

STRATEGI PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DI RUMAH SAKIT

Atika Ulfah¹

Program Studi S1 Akuntansi, Fakultas Sosial dan Bisnis

Universitas Aisyah Pringsewu

Email: atikaulfaa12@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tuntutan perkembangan zaman yang semakin pesat, menyebabkan manajemen untuk melakukan inovasi maupun pengembangan teknologi informasi guna meningkatkan kinerja perusahaan (dalam hal ini Rumah Sakit) guna untuk meningkatkan daya saing perusahaan. Hal ini tentu saja bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Secara ekonomi juga menguntungkan pihak rumahsakit maupun pemilik modal. Salah satu contohnya, dapat terlihat dengan penerapan sistem DRG. Meskipun memiliki banyak sisi positif dan negatif. Namun, perkembangan sistem teknologi yang diterapkan perusahaan tak luput dari strategi-strategi yang di rancang oleh pihak manajemen untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan di masa yang akan datang. Pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan artikel-artikel dari jurnal akuntansi dalam 5 basis data elektronik (Elsevier, Emerald, Springer, Scopus, dan Google Scholar). Untuk mengatasi hal ini, selain meningkatkan sistem informasi manajemen yang baik, permasalahan yang kompleks menyebabkan rumah sakit menerapkan sistem pembayaran dari prospektif (PPS). Dimana dengan adanya sistem pembayaran yang baik, dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dirumah sakit. Hal ini tentu saja memberi dampak positif dan negatif bagi pihak rumah sakit maupun pasien itu sendiri. maka dari itu, makalah ini akan membahas secara rinci terkait dengan bagaimana penggunaan sistem informasi manajemen di dalam rumah sakit. **Kata Kunci:** Strategi, Sistem Informasi Manajemen, dan Rumah Sakit.

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan suatu lembaga yang menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat. Dalam pengelolaannya, terdapat banyak data dan informasi yang mengalir selama proses pelayanannya. Untuk memastikan bahwa data tersebut dapat diolah dengan baik sehingga menghasilkan informasi yang berguna, tepat dan akurat, serta dapat diakses oleh semua pihak yang terlibat dalam penyediaan layanan kesehatan yang baik dibutuhkan bantuan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang dikenal sebagai sistem informasi rumah sakit. Hal ini tentu saja tidak terlepas dari strategi yang digunakan oleh pihak manajemen dalam penerapannya.

Di era digitalisasi saat ini, rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kinerja dan daya saing sebagai badan usaha dengan tidak mengurangi misi sosial yang diembannya. Rumah sakit harus merumuskan kebijakan-kebijakan strategis pada internal organisasi, manajemen, dan SDMnya serta mampu dengan cepat mengambil keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat luas agar menjadi organisasi yang responsif, inovatif, efektif, efisien, dan tentu saja menguntungkan bagi pemilik modal.

Sistem informasi manajemen rumah sakit adalah sebuah sistem komputer yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses bisnis layanan kesehatan dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara cepat, tepat, dan akurat. Saat ini sistem informasi manajemen (SIM) berbasis komputer rumah sakit (SIMRS) merupakan sarana pendukung yang sangat penting, bahkan dikatakan mutlak untuk mendukung pengelolaan operasional rumah sakit.

Berbagai rumah sakit yang masih tetap bertahan menggunakan sistem administrasi konvensional berpeluang kehilangan dalam memperoleh laba akibat dari lemahnya koordinasi antar departemen maupun kurangnya dukungan informasi yang cepat, tepat, akurat, dan terintegrasi. Hal ini tentu saja akan mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada para pemangku kepentingan khususnya pasien. Pada sistem administrasi konvensional, pencatatan biaya perawatan dibagian keuangan dikumpulkan secara bertingkat mulai dari bangsal. Bangsal tidak bisa membuat perhitungan biaya karena harus menunggu informasi harga obat yang diberikan kepada pasien dari optik, bangsal juga menunggu informasi catatan biaya dari laboratorium, seandainya ada jaminan uang yang dibayarkan ke kasir juga harus menunggu keabsahan data tersebut, demikian seterusnya. Sehingga pasien yang akan melakukan pembayaran diakhir perawatan harus menunggu untuk waktu yang cukup lama. Belum lagi ada unsur subyektifitas perhitungan yang dilakukan oleh masing-masing bangsal/ruangan karena ada rumah sakit yang memberi wewenang kepada kepala ruangan untuk mengestimasi sendiri tingkat kemampuan pasien dan berapa tindakan perawatan ataupun obat-obatan yang tidak ditagihkan ke pasien (Handiwidjojo, W, 2015). Kondisi pemberian potongan di masing-masing ruangan ini jelas akan menimbulkan akibat yang kurang baik, dimana pendapatan rumah sakit menjadi berkurang dan insentif untuk jasa medis dipotong secara sepihak yang pada akhirnya akan menimbulkan standard ganda perawatan.

Untuk mengatasi hal ini, selain meningkatkan sistem informasi manajemen yang baik, permasalahan yang kompleks menyebabkan rumah sakit menerapkan sistem pembayaran dari prospektif (PPS). Dimana dengan adanya sistem pembayaran yang baik, dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit. Hal ini tentu saja memberi dampak positif dan negatif bagi pihak rumah sakit maupun pasien itu sendiri. Maka dari itu, makalah ini akan membahas secara rinci terkait dengan bagaimana penggunaan sistem informasi manajemen di dalam rumah sakit.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan studi literatur merupakan suatu metode dalam meninjau teori-teori yang ada melalui serangkaian tahapan untuk memastikan bahwa ketelitian dan transparansi yang tepat dibawa ke proses tinjauan literatur (Garza-Reyes, 2015). Tujuan utama dari tinjauan literatur adalah untuk mengidentifikasi kunci dari kontribusi ilmiah ke dalam bidang atau pertanyaan yang hasilnya akan didiskusikan dan disajikan secara deskriptif (Becheikh, Landry, & Amara, 2006).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder dengan unit analisis berupa hasil penelitian dari artikel-artikel yang memiliki tema strategi penggunaan sistem informasi manajemen di rumah sakit. Hal ini dilakukan untuk mencari dan menemukan publikasi yang relevan dan sesuai dengan ruang lingkup penelitian. Basis data elektronik yang

digunakan yaitu Elsevier (sciencedirect.com), Emerald (emeraldinsight.com), Springer (springerlink.com) dan Google Scholar. Pencarian dengan menggunakan berbagai macam basis data elektronik akan mengakibatkan penemuan artikel yang sama karena beberapa artikel tidak hanya dipublikasikan dalam satu basis data elektronik. Hal ini dapat berfungsi sebagai validasi untuk memastikan bahwa semua artikel yang relevan sudah disertakan dalam kriteria pencarian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi yang semakin pesat, pembangunan sistem informasi rumah sakit berbasis komputer akan membentuk rumah sakit digital yang dapat dipahami dengan merujuk pada definisi perusahaan digital dimana hampir semua proses bisnis dan hubungan dengan pelanggan, pemasok, mitra kerja dan pihak internal perusahaan, serta pengelolaan aset-aset perusahaan yang meliputi properti intelektual, komponen utama, keuangan dan sumber daya manusia (SDM) dilakukan secara digital (Laudon, 2016).

Pembentukan sistem informasi tersebut tentu saja bukan sekedar mengotomatisasi prosedur lama, akan tetapi menata dan memperbaharui bahkan menciptakan aliran data yang baru yang lebih efisien, menetapkan prosedur pengolahan data yang baru secara tepat, sistematis dan sederhana, menentukan model penyajian yang informatif dan terstandar, serta mendistribusikan informasi secara efektif dan efisien (Oetomo, 2015).

Dalam penerapan sistem informasi manajemen tentu saja memiliki kelebihan dan kekurangan. Hal ini dipengaruhi oleh faktor internal, eksternal, dan faktor lingkungan yang mendasarinya. Oleh karena itu teori kontigensi dapat menjelaskan bahwa organisasi bergantung pada ketidakpastian lingkungan, teknologi dan ukuran (Hynes (1977)). Pendekatan kontigensi yang digunakan dalam sistem informasi manajemen dapat dikatakan bahwa tidak terdapat suatu sistem informasi manajemen secara universal selalu tepat untuk bisa diterapkan pada seluruh organisasi dalam setiap keadaan. Karena kondisi ini selalu berkaitan dengan atribut organisasi, lingkungan, teknologi, dan gaya pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pihak manajemen.

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMR)

Sistem informasi merupakan infrastruktur dasar pembentukan rumah sakit digital, dalam hal ini rumah sakit dapat dikategorikan sebagai rumah sakit digital (secara administratif manajerial). Berikut peran beberapa sistem informasi manajemen yang digunakan dalam rumah sakit menurut Laudon (2016), yaitu:

1) *Supply Chain Management Systems*

Sistem informasi ini berfungsi untuk mendigitalisasikan *Supply Chain Management Systems*, sehingga hubungan antara rumah sakit dengan para pemasok dapat dioptimalkan. Kegiatan perencanaan, pemesanan dan pasokan bahan baku, obat maupun peralatan medis dapat dikoordinasikan dengan baik dan efisien. Dalam hal rantai pasokan ini, rumah sakit perlu mengelola aliran informasi dengan pemasok, khususnya untuk menjamin tersedianya bahan dan peralatan medis. SI ini diharapkan dapat menciptakan efisiensi dalam pengelolaan persediaan. Dimana SI tersebut memungkinkan penerapan sistem *Just in Time* bahkan

Stockless Inventory Method. sehingga rumah sakit dapat menghemat biaya penyimpanan dan mengurangi resiko kerusakan, namun persediaan bahan dan peralatan medis tetap terjamin.

2) Enterprise System

Sistem informasi berfungsi untuk mengkomputerisasi *Enterprise Systems* dalam hal ini sistem rumah sakit, sehingga dapat mengkoordinasikan proses-proses internal utama dari rumah sakit, mengintegrasikan data dari semua unit, seperti *front office*, layanan rawat inap, rawat jalan, poliklinik, apotik, laboratorium, keuangan, SDM, investasi dan persediaan. Komputerisasi yang terintegrasi dari setiap unit yang ada memungkinkan pengelola untuk mengetahui kondisi objektif rumah sakit baik secara keseluruhan maupun per unit melalui laporan-laporan manajerial yang dapat disusun setiap saat secara cepat dan akurat, sehingga pengelola dapat membuat keputusan-keputusan yang tepat dan melakukan kontrol kualitas terhadap layanan maupun produk medis lainnya. Sementara itu, para pasien dapat memperoleh informasi secara rinci tentang biaya-biaya yang harus ditanggung tanpa harus “mondar-mandir” ke unit-unit yang memberikan layanan.

3) Customer Relationship Management System

Sistem informasi ini berfungsi untuk mendigitalisasikan *Customer Relationship Management Systems*, sehingga dapat mengintegrasikan dan memelihara relasi antara rumah sakit dengan pasien, pengguna jasa kesehatan dan pihak-pihak terkait lainnya. Rumah sakit perlu terus menerus membangun dan menjaga relasi dengan semua pihak yang terkait, agar dapat menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pihak-pihak yang menggunakan jasa layanan medis dan melakukan kerjasama baik dalam hal pemenuhan kebutuhan rumah sakit, pengembangan jasa layanan medis dan penyediaan infrastruktur. Sistem informasi memungkinkan rumah sakit untuk mengelola data semua pihak yang terkait, sehingga rumah sakit dapat memberi perhatian kepada pihak-pihak yang terkait tersebut dengan lebih baik lagi, misalnya memberikan ucapan selamat kepada pasien yang melahirkan, memberikan penawaran pertama kepada rekanan penyedia infrastruktur saat rumah sakit akan membangun, dan sebagainya.

4) Knowledge Management System

Sistem informasi ini berfungsi untuk mengkomputerisasikan *Knowledge Management Systems*, sehingga mendukung pencatatan, penyimpanan dan penyebaran dari pengetahuan dan keahlian. Sistem ini tidak saja mengolah data transaksi untuk menghasilkan informasi berupa laporan manajerial, melainkan menghasilkan suatu pengetahuan baru. Pengelola dapat mengeksplorasi *data warehouse* untuk menemukan *data mining* yang memberi pengetahuan baru berupa gambaran pola atau korelasi dari pengguna jasa kesehatan di rumah sakit yang dikelolanya atau pola-pola yang terjadi di setiap unit. Pengetahuan-pengetahuan yang diperoleh tersebut, tentu sangat berperan untuk menyusun rencana jangka panjang, menyusun strategi dan menciptakan program-program layanan dan sistem pengelolaan yang inovatif.

Pertimbangan dalam Membangun SIMRS

Pembangunan SIMRS tidak boleh dilakukan secara parsial tetapi harus terintegrasi dengan mempertimbangkan berbagai sudut. Kita harus melihat dari sudut administratif yang

mengelola data-data pasien, transaksi dsb, atau juga dari sisi pasien yang cenderung mengutamakan pelayanan kesehatan. Pasien akan senang jika rumah sakit mampu memberikan kemudahan mendaftar dan memilih dokter, menetapkan nomor antrian dimana semua itu dapat dilakukan lewat telepon, SMS atau bahkan Internet. Pembayaran biaya perawatan tidak harus tunai tetapi bisa dengan *credit card* atau *debit card*, dan masih banyak lagi kemudahan layanan yang dapat disediakan oleh rumah sakit. Oleh sebab itu dalam membangun SIMRS, manajemen rumah sakit perlu mempertimbangkan banyak faktor diantaranya adalah:

1) Kebutuhan Pasien

Harapan pasien dari sebuah pelayanan kesehatan adalah diberikannya layanan yang cepat, nyaman dan berkualitas. Tingkat mobilitas pasien yang tinggi menuntut adanya komunikasi dan pelayanan yang cepat antara pasien dan institusi kesehatan, yang selanjutnya antara pasien dengan dokter. Pasien akan sangat tertolong bila sistem rumah sakit mampu menyediakan kemudahan mendaftar ke dokter seperti lewat SMS, atau lewat *website* rumah sakit. Sesungguhnya bagi pasien alat komunikasi apa tidaklah penting karena faktor kecepatan, kenyamanan serta kebenaran data yang didokumentasikan itulah yang terpenting.

2) Kebutuhan Pengelola Rumah Sakit

Dari sudut pengelola rumah sakit tentu saja menginginkan sebuah sistem yang ideal, istimewa, yang mampu mengelola semua transaksi yang ada secara akurat, efisien dan cepat, sehingga tak ada kata ‘terlambat’ pada pembuatan laporan masing-masing unit pelayanan medis karena setiap laporan akan tercetak otomatis dan terkirim secara otomatis pula. Bilamana ini dapat terjadi dan sistem mampu mengelola dan menyajikan data secara akurat, maka pengelola akan banyak diuntungkan, karena banyak mengurangi beban kerja semua komponen di rumah sakit dan itu berarti efisiensi (penghematan dana). Pengelola Rumah sakit dapat mengalokasikan penghematan dana tersebut untuk pengembangan SDM, pengembangan fasilitas rumah sakit dan peningkatan kesejahteraan karyawan.

3) Kemampuan Pengembang

Banyak pengembang yang menawarkan berbagai macam solusi untuk kebutuhan sistem informasi rumah sakit. Dari perorangan sampai hingga badan usaha (CV/ PT). Pengelola rumah sakit harus jeli dalam memilih pengembang SIMRS. Banyak pengembang yang memiliki kelemahan ‘belum mengetahui kondisi rumah sakit’ itu sendiri. Oleh karena kebanyakan pengembang lebih dulu menguasai computer daripada sistem rumah sakit. Untuk itu perlu adanya penghubung antara pihak pengembang dan rumah sakit yaitu mediator yang sering disebut sebagai ‘*System Analyst*’. Orang ini tahu tentang rumah sakit dan sistem yang akan dibuat. Seorang *system analyst* tidak harus ahli komputer, yang penting orang tersebut cukup tahu tentang administrasi rumah sakit dan sedikit banyak tahu tentang sistem komputer, sehingga tidak menutup kemungkinan dia adalah seorang dokter ataupun perawat.

Sistem Pembayaran Prospektif (PPS)

Pengenalan sistem pembayaran prospektif (PPS) merupakan salah satu upaya yang digunakan pemerintah Federal Negara Bagian untuk menciptakan insentif ekonomi guna memperbaiki efisiensi rumah sakit. Pembayaran prospektif secara umum adalah pembayaran

pelayanan kesehatan yang harus dibayar, besaran biayanya sudah ditetapkan dari awal sebelum pelayanan kesehatan diberikan (Rayburn, 1991). Salah satu jenis pelayanan kesehatan dengan sistem prospektif ini adalah *Diagnostic Related Group* (DRG). DRG adalah pembayaran dengan biaya satuan per diagnosis, bukan biaya satuan per pelayanan medis maupun non medis yang diberikan kepada seorang pasien dalam rangka penyembuhan suatu penyakit. Dalam pembayaran DRG, rumah sakit maupun pihak pembayar tidak lagi merinci pelayanan apa saja yang telah diberikan kepada seorang pasien. Rumah Sakit hanya menyampaikan diagnosis pasien waktu pulang dan memasukan kode DRG untuk diagnosis tersebut. Besarnya tagihan untuk diagnosis tersebut telah disepakati oleh seluruh rumah sakit di suatu wilayah dan pihak pembayar, misalnya badan asuransi/ jaminan sosial atau tarif DRG tersebut telah ditetapkan oleh pemerintah sebelum tagihan rumah sakit dikeluarkan.

Namun penerapan sistem DRG ini masih menjadi kontroversi bagi pasien maupun pihak rumah sakit. Secara ekonomi layanan ini dapat menghemat biaya yang dikeluarkan oleh rumah sakit, namun justru memberikan pelayanan yang kurang memuaskan bagi pasien yang menggunakan jasa layanan tersebut. Meskipun tidak semua pasien merasa dirugikan, tidak sedikit juga dari mereka yang merasa diuntungkan dengan kemudahan layanan tersebut. Dalam hal ini, kembali kepada teori kontingensi yang menyatakan bahwa tidak terdapat suatu sistem informasi manajemen secara universal selalu tepat untuk bisa diterapkan pada seluruh organisasi dalam setiap keadaan.

Dampak negatif penerapan sistem ini dapat dilihat dari kualitas layanan rawat inap akibat implementasi DRG, perubahan kualitas layanan rawat inap pasca perubahan sistem pembayaran rumah sakit ini, khususnya di Amerika Serikat. Rata-rata durasi rawat inap turun drastis setelah diberlakukannya sistem ini.

Dampak positif dari penerapan sistem ini adalah pengurangan durasi rawat inap menjadi salah satu strategi rumah sakit untuk menghemat biaya dan memaksimalkan keuntungan dengan memanfaatkan selisih antara tarif DRG dengan biaya rawat inap yang sesungguhnya. Setidaknya di Amerika Serikat, strategi ini telah berhasil menghemat biaya pelayanan rawat inap yang berimplikasi pada peningkatan keuntungan rumah sakit. Disisi lain, durasi rawat inap yang lebih singkat dari seharusnya, setelah mempertimbangkan diagnosa dan tingkat keparahan, menjadi indikator upaya rumah sakit untuk menurunkan biaya dan meningkatkan keuntungan dengan memulangkan pasien lebih cepat (Wunari, D, et.al. 2015).

4. PENUTUP

Rumah sakit merupakan suatu lembaga yang menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat. Di era informasi ini, rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kinerja dan daya saing sebagai badan usaha dengan tidak mengurangi misi sosial yang diembannya. Rumah sakit harus merumuskan kebijakan-kebijakan strategis pada internal organisasi, manajemen, dan SDMnya serta mampu dengan cepat mengambil keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat luas agar menjadi organisasi yang responsif, inovatif, efektif, efisien, dan tentu saja menguntungkan bagi pemilik modal.

Sistem informasi manajemen rumah sakit adalah sebuah sistem komputer yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses bisnis layanan kesehatan dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara

cepat, tepat, dan akurat. Saat ini sistem informasi manajemen (SIM) berbasis komputer rumah sakit (SIMRS) merupakan sarana pendukung yang sangat penting, bahkan dikatakan mutlak untuk mendukung pengelolaan operasional rumah sakit.

Tuntutan perkembangan zaman yang semakin pesat, menyebabkan manajemen untuk melakukan inovasi maupun pengembangan teknologi informasi guna meningkatkan kinerja perusahaan (dalam hal ini Rumah Sakit) guna untuk meningkatkan daya saing perusahaan. Hal ini tentu saja bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Secara ekonomi juga menguntungkan pihak rumahsakit maupun pemilik modal. Salah satu contohnya, dapat terlihat dengan penerapan sistem DRG. Meskipun memiliki banyak sisi positif dan negatif. Namun, perkembangan sistem teknologi yang diterapkan perusahaan tak luput dari strategi-strategi yang di rancang oleh pihak manajemen untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan di masa yang akan datang.

Berdasarkan uraian di atas, dengan adanya kemajuan teknologi yang semakin pesat, sudah waktunya bagi pengelola atau pihak manajemen rumah sakit untuk menyadari pentingnya sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) untuk di aplikasikan di setiap rumah sakit. Dalam era digitalisasi ini, dimana persaingan semakin ketat, kompetitif dan global, pengaruhnya bukan hanya dirasakan oleh perusahaan bisnis semata melainkan juga oleh dunia pelayanan kesehatan (rumah sakit). Hanya rumah sakit yang mampu beradaptasi dengan dunia baru ini akan dapat bertahan hidup. Rumah sakit itu harus mampu memberikan layanan yang cepat, nyaman dan berkualitas. Layanan seperti itu hanya mungkin dilakukan jika proses pengelolaan rumah sakit dilakukan dengan bantuan SIMRS. Sistem ini mendukung tercapainya pengelolaan rumah sakit yang efektif, efisien, dan akuntabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Handiwidjojo, W. 2015. Sistem Informasi Rumah Sakit. *Jurnal Sistem Informasi Akuntansi*. Vol.2. No.2.
- Hynes, D. 1977. The Contingency Theory of Managerial Accounting. *The Accounting Review*. Vol. 3. No.2
- Laudon, L. 2016. Manajement Information System. *Pearson International*.
- Narajo & Hartmann. 2015. How CEOs Use Management Information System for Strategy Implementation In Hospital. *Accounting & Management Information System*. Science Direct.
- Oetomo, B, 2015. Pencatatan dan Pembangunan Sistem Informasi. Vol. 5. No.1.
- Rayburn, J, et.al. 1991. Contingency Theory and The Impact of New Accounting Tecnology in Uncertain Hospital Environments. *Accounting Auditing & Accounting Journal*. Vol.4. No.2.
- Wunari, D, et.al. 2015. Studi Penerapan Sistem Pembayaran Layanan Kesehatan Dengan Sistem Diagnosis Penyakit (Indonesia Case Based Groups/ INA-CBGS) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bahteramas Kota Kendari Tahun 2015. *Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo*.