yang dilakukan bertujuan untuk menginformasikan pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh rumah sakit dan pada akhirnya akan berpengaruh pada peningkatan utilisasi pelayanan kesehatan (Anandyta, 2020). Evaluasi dapat dilakukan dengan mengukur bauran pemasaran yang digunakan oleh rumah sakit dalam mempengaruhi pasien untuk memilih berobat di rumah sakit tertentu sebagai tempat pencarian pelayanan kesehatan. Evaluasi dapat digunakan pada perencanaan upaya pemasaran dan upaya promosi pada periode selanjutnya. Tujuan dari pemasaran management rumah sakit adalah untuk meningkatkan penggunaan pelayanan, mempercepat jejaring rujukan, memperluas cakupan pasar dan berperan aktif dalam meningkatkan mutu dan derajat pelayanan

kesehatan dengan mengikuti peraturan dan hukum yang berlaku (Dewi, 2018) (Chodiq & Rumiah, 2023). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan memahami pengertian pemasaran dan manajemen pemasaran, untuk mengetahui dan memahami ciri-ciri organisasi semibisnis, untuk mengetahui dan memahami masalah utama pemasaran rumah sakit, untuk mengetahui dan memahami manfaat dari pemasaran dan untuk mengetahui dan memahami orientasi pemasaran. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi mengenai pemasaran rumah sakit atau fasilitas Kesehatan lainnya. Menjangkau konsumen yang belum terjangkau dengan pendekatan pemasaran.

METODE

Metode penelitian yang dapat digunakan untuk mengkaji implementasi dan dampak Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) pada Rumah Sakit X dapat mencakup pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit X penelitian dilaksanakan selama periode tertentu. Pendekatan kualitatif dapat dilakukan melalui studi kasus untuk mendalaminya dengan wawancara mendalam kepada pihak terkait seperti manajer, dokter, dan petugas pemasaran rumah sakit. Wawancara tersebut dapat memberikan pemahaman mendalam tentang kendala dan tantangan yang dihadapi dalam pemasaran rumah sakit serta bagaimana SIM-RS berkontribusi dalam penanganan kendala tersebut. Di sisi lain, pendekatan kuantitatif dapat dilakukan dengan menganalisis data jumlah pasien, tingkat kepuasan pasien, dan efisiensi operasional sebelum dan setelah implementasi SIM-RS. Survei atau kuesioner juga dapat digunakan untuk mengukur persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan pengaruh SIM-RS terhadap pengambilan keputusan manajemen. Gabungan kedua pendekatan ini dapat memberikan pemahaman menyeluruh tentang efektivitas SIM-RS dalam meningkatkan pemasaran rumah sakit dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Populasi dalam seluruh staf rumah sakit (manajer, dokter, petugas pemasaran) dan pasien yang terlibat dalam penggunaan SIM-RS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemasaran Rumah Sakit merupakan suatu proses social dan manajerial yang terdiri dari suatu analisis, perencanaan, pengimplementasian dan pengendalian terhadap program kesehatan yang telah di rancang rumah sakit guna meningkatkan penjualan jasa kesehatan oleh rumah sakit agar menghasilkan keuntungan yang sesuai dengan harapan management rumah sakit (Salmiah R, 2012).

Dengan tugas dan fungsi yang ada, tentunya rumah sakit memegang peranan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui tugas dan fungsinya. Untuk dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik, maka mutlak perlu dilakukan sebuah pelayanan rumah sakit yang berkualitas. Selaian itu dalam bisnis setiap pelaku bisnis juga harus menentukan target marketing untuk perusahaan/instansinya.

Target pemasaran management di Rumah Sakit X adalah masyarakat umum yang memiliki asuransi dan pasien non BPJS. RS X menawarkan pelayanan yang cepat, ramah dan suasana lingkungan nyaman dengan tenaga medis yang kompeten dibidangnya. Rs X merupakan perusahaan swasta yang dimiliki oleh beberapa orang dengan struktur organisasi yang terdiri dari :

1. Badan Pengawas
 2. Direktur PT
 3. Direktur Rumah Sakit
 4. Sekertaris Direktur
-

5. Manajer Pelayanan Medis, Penunjang Medis, Umum, SDM, Marketing dan Keuangan
6. Komite
7. Kepala Instalasi
8. Penanggung Jawab Instalasi
9. Pelaksana

Dimana struktur organisasi tersebut saling berkoordinasi untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan di RS X. Masing – masing bagian memiliki tanggung jawab penuh terhadap pekerjaan sesuai dengan job descriptionnya masing – masing yang nantinya akan dievaluasi setiap 6 bulan oleh direktur RS X.

Namun, didalam pelaksanaannya terdapat kendala – kendala yang dialami bagian pemasaran rumah sakit yaitu sulitnya menemukan target pemasaran yang diinginkan dikarenakan masyarakat sekitar RS X berada 99.9% merupakan pengguna BPJS dan hanya sebagian kecil yang memiliki asuransi, hal ini tentunya menjadi perhatian khusus dan menjadi bahan evaluasi RS X terhadap penentuan target pemasaran RS X tersebut.

Saat ini management RS X sudah mempertimbangkan untuk merubah target pemasarannya dengan direncanakannya kontrak kerja sama dengan BPJS, tetapi hal ini masih dalam tahap pengkajian karena terdapat beberapa pasien yang tidak setuju dengan layanan BPJS, sehingga pihak management RS sedang menyusun alur pelayanan pasien dengan baik, sehingga pelayanan cepat, ramah dan nyaman nantinya akan tetap bisa dijalankan dengan baik.

Peranan pemasaran terhadap RS X sangat penting dikarenakan dengan adanya system pemasaran RS X dapat dikenal oleh masyarakat luas, melalui system pemasaran yang dilakukan oleh bagian pemasaran RS X masyarakat dapat mengetahui pelayanan apa saja yang tersedia di RS X. selain melalui media social bagian pemasaran RS X juga rutin mengunjungi dan menjalin kerja sama dengan perusahaan–perusahaan, klinik–klinik, dokter dan bidan praktek mandiri yang berada disekitar RS X dengan harapan peningkatan jumlah rujukan dari fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Cara ini terbukti efektif dalam meningkatkan jumlah kunjungan pasien rujukan ke RS X.

Dengan pelayanan yang cepat, ramah dan nyaman RS X mampu menarik konsumen dengan baik, hal ini dibuktikan banyaknya pasien yang menggunakan pelayanan di RS X dan kembali lagi ke RS X saat membutuhkan pelayanan kesehatan dan tidak sedikit pula yang merekomendasikan RS X kepada kerabat mereka. Sehingga mayoritas konsumen RS X adalah pasien yang memang sudah lama menggunakan pelayanan kesehatan di RS Baros.

Selain itu management pemasaran RS X juga rutin mengadakan kegiatan/event dimana kegiatan tersebut selalu berkolaborasi dengan berbagai pihak baik itu dokter spesialis dan tenaga penunjang medis lainnya yang ditujukan kepada masyarakat umum, hal tersebut dilakukan dengan tujuan mengenalkan fasilitas pelayanan RS X dan juga mempromosikan dokter yang tersedia di RS X sehingga masyarakat dapat mengetahui hal tersebut. Selain pada saat hari – hari nasional event tersebut juga sering di adakan pada saat ada dokter baru yang bergabung.

Sistem informasi managerial di RS X

Database Rumah Sakit Menggunakan OKSIP dengan menggunakan beberapa table yaitu :

1. Dokter
 2. Pasien
 3. Ruang
-

4. Rawat Inap

5. Layanan

Dengan penentuan entitas

1. Pasien : Menyimpan informasi identitas yang diperoleh pasien
2. Dokter : Menyimpan informasi yang diperoleh dari dokter
3. Ruangan : Menyimpan informasi data yang diperoleh dari ruangan
4. Rawat Inap : Menyimpan informasi apabila terdapat pasien yang perlu di rawat inap
5. Layanan : Menyimpan informasi jenis layanan

Masuk ke *system* OKSIP. Memasukkan username dan password yang sudah dibuat sebelumnya. Jika terdapat kesalahan dalam penginputan data pasien pada system masih dapat dilakukan perbaikan selama belum dilakukan *close billing*, sehingga perlu dilakukan pengecekan kembali data pasien dan tindakan yang dilakukan sebelum dilakukan *close billing*, aplikasi ini dapat digunakan dan dipahami dengan mudah.

Saat ini penggunaan SIMRS pada rumah sakit x belum berjalan dengan baik karena ada beberapa fitur seperti update ketersediaan rawat inap dan integrasi dengan laboratorium, radiologi dan farmasi belum difungsikan dengan optimal dikarenakan terkait permasalahan system. Untuk pencatatan medical record di Rumah Sakit X masih secara manual karena belum dilakukan system E-Medical Record.

Komponen-Komponen SIM

Konsep Sistem

Sistem adalah sekelompok bagian-bagian yang bekerja bersama-sama untuk melakukan suatu maksud, apabila salah satu bagian rusak atau tidak dapat menjalankan tugasnya maka maksud yang hendak dicapai tidak akan terpenuhi atau sedikit-tidaknyanya sistem yang sudah terwujud akan mendapat gangguan (Jaleha & Suriyani, 2020).

Konsep sistem yang diutarakan menggambarkan pentingnya kerja sama antarbagian dalam suatu sistem untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem didefinisikan sebagai sekelompok bagian yang saling terkait dan bekerja sama untuk mencapai suatu maksud atau tujuan tertentu. Keterkaitan dan kerjasama antarbagian dalam sistem merupakan faktor krusial dalam menjaga keberlanjutan dan keefektifan suatu siste. Analisis konsep ini dapat diaplikasikan dalam konteks Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang digunakan dalam organisasi X, termasuk di Rumah Sakit. SIM tidak hanya merupakan satu entitas tunggal, melainkan sebuah sistem yang terdiri dari berbagai komponen atau bagian, seperti basis data, perangkat lunak, perangkat keras, dan personel yang terlibat dalam pengelolaan dan penggunaan sistem tersebut.

Dalam SIM di rumah sakit, keseluruhan sistem harus berfungsi secara terkoordinasi dan harmonis. Jika salah satu bagian dari SIM mengalami gangguan atau kegagalan, hal ini dapat berdampak negatif pada kinerja keseluruhan sistem, mengingat pentingnya setiap elemen dalam menyumbangkan kontribusinya terhadap tujuan umum, yaitu peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, konsep sistem yang digambarkan sebagai sekelompok bagian yang saling berinteraksi dan bekerja bersama-sama untuk mencapai suatu maksud atau tujuan memperkuat ide bahwa keseluruhan SIM di organisasi X, khususnya di RS, harus dijaga agar tetap berjalan dengan baik. Keterkaitan dan sinergi antarbagian dalam SIM menjadi faktor penting dalam

mendukung keberhasilan sistem tersebut dalam memberikan kontribusi positif terhadap manajemen dan kualitas pelayanan di rumah sakit.

Konsep Informasi

Informasi adalah data yang penting yang memberikan pengetahuan yang berguna (Nurislaminingsih, 2020). Informasi adalah data yang telah diklasifikasi atau diolah atau diinterpretasi untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan (Pahlawan, 2014). Dalam konteks sistem informasi, konsep informasi memiliki peran sentral. Informasi dianggap sebagai data yang telah mengalami proses klasifikasi, pengolahan, atau interpretasi sehingga dapat memberikan pengetahuan yang bermanfaat. Nurislaminingsih (2020) memberikan definisi bahwa informasi adalah data yang penting dan memberikan pengetahuan yang berguna. Definisi ini menyoroti pentingnya data yang telah melalui proses tertentu untuk menjadi informasi yang relevan dan bermanfaat.

Dalam konteks Sistem Informasi Manajemen (SIM) di organisasi X, termasuk di Rumah Sakit, data yang terkumpul dari berbagai bagian sistem tersebut diolah menjadi informasi yang dapat mendukung proses pengambilan keputusan. Setiap bagian dalam SIM menghasilkan data yang kemudian diolah menjadi informasi yang dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi pihak manajemen. Informasi yang dihasilkan oleh SIM di rumah sakit menjadi dasar bagi pihak manajemen untuk membuat keputusan yang tepat. Oleh karena itu, kualitas informasi yang dihasilkan oleh SIM menjadi faktor kritis dalam keberhasilan suatu organisasi, terutama di bidang kesehatan.

Dengan kata lain, konsep informasi menjadi pondasi bagi keberhasilan Sistem Informasi Manajemen di rumah sakit. Informasi yang baik, akurat, dan relevan dapat membantu pihak manajemen dalam merencanakan, mengorganisir, dan mengendalikan berbagai aspek operasional di rumah sakit, sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik kepada pasien.

Konsep Manajemen

Secara umum dapat diuraikan bahwa manajemen merupakan proses atau kegiatan yang dilakukan oleh seorang pimpinan/manajer di dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu

Konsep Sistem Informasi Manajemen terhadap Kinerja Pegawai Agus Dahrma dalam bukunya Manajemen Supervisi memberikan penjelasan mengenai penilaian kinerja, sebagai berikut: Untuk dapat menilai kinerja pegawai secara objektif dan akurat adalah dengan mengukur tingkat kinerja pegawai (Hakam, 2016). Pengukuran kinerja dapat juga berfungsi sebagai upaya mengumpulkan informasi yang dapat digunakan untuk mengarahkan upaya pegawai melalui serangkaian prioritas tertentu (Utama et al., 2019) (Napitupulu, 2020). Suatu aplikasi sistem informasi bisa dievaluasi ada tiga faktor yaitu teknis, operasional dan ekonomis (Seroan et al., 2018). Untuk aplikasi dari penerapan ini disebut pengukuran kelayakan atas faktor tersebut. Untuk aplikasi yang sedang berjalan evaluasi faktor merupakan ukuran hasil karya. Pengusulan yang baru harus tunduk pada tiga faktor di atas yang berarti harus mengadakan perhitungan secara menyeluruh yang meliputi permasalahan teknis, pengusulan yang pertimbangan atas masalah yang menyangkut segi operasional serta dikaitkan dengan perhitungan segi ekonomisnya.

1. Faktor Teknis

Faktor teknis meliputi beberapa aspek, yaitu:

- a. Terdapat metode perhitungan yang dijadikan dasar untuk melakukan pemecahan masalah.
- b. Sistem pengoperasian mendukung pendekatan operasional yang diusulkan.
- c. Tingkat transmisi data cukup cepat untuk melakukan pemrosesan/penanganan data.
- d. Terdapat sarana penyimpanan tambahan yang cukup untuk merekam file yang diperlukan.
- e. Unit pusat pengolahan data mempunyai kemampuan untuk menanggapi semua permintaan dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Bilamana melalui faktor bidang teknis tersebut menunjukkan aplikasi tidak efektif, maka hal ini menunjukkan secara jelas bahwa kemampuan teknis perangkat lunak yang disediakan bagi pemakaian tidak memiliki kemampuan untuk mendukung aplikasi secara mantap. Suatu pengoperasian pada waktu on line biasanya akan berhasil, tetapi harus dikerjakan secara perlahan, karena alat-alat yang dipakai untuk pengolahan data telah nyata memiliki kemampuan yang tidak cukup untuk menangani beban kerja.

2. Faktor Operasional

Kelayakan operasional senantiasa berkaitan dengan masalah apakah data masukan dapat disediakan dan kelancaran keluaran dapat dihasilkan serta benar-benar akan dipergunakan. Secara teknis tidak sukar untuk mengeluarkan laporan komputer setebal itu tidak efektif. Pelaksanaan faktor operasional harus dimulai dengan menyelusuri seberapa baik aplikasi itu bekerja dalam hubungannya dengan masukan, selanjutnya tinjauan atas tingkat kesalahan dan diteruskan dengan ketepatan waktu. Hasil pengolahan perlu dievaluasi secara periodik, menurut ukuran biaya dan efektivitasnya. Dalam menilai kelayakan ekonomis untuk proyek tersebut dapat dilaksanakan dengan mengevaluasi manfaat ekonomisnya berdasarkan sistem informasi manajemen.

3. Faktor Ekonomis

Biaya yang diperkirakan dengan perbedaan kecil merupakan pengeluaran untuk menjalankan suatu aplikasi. Contohnya adalah untuk personalia serta bahan pembantu peralatan dan pemeliharaan peralatan tersebut. Beberapa biaya yang penting mempunyai perbedaan yang besar dalam perkiraan, dan hal ini sering sekali diabaikan karena kejadiannya berada di dalam wilayah pemakai dan tidak dalam tangan pengolah data. Bila ditinjau dari segi pengeluaran dan manfaat, sistem informasi manajemen efektif bila pertambahan hasil yang diperoleh karena adanya informasi yang lebih besar dari pada biaya operasional sistem informasi manajemen tersebut.

Penerapan/Hasil SIM

Penerapan Sistem Informasi Manajemen merupakan sebuah sistem mesin pemakai yang terintegrasi yang menyediakan informasi untuk menunjang operasi manajemen dan fungsi-fungsi pengambilan keputusan di dalam sebuah organisasi. Pengelolaan informasi diseluruh tingkat pemerintah secara sistematis dalam rangka penyelenggara pelayanan. Hal ini penerapan sistem informasi kesehatan yaitu berupa pengelolaan data melalui komputerisasi.

Oleh karena itu dalam penerapan sistem informasi manajemen di rumah sakit yang berbasis komputerisasi pada suatu organisasi harus mengandung elemen-elemen fisik untuk menunjangnya. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana penerapan sistem informasi manajemen menurut Seroan et al (2018) ada tiga yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan Sistem Informasi Manajemen dalam Penerapannya di suatu organisasi yaitu faktor teknis, faktor operasional dan faktor ekonomis.

1. Faktor Teknis

Kesalahan teknis dalam pengaplikasian sistem informasi dapat berakibat pada kinerja yang berada dibawah tingkat dari yang diperkirakan, apabila sistem informasi yang dibangun tidak dikerjakan (diterapkan) secara cermat dan teliti, maka besar kemungkinan sistem tersebut akan memiliki kesalahan/kelemahan teknis yang membuat sistem tidak mampu bekerja secara normal ataupun sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini bila tidak diperhatikan secara seksama akan mengakibatkan kegagalan dalam sistem informasi di suatu instansi rumah sakit. Untuk itu diperlukan adanya Sistem pengamanan untuk penerapan sistem informasi yang tepat sasaran, sehingga dapat memperoleh Kekuratan dan kelengkapan data yang benar.

2. Faktor Operasional

Dalam Penerapan sistem informasi manajemen yang menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi jalannya Sistem informasi manajemen yang baik yaitu berkaitan dengan. Operasional dalam hal ini Sumber daya Manusia yang ada dalam instansi tersebut. Staff atau pegawai merupakan faktor utama dalam sistem informasi manajemen kegagalan yang terjadi dalam proses SIM, salah-satunya disebabkan oleh staf/pegawai yang tidak cukup memadai, mencukupi, ataupun tidak kompeten dalam bidangnya. Penambahan jumlah staf dan kepala bagian instansi saja tidak cukup menyelesaikan persoalan SIM, tetapi diperlukan sebuah kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang memang diperlukan atau kompeten dan kapabel sehingga dalam SIM. Dalam proses pemberdayaan ekonomi yang ada di instansi tersebut, untuk sumber daya cukup untuk bisa melaksanakan suatu penerapan SIM yang diakibatkan oleh faktor yang dimaksud disini serta terdapat pula kapasitas pelaksana yang tidak kompeten. Dari sisi SDM, faktor kesuksesan penerapan SIM adalah

- a. Kemampuan SDM yang memadai, dengan perekrutan tenaga yang ahli (teknisi) dalam perancangan SIM.
- b. Kendati telah memiliki jumlah staff/pegawai yang memadai dan memiliki kemampuan sesuai yang dibutuhkan, namun tanpa fasilitas fisik ini tergantung pada kebutuhan sistem informasi manajemen(sarana dan prasarana).
- c. Perencanaan yang memadai, serta tujuan dan harapan yang jelas akan hasil dari penerapan SIM Komitmen seluruh pihak yang berkepentingan mengambil langkah pembangunan dan penerapan SIM secara bertahap, tidak sekedar copy-paste dari sistem sebelumnya. Pengelolaan operasional sistem bertujuan untuk memastikan mekanisme operasional sistem yang stabil, aman dan efisien secara keseluruhan. Dalam mengelola operasional sistem diperlukan kebijakan, standar atau prosedur operasional sistem yang menjamin kesinambungan sistem dan memastikan penerapannya baik.

3. Faktor Ekonomis

Faktor ekonomis menjadi salah satu faktor penentu dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen yang baik. Faktor ekonomis menjadi hal yang Penting, mengapa penting karena kebutuhan dasar terkait faktor ekonomi dalam instansi tersebut sangat berpengaruh terhadap pemenuhan kebutuhan baik dalam hal teknis maupun operasional yang ada yaitu berkaitan dengan Faktor Teknis, Kesalahan teknis dalam pengaplikasian sistem informasi dapat berakibat pada kinerja yang berada dibawah tingkat dari yang diperkirakan sehingga dapat menyebabkan penerapan SIM tidak berjalan dengan baik. Salah satu aspek penentu agar Penerapan SIM di Rumah Sakit dapat berjalan dengan optimal yaitu terkait dengan Faktor operasional, yang dalam hal ini berkaitan dengan Sumber daya Manusia yang dituntut untuk memiliki keahlian yang kompeten dalam bidangnya agar penerapan

Sistem informasi manajemen dapat terealisasi dengan baik. Faktor Ekonomis, adalah salah satu faktor penentu dalam berhasilnya Penerapan SIM di Rumah Sakit, dimana faktor ekonomi sendiri menjadi tolak ukur instansi terkait dalam menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung agar dalam pelaksanaan Penerapan Sistem Informasi dapat memadai sehingga kinerja yang dihasilkan akan memperoleh hasil kinerja yang cukup tinggi lewat adanya sarana prasarana yang mendukung SIM berjalan dengan optimal.

Model SIM organisasi

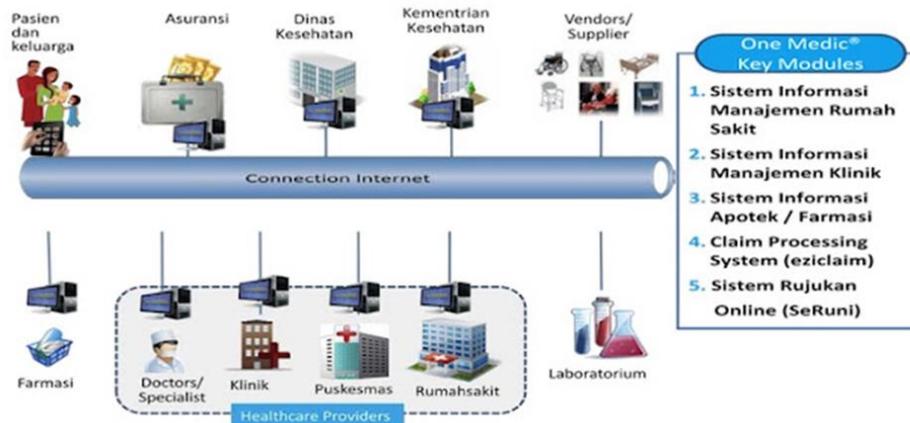
ses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan (Baihaqi et al., 2019).

Menurut Permenkes RI Nomor 82, Pasal 4, Tahun 2013, tentang sistem informasi manajemen rumah sakit, institusi berkewajiban:

- a. Setiap Rumah Sakit harus melaksanakan pengelolaan dan pengembangan SIMRS.
- b. Pelaksanaan pengelolaan dan pengembangan SIMRS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus mampu meningkatkan dan mendukung proses pelayanan kesehatan di Rumah Sakit yang meliputi:
 - 1) Kecepatan, akurasi, integrasi, peningkatan pelayanan, peningkatan efisiensi, kemudahan pelaporan dalam pelaksanaan operasional.
 - 2) Kecepatan mengambil keputusan, akurasi dan kecepatan identifikasi masalah dan kemudahan dalam penyusunan strategi dalam pelaksanaan manajerial.
 - 3) Budaya kerja, transparansi, koordinasi antar unit, pemahaman sistem dan pengurangan biaya administrasi dalam pelaksanaan organisasi.

Sistem informasi manajemen rumah sakit, merupakan tatanan yang berurusan dengan pengumpulan data, pengolahan data, penyajian informasi, analisa dan penyimpulan informasi serta penyampaian informasi yang dibutuhkan untuk kegiatan rumah sakit. Modul aplikasi SIMRS, meliputi kegiatan pelayanan, medis, pembiayaan, logistik, inventaris dan kegiatan manajemen lainnya, yang dapat mendukung kegiatan pencatatan dan pelaporan di rumah sakit.

Peran sistem informasi di dalam kegiatan manajemen rumah sakit sangatlah membantu dan mempunyai peran yang sangat efektif dalam proses pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dengan sistem informasi seorang pemimpin rumah sakit dapat mengambil suatu kebijakan secara cepat, tepat dan akurat berdasarkan informasi yang didapat dari pelayanan kesehatan di rumah sakit yang dipimpinnya. Rumah sakit sebagai penyedia pelayanan kesehatan, harus mampu mengantisipasi perubahan dan menjadi organisasi yang fleksibel, mudah menerima masukan, memiliki layanan yang berkualitas, serta dapat memanfaatkan peluang yang ada.



Gambar 1. One Medic Key Modules

SIMRS merupakan sistem informasi secara utuh yang terdiri dari beberapa sub-sistem di masing-masing unit dan terintegrasi satu sama lainnya. Dalam implementasinya SIMRS akan dapat beroperasi secara optimal jika ada integrasi antar sub-sistem, sehingga sistem tidak berdiri sendiri (stand alone) dan transaksi data menjadi lebih cepat. Operasional SIMRS meliputi data-data transaksi (Medis, Penunjang Medis dan Non-medis), yang berfungsi untuk memudahkan dan meningkatkan pelayanan di rumah sakit. Selain itu di era transaksi data elektronik, keberadaan SIMRS akan sangat membantu manajemen dalam pengambilan keputusan operasional dan juga memudahkan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Selain itu, peran SIM dalam kegiatan manajemen rumah sakit sangatlah membantu dan mempunyai peran yang cukup efektif dalam proses pelayanan Kesehatan di rumah sakit. Dengan adanya system informasi, manajemen rumah sakit dapat mengambil suatu kebijakan secara cepat, tepat dan akurat berdasarkan informasi yang ada.

Hasil SIM yang digunakan di organisasi x

SIM yang digunakan pada RS menunjukkan hasil yang baik, dimana adanya SIM dapat membantu mengorganisasikan kegiatan-kegiatan di RS dan meningkatkan pelayanan RS. Dengan adanya SIM, kekurangan atau pelayanan dapat dianalisis sehingga dapat membantu perbaikan mutu RS.

Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam organisasi X, khususnya di Rumah Sakit (RS), telah memberikan dampak positif yang signifikan. Hasil evaluasi SIM menunjukkan performa yang baik, dan hal ini memiliki implikasi positif terhadap efisiensi dan efektivitas kegiatan di RS. Dengan adanya SIM, organisasi dapat mengelola kegiatan-kegiatan operasional dengan lebih terstruktur dan terorganisir. Informasi yang dihasilkan oleh SIM memberikan gambaran komprehensif terkait berbagai aspek pelayanan RS, termasuk penilaian terhadap kekurangan atau masalah dalam pelayanan yang disediakan. Analisis yang dilakukan melalui SIM memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dalam rangka meningkatkan mutu layanan RS.

Selain itu, SIM juga berperan sebagai alat untuk pemantauan dan evaluasi yang efektif. Dengan memanfaatkan SIM, organisasi dapat secara sistematis mengevaluasi kinerja dan hasil pelayanan yang diberikan. Hal ini membantu dalam mengidentifikasi kebijakan atau prosedur yang perlu disesuaikan agar RS dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada pasien dan pemangku kepentingan lainnya. Selanjutnya, keberadaan SIM membantu organisasi dalam mengoptimalkan sumber daya, baik itu personel maupun fasilitas, dengan lebih efisien. Dengan pemantauan yang terintegrasi dan informasi

yang akurat dari SIM, organisasi dapat merencanakan peningkatan kualitas pelayanan dengan lebih tepat sasaran dan responsif terhadap kebutuhan yang berkembang. SIM dapat dipandang sebagai instrumen penting dalam meningkatkan manajemen dan kualitas pelayanan di Rumah Sakit. Penggunaan SIM tidak hanya memberikan gambaran holistik terhadap operasional RS, tetapi juga menjadi landasan bagi pengambilan keputusan yang lebih baik guna meningkatkan mutu dan efisiensi layanan kesehatan.

SIMPULAN

Sistem informasi managerial (SIM) berperan penting dalam meningkatkan koneksi antara market (RS) dan kustomer (pasien). Dengan SIM yang sesuai diterapkan pada suatu market, dapat meningkatkan kinerja market yang berdampak pada peningkatan mutu dan kepercayaan kustomer. Dalam konteks Rumah Sakit X, penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi dan efektivitas operasional rumah sakit. SIM membantu manajemen dalam pengambilan keputusan yang cepat, tepat, dan akurat, serta memberikan gambaran komprehensif terkait berbagai aspek pelayanan. Evaluasi SIM menunjukkan performa yang baik, memungkinkan identifikasi area-area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan mutu layanan. Konsep sistem informasi manajemen diorganisir dengan baik, terdiri dari beberapa komponen seperti database, modul aplikasi SIMRS, dan sub-sistem di masing-masing unit, yang terintegrasi untuk mendukung operasional rumah sakit. Keterkaitan dan sinergi antarbagian dalam SIM menjadi faktor penting dalam menjaga keberlanjutan dan keefektifan sistem tersebut. Konsep informasi menjadi pondasi bagi keberhasilan SIM di rumah sakit. Data yang diolah menjadi informasi yang relevan dan bermanfaat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi manajemen, mendukung proses pengambilan keputusan yang tepat. Kualitas informasi yang dihasilkan oleh SIM menjadi kritis dalam keberhasilan organisasi, terutama di bidang kesehatan.

Dalam konteks ekonomi, SIM menjadi faktor penentu. Faktor teknis, operasional, dan ekonomis harus diperhatikan untuk memastikan kesuksesan penerapan SIM. Pengelolaan operasional SIM yang melibatkan SDM yang memadai, fasilitas fisik yang cukup, perencanaan yang baik, dan komitmen seluruh pihak sangat penting. Penerapan SIM di Rumah Sakit X juga memperlihatkan peran penting dalam pemasaran dan meningkatkan hubungan dengan kustomer (pasien). Melalui pemasaran yang efektif dan promosi, RS X mampu menarik konsumen dengan pelayanan cepat, ramah, dan nyaman. SIM menjadi instrumen penting dalam mengevaluasi dan merencanakan peningkatan kualitas pelayanan. Penerapan SIM di Rumah Sakit X telah memberikan kontribusi positif terhadap manajemen, kualitas pelayanan, dan hubungan dengan kustomer. Dengan terus memperhatikan faktor-faktor kritis, SIM dapat terus menjadi alat yang efektif dalam mendukung operasional dan pertumbuhan rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Anandyta, M. D. (2020). *Analisis Perbandingan Pengalaman Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar Dengan Rumah Sakit Stella Maris Makassar*. Universitas Hasanuddin.
- Baihaqi, W. M., Dianingrum, M., & Ramadhan, K. A. N. (2019). Regresi Linier Sederhana Untuk Memprediksi Kunjungan Pasien Di Rumah Sakit Berdasarkan Jenis Layanan Dan Umur Pasien. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 10(2), 671–680.
- Chodiq, A., & Rumiah, R. (2023). Strengthening the Science and Technology Ecosystem and Innovation in Supporting Technology Transfer Policy in Indonesia: Reflection on 20 Years of Technology Transfer Policy Implementation Movement in Indonesia. *Experimental Student Experiences*, 1(5), 458–470.
- Dewi, N. L. P. E. K. (2018). Strategi Pemasaran Produk Program BPJS/JKN di Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 15(2), 81–99.
- Ekawati, S., & Andriani, H. (2022). Strategi bauran pemasaran pelayanan kesehatan rumah sakit Yadika Pondok Bambu pada masa pandemi Covid-19. *Jurnal Medika Utama*, 3(02 Januari), 2073–2083.
- Hakam, F. (2016). Analisis, Perancangan dan Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan. *Yogyakarta: Gosyen Publishing*.
- Jaleha, S., & Suriyani, E. (2020). Implementasi Sistem E-Voting Dilihat Aspek Komunikasi Dalam Rangka Pemilihan Kepala Desa di Desa Kambitin Raya Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Japb*, 3(2), 1253–1264.
- Mahfud, I. (2020). Strategi Pemasaran Perbankan Syariah di Tengah Pesatnya Pertumbuhan Industri Perbankan Syariah di Indonesia. *Madani Syari'ah*, 3(3), 15–27.
- Napitupulu, L. N. (2020). *Gaya Kepemimpinan Transformasional, Perekrutan Karyawan, Dan Keterlibatan Karyawan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pln (Persero) Distribusi Jawa Barat*. Universitas Komputer Indonesia.
- Nurbayty, D., & Usman, U. (2022). Hubungan bauran pemasaran dengan keputusan memilih layanan kesehatan pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah St. Khadijah Kabupaten Pinrang. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 5(1), 511–520.
- Nurislaminingsih, R. (2020). Layanan pengetahuan tentang COVID-19 di lembaga Informasi. *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 4(1), 19–38.
- Nurul, H. (2022). *Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Pada Bagian Rekam Medis Di Rumah Sakit Universitas Andalas Tahun 2022*.
- Pahlawan, F. A. (2014). *Perancangan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Visual Basic. Net 2008 Pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya*. Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Parendreng, P., & Tasnim, T. (2019). Kontribusi Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Untuk Memilih Layanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kolaka Timur. *Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(2), 159–169.
-

1*) Wildan Priscillah, 2) Afira Febriani, 3) Firda Nur Laila, 4) Firda Nur Laila, 5) Isni Wantias, 6) Vip Paramarta

The Effect of Management Information Systems on Marketing and Consumer in Health Services

Salmiah R, W. D. N. (2012). *Analisis Proses Penyusunan Dan Implementasi Manajemen Pemasaran Di Rumah Sakit Unhas Kota Makassar*. Universitas Hasanuddin.

Seroan, E., Posumah, J. H., & Ruru, J. (2018). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Di Dinas Kesehatan Kabupaten Minhasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(63).

Shalamah, U. H., & Indrawati, F. (2021). Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Minat Kunjungan Ulang di Balai Kesehatan Masyarakat. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 5(1), 145–157.

Sinulingga, N. A. B., Sihotang, H. T., & Kom, M. (2023). *Perilaku Konsumen: Strategi Dan Teori*. Iocs Publisher.

Utama, T., Ivone, I., Han, W. P., Berluidaham, B., & Megawati, M. (2019). Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. Dinamika Lubsindo Utama Medan. *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (Sainteks)*, 1(1).



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).