

Analisis Efektifitas Produk Jasa dalam Mengoptimalkan Infrastruktur Teknologi Informasi Di RSUD Kota Tarakan

Asriansyah, Rian Andriani, Achmad Dheni Suwardhani
Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, Indonesia
Email: asriansyahhamsah@gmail.com

Abstrak

Upaya peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit secara intensif dan berkesinambungan memerlukan dukungan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai, khususnya infrastruktur teknologi informasi. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Tarakan saat ini, berdasarkan observasi langsung di lapangan, menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi informasi belum terstruktur dengan baik, yang terlihat dari berbagai permasalahan pada area bisnis, organisasi, maupun pengelolaan rumah sakit. Penelitian ini menguraikan hasil analisis produk intangibility, inseparability, variability, dan perishability intangibles dalam mengoptimalkan infrastruktur teknologi informasi di RSUD Kota Tarakan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data sekunder bersumber dari dokumentasi di objek penelitian terkait, kemudian dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan produk intangibility dalam konteks layanan teknologi informasi (IT) pada sistem informasi pelayanan instalasi rawat jalan RSUD Kota Tarakan dapat dikatakan efektif. Produk inseparability dapat dikatakan baik dalam mendukung interaksi langsung antara penyedia layanan dan pengguna sistem. Produk variability dalam layanan kesehatan merupakan tantangan utama yang memengaruhi kepuasan pasien dan reputasi rumah sakit. Produk perishability intangibles menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi di RSUD Kota Tarakan didukung oleh minat tinggi masyarakat untuk menggunakan sistem layanan dan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki rumah sakit. Faktor penghambat meliputi fasilitas yang belum dimaksimalkan serta kuantitas sumber daya yang melakukan aktivitas operasional rumah sakit belum memenuhi standar yang ditetapkan. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan model optimalisasi infrastruktur teknologi informasi berbasis karakteristik produk jasa di rumah sakit daerah, yang dapat menjadi rujukan bagi institusi kesehatan lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Kata kunci: intangibility, inseparability, variability, perishability intangibles

Abstract

Efforts to improve the quality of hospital services intensively and continuously require the support of adequate facilities and infrastructure, especially information technology infrastructure. Based on direct field observations, the Tarakan City Regional General Hospital (RSUD) currently shows that the information technology infrastructure is not well structured, which is evident from various problems in the business, organizational, and management areas of the hospital. This study describes the results of the analysis of intangible products, inseparability, variability, and perishability intangibles in optimizing the information technology infrastructure at RSUD Kota Tarakan. This research is a qualitative research type with a case study approach. Secondary data sourced from documentation in the related research object, then analyzed descriptively. The results show that intangible products in the context of information technology (IT) services in the outpatient service information system at RSUD Kota Tarakan can be said to be effective. Inseparability products can be said to be good in supporting direct interaction between service providers and system users. Product variability in healthcare services is a major challenge that affects patient satisfaction and hospital reputation. The perishability of intangible products indicates that the use of information systems at Tarakan City Regional Hospital is supported by the high public interest in using the service system and the quality of the hospital's human resources. Inhibiting factors include facilities that have not been maximized and the quantity of resources carrying out hospital operational activities that have not met the established standards. This research contributes to the development of an information technology infrastructure optimization model based on the characteristics of service products in regional hospitals, which can be a reference for other health institutions in improving service quality through the use of information technology.

Keywords: intangibility, inseparability, variability, perishability intangibles



PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa, “Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa serta ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.” Dari uraian tersebut diperoleh informasi bahwa pemerintah berkewajiban untuk memenuhi segala kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Salah satu yang menjadi kebutuhan masyarakat saat ini yakni layanan kesehatan. Sebab pada dasarnya setiap orang membutuhkan tubuh yang sehat dalam menjalankan setiap aktifitasnya sehingga mereka dapat melakukan kegiatannya dengan baik. Adapun pada saat ini telah bermunculan banyak perusahaan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seperti perusahaan layanan kesehatan berbentuk rumah sakit.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peranan yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia (Agustina et al., 2023; Rosita et al., 2023). Peran tersebut pada dewasa ini semakin dituntut yang diakibatkan oleh perubahan-perubahan epidemiologi penyakit, perubahan struktur sosio-ekonomi masyarakat akan pelayanan yang lebih berkualitas, profesional dan sanggup memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien. Tuntutan tersebut bertambah berat dalam menghadapi abad ke-21 yang sudah diambang pintu dimana era globalisasi yang salah satu implikasinya berupa liberalisasi jasa kesehatan yang ditempuh.

Rumah sakit merupakan salah satu dari industri perawatan kesehatan yang berkembang di Indonesia sangat pesat (Hammad & Ramie, 2022). Hal ini disebabkan oleh karena tingginya sektor swasta yang masuk, perubahan pola penyakit, wisata medis dan variasi demografis (Yakup, 2019). Disisi lainnya adanya perkembangan teknologi baru dan modern, peningkatan kesadaran tentang keselamatan pasien, kemajuan medis, meningkatnya ketersediaan informasi, kepedulian yang tinggi dari masyarakat terhadap kualitas dan meningkatnya intensitas persaingan, mendorong pengelolaan rumah sakit untuk senantiasa meningkatkan efisiensi biaya, memperkenalkan budaya konsumen dan meningkatkan efektifitas kualitas layanan kesehatan.

Sebagai lembaga kesehatan yang bertujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, rumah sakit berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Marzuki & Tahrir, 2024; Pakpahan et al., 2022; Suprpto & Arda, 2021). Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap rumah sakit tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan penuh keikhlasan, terlebih dengan perkembangan ilmu dan ekonomi dalam bidang kesehatan maka rumah sakit dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalitas dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya (Priandana et al., 2017; Umbara, 2017). Layanan yang telah diterapkan di rumah sakit dengan memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi layanan secara tepat dan cepat kepada pasien (Amalan, 2023).

Dalam rangka menjaga mutu kualitas pelayanan diperlukan suatu pendekatan yang sistematis, praktis dan strategis dalam menjalankan organisasi yang mengutamakan pelanggan (Hamka et al., 2024; Hartati & Hasan, 2023). Hal tersebut dapat ditemukan dalam suatu sistem

yang disebut dengan manajemen mutu terpadu. Manajemen mutu terpadu dapat didefinisikan dari tiga kata yang dimilikinya yaitu total (keseluruhan), quality (kualitas, derajat/tingkat keunggulan barang atau jasa), management (tindakan, seni, cara menghendel, pengendalian, pengarahan) (Oganda, 2017).

Pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 (Depkes RI) yang tertuang dalam Undang-Undang Kesehatan tentang kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 71 Tahun 2013 tentang pelayanan kesehatan pada jaminan kesehatan nasional, adapun proses pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan dasar (puskesmas, balai pengobatan), pelayanan rujukan (rumah sakit), ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan (Yunia Mertisanfara, 2018)

Hak pasien untuk mendapatkan pelayanan yang baik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Pasal 5 ayat (1) yang berbunyi “Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan” dan Pasal (2) yang berbunyi “Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau” (Maranjaya, 2020).

Layanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit diharapkan mampu membuat pasien memberikan penilaian yang baik terhadap rumah sakit tersebut (Setianingsih & Susanti, 2021). Jika layanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki maka pasien akan puas. Jika kinerja dibawah harapan itu berarti pelanggan tidak puas. Jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat. Hal ini akan menyebabkan pasien memiliki pandangan negatif terhadap rumah sakit tersebut dan akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien yang akan menyebabkan reputasi rumah sakit tersebut juga menurun.

Rumah sakit Indonesia bersiap-siap membenahi diri menyambut keterbukaan dunia yang sudah diambang pintu, akhir-akhir ini keluhan terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit dirasakan semakin meningkat. Keluhan-keluhan tersebut pada kenyataan selalu berkisar pada ketidakpedulian tenaga kesehatan di Rumah Sakit terhadap keluhan pasien. Pasien, sekalipun dalam keadaan tidak berdaya dan membutuhkan pelayanan mutlak dari rumah sakit yang merawatnya, hendaklah tetap dilindungi haknya sebagai pelanggan (Ramli, 2019). Bukan masanya lagi rumah sakit menganggap pasien suatu sistem biologis (pasien hidup/cacat meninggal) yang harus menyesuaikan dengan sistem biologis saja, tetapi juga merupakan suatu sistem psiko-sosial. Kompleksitas dari pasien mengharuskan rumah sakit untuk memperhatikan juga sistem psiko-sosial dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien. Empati dan peduli terhadap pasien adalah hal yang sederhana dibanding teknologi, tetapi memiliki pengaruh terbesar dalam pelayanan rumah sakit (Laila, 2024; Masjadi & Jannah, 2025).

Layanan berkualitas Assaf (2019:1) adalah “layanan berorientasi pelanggan (customer-oriented), tersedia (available), mudah didapat (accessible), memadai (acceptable), terjangkau (affordable), mudah dikelola (controllable)”. Untuk memenuhi hal tersebut diperlukan suatu sistem yang mengatur sehingga pelayanan yang diharapkan dapat tercapai menurut Assaf (2009:79) bahwa teori sistem menyatakan bahwa setiap sistem sederhana terdiri atas tiga

komponen input, process, dan output. Ketiga komponen diatas lebih lanjut dijelaskan oleh Dr. Donabedian sebagai struktur (input), proses dan outcome (output)”. Untuk menilai kualitas layanan kesehatan.

Olehnya itu sistem pelayanan rumah sakit yang mengacu pada pelayanan sosial kemanusiaan harus didukung dengan sistem komunikasi terpadu diseluruh jajaran rumah sakit (Jasmin Amba et al., 2025). Perkembangan ini penting khususnya dalam usaha memantapkan citra rumah sakit secara keseluruhan. Salah satu penyebab dari masalah pasien/pengunjung rumah sakit yang tidak puas adalah penyampaian promosi program kesehatan dengan komunikasi yang salah akan mengurangi maksud program itu sendiri. Hal-hal itu tidak dapat dikatakan sebagai masalah kecil, namun seringkali terabaikan karena citra rumah sakit sebagai pelayanan masyarakat masih kurang dipahami oleh insan rumah sakit sendiri sehingga rumah sakit harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien secara utuh sebagai suatu sistem dengan memberikan pelayanan prima dan profesional dari aspek struktur (input), proses, outcome.

Bahwa dalam pelayanan kesehatan, pelayanan kepada pelanggan tidak langsung berkaitan dengan proses pelayanan klinis itu sendiri tetapi lebih berkaitan dengan unsur-unsur yang mempunyai pengaruh terhadap pelayanan klinis tersebut. Dengan perkataan lain pelayanan kepada pelanggan lebih berkaitan dengan cara penyampaian dari pelayanan klinis. Ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit antara lain keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat dan ketertiban serta kebersihan lingkungan rumah sakit. Sikap, perilaku, tutur kata, keacuhan, keramahan petugas serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menduduki peringkat yang tinggi.

Pemerintah melalui instansi terkait telah merumuskan program jangka menengah mengenai keadaan masyarakat yang ingin dicapai melalui pembangunan kesehatan yakni melalui program “Visi Indonesia Sehat 2010”. Dalam visi Indonesia Sehat 2010, bermaterikan gambaran masyarakat di Indonesia di masa depan yang ingin dicapai melalui pembangunan kesehatan adalah masyarakat, bangsa dan Negara yang ditandai oleh penduduknya hidup dalam lingkungan dan dengan perilaku hidup sehat, memiliki kemampuan untuk mengjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata serta memiliki derajat yang setinggi-tingginya di seluruh republik Indonesia. Guna merealisasikan visi tersebut dalam mencapai tujuan pembangunan kesehatan secara khusus telah dilakukan langkah-langkah melalui beberapa program baik secara sektoral kesehatan maupun secara lintas sektor. Program-program tersebut antara lain mengenai penyediaan berbagai infrastruktur kesehatan, tenaga kesehatan dan obat-obatan untuk seluruh lapisan penduduk (Siregar, H et al., 2024).

Infrastruktur kesehatan merupakan salah satu faktor kunci dari tercapainya pembangunan kesehatan di Indonesia. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh empat dimensi penting diantaranya sumber daya manusia, proses, kebijakan, dan infrastruktur. Upaya peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit secara intensif dan berkesinambungan dan didukung oleh kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai atau hal ini dapat disebut sebagai salah satu bagian dari infrastruktur.

Infrastruktur teknologi informasi yang baik di rumah sakit dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan medis melalui pencatatan yang akurat dan integrasi data

yang lebih baik, serta memberikan pengalaman yang lebih nyaman dan cepat bagi pasien. Studi (Triputra et al., 2024) menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi yang efektif di rumah sakit tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Tarakan adalah rumah sakit kelas C di Kota Tarakan, Provinsi Kalimantan Utara. Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Tarakan adalah satu-satunya rumah sakit milik pemerintah Kota Tarakan dan merupakan konversi dari Puskesmas Plus Daya menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan Tipe C dan juga merupakan pusat rujukan sesuai dengan Keputusan Gubernur Propinsi Kalimantan Utara. Rumah sakit ini juga menjadi rumah sakit rujukan dari rumah sakit kabupaten.

Dapat diketahui Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Tarakan saat ini berdasarkan observasi langsung di lapangan didapatkan bahwa rumah sakit tersebut tidak terstruktur dengan baik, hal tersebut terlihat dari berbagai permasalahan yang terdapat pada area bisnis, organisasi maupun pengelolaan rumah sakit. pengelolaan infrastruktur yang ada di lingkungan rumah sakit belum menerapkan suatu standar atau best practice yang teruji sehingga kontrol terhadap perangkat-perangkat yang ada menjadi tidak memadai.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji aspek pelayanan rumah sakit dan implementasi teknologi informasi secara parsial. Penelitian Siregar et al. (2024) menganalisis implementasi sistem informasi rumah sakit terhadap pelayanan administrasi, namun belum mengeksplorasi karakteristik produk jasa secara komprehensif. Studi Triputra et al. (2024) menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi meningkatkan kepuasan pasien, tetapi tidak menganalisis bagaimana dimensi intangibility, inseparability, variability, dan perishability berkontribusi terhadap optimalisasi infrastruktur. Novitri et al. (2024) melakukan systematic literature review tentang optimalisasi pelayanan kesehatan melalui SIMRS, namun penelitian tersebut lebih berfokus pada aspek manajerial tanpa mengintegrasikan teori karakteristik produk jasa. Gap penelitian menunjukkan belum adanya kajian yang secara komprehensif menganalisis bagaimana keempat karakteristik produk jasa (intangibility, inseparability, variability, dan perishability) dapat dioptimalkan untuk meningkatkan efektivitas infrastruktur teknologi informasi di rumah sakit daerah.

Penelitian ini memiliki kebaruan (novelty) dalam mengintegrasikan teori karakteristik produk jasa dengan optimalisasi infrastruktur teknologi informasi di rumah sakit daerah. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang mengkaji aspek-aspek tersebut secara terpisah, penelitian ini menganalisis secara holistik bagaimana keempat dimensi produk jasa (intangibility, inseparability, variability, dan perishability) dapat menjadi kerangka kerja dalam mengoptimalkan infrastruktur teknologi informasi di RSUD Kota Tarakan. Pendekatan integratif ini memberikan perspektif baru dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas implementasi sistem informasi di rumah sakit daerah.

Infrastruktur tersebut diharapkan sanggup memberikan pelayanan kesehatan yang optimal untuk publik. Tidak hanya itu, agar dapat memfasilitasi seluruh tenaga kesehatan di Tarakan untuk mengimplementasikan kemampuan mereka membantu hidup orang banyak. Adapun tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut: Mengetahui efektifitas produk intangibility dapat mengoptimalkan infrastruktur teknologi informasi di RSUD kota Tarakan. Mengetahui efektifitas produk inseparability dapat mengoptimalkan infrastruktur teknologi informasi di RSUD kota Tarakan. Mengetahui efektifitas produk variability dapat mengoptimalkan

infrastruktur teknologi informasi di RSUD kota Tarakan. Mengetahui efektifitas produk perishability intangibles dapat mengoptimalkan infrastruktur teknologi informasi di RSUD kota Tarakan.

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut: Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pihak rumah sakit yang terkait maupun rumah sakit lainnya dalam mengevaluasi pengelolaan rumah sakit dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam bidang keilmuan khususnya mengenai manajemen pelayanan rumah sakit dalam upaya meningkatkan pelayanan. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada masyarakat mengenai pengelolaan pada rumah sakit. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan refrensi bagi penelitian selanjutnya.

METODE PENELITIAN

Adapun metode dalam penelitian ini yaitu penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan case study. Menurut Sukmadinata (2009), metode kualitatif adalah penelitian untuk mendiskripsikan dan menganalisis tentang fenomena, peristiwa, kepercayaan, sikap dan aktivitas sosial secara individual maupun kelompok. Metode kualitatif merupakan kumpulan metode untuk menganalisis dan memahami lebih dalam mengenai makna beberapa individu maupun kelompok dianggap sebagai masalah kemanusiaan atau masalah sosial Creswell (2015). Penelitian ini menggunakan data sekunder yang bersumber dari dokumentasi di objek penelitian terkait kemudian dianalisis secara deskriptif.

Tempat dan Waktu Penelitian

Adapun tempat penelitian ini dilakukan yakni di RSUD Kota Tarakan yang beralamat di Jl. Aki Babu, Karang Harapan, Kec. Tarakan Bar., Kota Tarakan, Kalimantan Utara. Penelitian ini akan dilaksanakan selama 3 Bulan yaitu Bulan Maret sampai Mei 2025.

Pengumpulan Data

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pasien di RSUD Kota Tarakan dengan menggunakan tiga metode pengumpulan data. Data diperoleh melalui telaah dokumen terhadap buku registrasi pasien, lembar CPPT, dan lembar edukasi untuk mendapatkan data sekunder. Selain itu, dilakukan observasi untuk mengamati secara langsung proses pelayanan dari pendaftaran hingga pasien pulang, serta wawancara terbuka kepada pasien dan petugas kesehatan untuk memperdalam informasi dan mengonfirmasi temuan.

Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data yang terkumpul, penelitian ini menerapkan teknik analisis data kualitatif yang terdiri dari empat tahap. Tahap awal adalah triangulasi data dengan menggabungkan informasi dari berbagai teknik pengumpulan, dilanjutkan dengan reduksi data untuk memusatkan perhatian pada informasi yang pokok. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif sebelum akhirnya dilakukan verifikasi untuk menarik kesimpulan yang bersifat sementara, yang dapat berubah jika tidak ditemukan bukti yang cukup kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis efektivitas sistem informasi pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Tarakan Provinsi Kalimantan Utara dilakukan untuk mengetahui sejauh mana upaya peningkatan pelayanan rumah sakit dan kemudahan dalam proses pelayanan dapat dilakukan secara maksimal. Upaya untuk meningkatkan efektivitas sistem informasi pelayanan dilakukan agar seluruh elemen yang terdapat di rumah sakit dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang mendukung atas pelayanan yang diberikan.

Produk Intangibility Dapat Mengoptimalkan Infrastruktur Teknologi Informasi Di RSUD Kota Tarakan Provinsi Kalimantan Utara

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Sumber daya di bidang kesehatan adalah segala bentuk dana, tenaga, perbekalan kesehatan, sediaan farmasi dan alat kesehatan serta fasilitas pelayanan kesehatan dan teknologi yang dimanfaatkan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat (Depkes RI, 2009).

Rumah sakit yang merupakan salah satu dari sarana kesehatan, merupakan rujukan pelayanan kesehatan dengan fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi pasien (Depkes RI, 2004). Peran Rumah Sakit merupakan hal yang urgen, maka dari itu mengenal Rumah Sakit tidak saja dilihat dari banyaknya pasien, namun lebih kepada manfaat dan peran serta fungsinya. Berdasarkan UU RI nomor 44 tahun 2009, rumah sakit mempunyai fungsi sebagai berikut: 1) Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. 2) Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna 3) Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan dan 4) Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Upaya untuk mencapai tujuan tersebut didukung oleh upaya dari rumah sakit dalam menerapkan sistem informasi pelayanan pada rumah sakit. 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 bisa dikatakan mutlak untuk mendukung pengelolaan operasional rumah sakit. Adapun mengukur tingkat efektivitas sistem informasi pelayanan pada rumah sakit salah satunya pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan Kalimantan Utara yaitu meliputi:

1) Ketepatan sasaran program atau sistem informasi pelayanan

Ketepatan sasaran program pada sistem informasi pelayanan maka dapat ditunjukkan dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Beny selaku petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan Kalimantan Utara mengenai penggunaan sistem informasi pelayanan di Rumah sakit dapat disajikan pada wawancara sebagai berikut:

Penggunaan sistem informasi pelayanan pada rumah sakit sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan secara maksimal dan menurut saya sudah tepat saat ini sudah tepat sasaran, dan keberadaan sistem tersebut mempermudah untuk mendapatkan pelayanan. Sudah tepat sasaran dan sudah didayagunakan untuk memaksimalkan penggunaan fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit. Kami selalu berupaya secara maksimal untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pasien atau masyarakat.

Selanjutnya Bapak Beny juga mengatakan bahwa selama ini jumlah jumlah pasien dalam rumah sakit masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan Kalimantan Utara menunjukkan adanya peningkatan, hal tersebut dapat ditunjukkan dari hasil wawancara sebagai berikut:

Selama ini jumlahpasienRumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan menunjukkan adanya peningkatan jumlah pasien. Hal ini menunjukkan adanya kepercayaan pasien terhadap keberadaan rumah sakit. Hal ini juga tidak dapat terlepas dari upaya rumah sakit dalam penerapan sistem pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa penggunaan sistem informasi pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan Provisi Kalimantan Utara telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Upaya ini dilakukan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memanfaatkan keberadaan rumah sakit. Upaya dari pengelola Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan tersebut menunjukkan adanya keberhasilan, dimana hal tersebut ditunjukkan dari hasil jumlah pasien yang menunjukkan adanya peningkatan. Adapun data mengenai jumlah pasien setiap bulannya di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan dapat disajikan dalam bentuk kuartal pada tabel 1.

Tabel 1. Data Jumlah Pasien 2023 sampai 2024

Kuartal	Jumlah	Total
Tahun 2023		
Kuartal I	16,543	65,250
Kuartal II	18,654	
Kuartal III	15,432	
Kuartal IV	14,621	
Tahun 2024		
Kuartal I	16,231	67,859
Kuartal II	16,543	
Kuartal III	17,653	
Kuartal IV	17,432	

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan adanya kondisi yang cenderung mengalami peningkatan jumlah pasien setiap tahunnya di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan. Kondisi ini menunjukkan adanya upaya dari pengelola rumah sakit memberikan dampak positif dalam upaya memberikan pelayanan kepada pasien selain itu peningkatan tersebut juga tidak terlepas dari upaya rumah sakit dalam penggunaan sistem informasi pelayanan.

Selain itu berdasarkan data dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan para pasien atau masyarakat pengguna fasilitas atau layanan

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan dapat ditunjukkan dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Tujuan datang ke rumah sakit adalah membutuhkan pelayanan yang cepat dan terbaik sehingga upaya untuk memaksimalkan proses penyembuhan penyakit dapat dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan selama menurut saya sistem pelayanan sudah tertata dengan baik dan sesuai dengan harapan.”

Selanjutnya menurut Bapak Edi Zainal Musthofa selaku masyarakat yang menggunakan fasilitas Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan dapat disajikan pada hasil wawancara sebagai berikut:

“Tujuan saya ke rumah sakit ini yaitu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang terbaik dan mendapatkan pelayanan yang cepat sesuai dengan harapan saya. Masyarakat sekitar saya juga telah memberikan rekomendasi untuk menggunakan fasilitas rumah sakit ini.”

Adapun menurut Ibu Ainul Churriyyah selaku pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan Kalimantan Utara maka beliau mengatakan bahwa:

“Saya datang ke rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan yang benar-benar sesuai dengan harapan atau keinginan. Dengan penggunaan sistem informasi pelayanan rumah sakit yang tepat maka segala bentuk hambatan dalam pelayanan dapat diminimalkan.”

Hal yang sama diungkapkan oleh Bapak Syamsuddin juga selaku pasien:

“Saya datang ke rumah sakit yang untuk melakukan cek kesehatan dimana selain peralatan yang memadai rumah sakit ini juga menggunakan sistem pelayanan yang baik sehingga proses pelayanan dapat secara maksimal saya terima.”

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa penyelenggaraan pelayanan pada rumah sakit telah mampu memberikan jaminan kepuasan kepada pasien dengan menggunakan sistem pelayanan yang ditetapkan sehingga pasien memiliki minat yang tinggi dalam penggunaan fasilitas yang ditawarkan oleh rumah sakit. Kondisi ini dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana ketepatan sasaran program atau sistem informasi pelayanan telah dirasakan oleh pasien untuk mendukung kepuasan dalam menggunakan fasilitas yang ditawarkan oleh rumah sakit.

2) Sosialisasi Program

Secara garis besar pengertian sosialisasi dapat dipandang sebagai suatu proses dalam penyampaian suatu program. Melalui sosialisasi, individu belajar menjadi anggota masyarakat, dimana prosesnya tidak semata mata mengajarkan pola pola perilaku sosial kepada individu tetapi juga individu tersebut mengembangkan dirinya atau melakukan proses pendewasaan dirinya. Tujuan sosialisasi yaitu dalam rangka untuk memberikan dukungan terkait dengan upaya memberikan informasi dan pemahaman agar sistem informasi pelayanan pada rumah sakit dapat diketahui oleh masyarakat. Rumah sakit memberikan jaminan kemudahan dalam proses untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan Provinsi Kalimantan Utara menurut Bapak Haryoto dapat ditunjukkan dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Sistem informasi pelayanan yang diberikan kepada rumah sakit sangat mempermudah pasien untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Hal ini dikarenakan sistem tersebut telah dilengkapi dengan proses pencarian data secara cepat dan akurat.”

Sedangkan menurut Bapak Beny dalam mencari informasi yang dibutuhkan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan maka pasien tinggal menggunakan sistem yang ada di rumah sakit. Hal tersebut dapat ditunjukkan dari hasil wawancara sebagai berikut:

Sistem informasi yang ada di rumah sakit mencakup semua sistem pelayanan yang ada, dimana seluruh aktivitas dapat diketahui secara lengkap melalui sistem tersebut. Jadi fasilitas sistem informasi yang terdapat di rumah sakit memberikan dukungan dalam proses pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa rumah sakit memiliki peran penting bagi masyarakat yang memiliki minat dalam upaya untuk mendapatkan pengetahuan terkait dengan berbagai fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit. Penggunaan sistem informasi pada rumah sakit memberikan dukungan atau sumbangan/peranan rumah sakit antara lain:

- a. Rumah sakit merupakan sumber ilmu pengetahuan dan pusat pelayanan kesehatan yang berguna bagi masyarakat.
- b. Rumah sakit merupakan fasilitas utama dalam mendukung atau menciptakan masyarakat yang sehat.
- c. Rumah sakit akan memberikan jawaban yang memuaskan bagi masyarakat yang berupaya untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dan maksimal.
- d. Rumah sakit memberikan kesempatan kepada para masyarakat untuk mempelajari cara mempergunakan rumah sakit yang efisien dan efektif melalui sistem informasi yang ditetapkan.
- e. Rumah sakit akan membantu masyarakat dalam meningkatkan kemampuan pelayanan kesehatan dan mendukung upaya dalam memberikan pemahaman tentang pentingnya kesehatan.
- f. Rumah sakit memberikan kepuasan akan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Jadi rumah sakit melakukan beberapa jenis pelayanan diantaranya pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, sebagai tempat pendidikan dan atau pelatihan medik dan para medik, sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan serta untuk menghindari risiko dan gangguan kesehatan sebagaimana yang dimaksud sehingga perlu adanya penyelenggaraan kesehatan lingkungan rumah sakit sesuai dengan persyaratan kesehatan. Kemudahan akses akan memberikan dukungan dalam upaya memaksimalkan kepuasan yang dirasakan oleh pasien dan hal tersebut tercapai dengan adanya sistem informasi pelayanan pada rumah sakit.

3) Tujuan Program

Tujuan program dapat diketahui secara luas sehingga berbagai program yang ditawarkan dapat diterima secara maksimal oleh masyarakat selaku tujuan pelaksanaan program. Dalam upaya untuk memberikan dukungan terhadap minat pelayanan kesehatan masyarakat maka upaya dari pengelola rumah sakit melakukan kebijakan-kebijakan terkait pelayanan kesehatan yang diberikan sehingga tujuan program dapat diketahui secara lengkap oleh masyarakat atau pasien, yang dapat ditunjukkan dari hasil wawancara Samsul Arifin, selaku pengelola beliau mengatakan bahwa:

“Pelayanan kesehatan menjadi hal wajib atau utama yang harus diberikan secara maksimal sehingga upaya menjaga kesehatan masyarakat dapat secara maksimal dilakukan dan hal tersebut menjadi tujuan dalam pelaksanaan program yang ditetapkan oleh rumah sakit.”

Selain itu Bapak Beny juga mengatalan terkait dengan tujuan program yaitu sebagai berikut:

“Secara keseluruhan tujuan dalam pelaksanaan yang diberikan oleh rumah sakit yaitu untuk mendukung pelaksanaan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat atau pasien mendapatkan pelayanan secara maksimal.”

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa adanya upaya dari pengelola rumah sakit sehingga memberikan dukungan dalam upaya untuk mendukung kepuasan masyarakat untuk pelayanan kesehatan. Upaya ini untuk memberikan jaminan bahwa aktivitas atau program yang telah ditetapkan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan. Melalui upaya pelaksanaan kesehatan kepada masyarakat dengan penerapan sistem informasi kesehatan maka upaya untuk menjadikan rumah sakit sebagai pelayanan kesehatan dapat secara maksimal dilakukan. Selain itu penerapan tujuan program juga dilakukan untuk memberikan dukungan agar proses pelaksanaan program dapat dimaksimalkan.

4) Pemantauan atau Evaluasi Program

Kegiatan pemantauan/evaluasi program lebih terfokus pada kegiatan yang sedang dilaksanakan. Monitoring dilakukan dengan cara menggali untuk mendapatkan informasi secara regular berdasarkan indikator tertentu, dengan maksud mengetahui apakah kegiatan yang sedang berlangsung sesuai dengan perencanaan dan prosedur yang telah disepakati. Indikator evaluasi mencakup esensi aktivitas dan target yang ditetapkan pada perencanaan program. Apabila evaluasi dilakukan dengan baik akan bermanfaat dalam memastikan pelaksanaan kegiatan tetap pada jalurnya (sesuai pedoman dan perencanaan program). Juga memberikan informasi kepada pengelola program apabila terjadi hambatan dan penyimpangan, serta sebagai masukan dalam melakukan evaluasi.

Proses pemantauan atau evaluasi yang dilakukan oleh pihak rumah sakit dapat ditunjukkan hasil wawancara yang dilakukan oleh Bapak Beny yang mengatakan sebagai berikut:

“Selama ini pihak manajemen selalu berupaya memberikan jaminan bahwa sistem informasi pelayanan pada rumah sakit dapat berjalan sesuai dengan ketentuan. Kondisi ini membutuhkan suatu upaya agar program dapat berjalan dengan baik. Kegiatan evaluasi dilakukan agar seluruh potensi yang dimiliki dalam penerapan sistem benar-benar berjalan dan apabila terjadi permasalahan dapat dengan segera dicari jalan keluar yang paling tepat.”

Hal yang sama juga disampaikan oleh Samsul Arifin pengelola sistem di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan yang memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Kami selaku pelaksana program selalu berupaya untuk menjalankan prosedur dengan baik sehingga proses dapat berjalan sesuai ketentuan. Pihak rumah sakit juga menetapkan kegiatan evaluasi secara berkala yang bertujuan agar proses dan prosedur dapat dijalankan sesuai dengan ketentuan.”

Hasil wawancara menunjukkan bahwa secara prinsip, evaluasi dilakukan sementara kegiatan sedang berlangsung guna memastikan kesesuaian proses dan capaian sesuai rencana atau tidak. Bila ditemukan penyimpangan atau kelambanan maka segera dibenahi sehingga kegiatan dapat berjalan sesuai rencana dan targetnya. Jadi, hasil monitoring menjadi input bagi kepentingan proses selanjutnya. Sementara Evaluasi dilakukan pada akhir kegiatan, untuk mengetahui hasil atau capaian akhir dari kegiatan atau program. Hasil Evaluasi bermanfaat bagi rencana pelaksanaan program yang sama diwaktu dan tempat lainnya.

Produk Inseparability Dapat Mengoptimalkan Infrastruktur Teknologi Informasi Di RSUD Kota Tarakan Provinsi Kalimantan Utara

Rumah sakit berfungsi sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Melihat fungsi rumah sakit yang sedemikian “penting” maka layaklah diperhatikan oleh pengelola rumah sakit bahwa layanan prima menjadi hal wajib yang harus dilakukan oleh pengelola rumah sakit. Layanan di rumah sakit ideal, bersahabat, cepat, dan akurat, ini berarti orientasi pelayanan rumah sakit harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah, dengan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu rumah sakit. Secara umum pelayanan di rumah sakit dapat diartikan suatu kegiatan atau aktivitas dalam memberikan jasa layanan kepada pasien rumah sakit tanpa membedakan status sosial, ekonomi, kepercayaan maupun status lainnya sehingga jaminan kesehatan masyarakat menjadi pilihan wajib atau utama dalam proses pelayanan kesehatan yang dilakukan.

Menurut Bapak Beny selaku petugas ruang masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan mengenai pelayanan di Rumah sakit dapat disajikan pada wawancara sebagai berikut:

“Layanan rumah sakit merupakan tugas yang amat penting dan muara dari semua kegiatan di rumah sakit. Pelayanan merupakan bentuk fasilitas utama dari rumah sakit yang memberikan dukungan terkait dengan aktivitas utama rumah sakit untuk mendukung fasilitas pelayanan yang digunakan. Jadi pelayanan merupakan bentuk dari penunjang fasilitas yang dimiliki rumah sakit.”

Tanggapan Bapak Yahya atas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan dapat ditunjukkan dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Kalo menurut saya pelayanan yang diberikan selama ini telah sesuai dengan harapan, dimana petugas selalu memberikan pelayanan yang sopan dan ramah sehingga saya dan masyarakat merasakan adanya pelayanan yang baik yang diberikan oleh petugas. Teruma dengan adanya sistem pelayanan kesehatan yang ditetapkan oleh rumah sakit.”

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Luluk Istiqomahbeliau mengatakan bahwa:

“Saya benar-benar mendapatkan pelayanan yang baik, dimana setiap aktivitas saya mendapatkan pelayanan terbaik. Kondisi ini menjadikan saya selalu ingin datang kesini. Sistem informasi atas pelayananyang diterapkan menjadikan potensi yang ada dapat dimaksimalkan sebagai upaya pelaksanaan kesehatan masyarakat.”

Berdasarkan pendapat dari narasumber terhadap layanan rumah sakit di atas, dengan berorientasi kepada pemakai maka layanan rumah sakit diselenggarakan dengan tujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi atas fasilitas secara tepat dan akurat, yaitu melalui penerapan sistem informasi yang tepat dan akurat. Mengenai apa saja cara atau langkah yang dilakukan petugas rumah sakit dalam memberikan informasi kepada pengguna di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan, menurut Samsul Arifin yaitu sebagai berikut:

“Petugas memberikan info kepada pasien secara uptodate, sehingga seluruh fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit dapat secara sepenuhnya diketahui secara jelas dan informasi dari hasil kesehatan dapat diterima dengan cepat oleh pasien.”

Sedangkan menurut Bapak Ahmad Esa Fahmiselaku pasien mengatakan bahwa:

“Dalam upaya untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik maka selama ini saya selalu mendapatkan informasi dari sistem pelayanan yang diberikan kepada rumah sakit.”

Selanjutnya menurut Bapak Haryoto rumah sakit memberikan pelayanan masyarakat yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna dengan pernyataan sebagai berikut:

“Menurut saya pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan sehingga seluruh fasilitas dapat digunakan oleh pasien dan mendukung pelayanan yang diberikan.”

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa layanan pengguna rumah sakit merupakan aktivitas rumah sakit dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna rumah sakit. Semua layanan tersebut penyelenggaraannya disesuaikan dengan kondisi tenaga rumah sakit dan kebutuhan penggunaannya. Layanan yang diberikan merupakan kegiatan pemberian pelayanan kepada pasien rumah sakit dengan menggunakan dukungan dari sistem pelayanan yang ada. Serta pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit pada dasarnya merupakan upaya dari rumah sakit dalam menjalankan sistem dan prosedur yang diterapkan rumah sakit. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa upaya dalam mendukung pendayagunaan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan dapat dikatakan bahwa upaya yang dilakukan benar-benar memberikan dukungan dalam upaya peningkatan pelayanan kepada pasien sehingga seluruh upaya yang dilakukan mampu memberikan kepuasan kepada pasien.

Produk variability dapat mengoptimalkan infrastruktur teknologi informasi di RSUD kota Tarakan

Rumah sakit ini membutuhkan berbagai sistem TI yang dapat menyesuaikan dengan kebutuhan tiap unit layanan, seperti Electronic Medical Record (EMR) untuk rekam medis, sistem PACS untuk pencitraan radiologi, dan IoT untuk pemantauan pasien real-time. Dengan adanya produk yang modular dan fleksibel, RSUD dapat mengimplementasikan solusi TI sesuai kebutuhan spesifik tanpa harus mengubah seluruh infrastruktur. Seperti yang dikemukakan oleh Seorang IT Officer di RSUD:

"Kami butuh sistem yang bisa menyesuaikan dengan kebutuhan tiap unit, seperti ICU yang memerlukan pemantauan real-time berbeda dengan rawat jalan. Solusi modular sangat membantu."

Skalabilitas infrastruktur juga menjadi pertimbangan utama dalam penguatan TI di RSUD. Lonjakan pasien, terutama saat situasi darurat seperti pandemi, menuntut sistem yang dapat dengan mudah diperluas atau dikurangi sesuai kebutuhan. Produk variability memungkinkan penggunaan cloud hybrid atau virtualisasi server sehingga rumah sakit tidak perlu terus-menerus berinvestasi dalam infrastruktur fisik. Kepala Bidang TI RSUD menjelaskan,

"Dengan virtualisasi server, kami bisa menambah atau mengurangi kapasitas sesuai permintaan tanpa biaya berlebih."

Hal ini tidak hanya menghemat anggaran tetapi juga memastikan ketersediaan layanan kesehatan yang stabil.

Produk Perishability Intangibles Dapat Mengoptimalkan Infrastruktur Teknologi Informasi Di RSUD Kota Tarakan Kalimantan Utara

Rumah sakit umum amat penting bagi kehidupan masyarakat salah satunya untuk mencerdaskan kehidupan bangsa yang memberikan kesempatan bagi masyarakat umum untuk

pelayanan kesehatanyang dapat meningkatkan taraf hidup ke arah yang lebih baik. Rumah sakit menyediakan sumber informasi yang cepat, tepat dan tanpa biaya bagi masyarakat terkait dengan fasilitas layanan kesehatan yang diberikan. Dalam aktivitas pelayanan dalam penggunaan sistem informasi pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan maka dapat diketahui faktor penghambat dalam aktivitas pelayanan rumah sakit, yaitu sebagai berikut:

“Minat masyarakat yang tinggi dalam upaya memberikan jaminan kualitas kesehatannya maka tingginya masyarakat yang menggunakan fasilitas rumah sakit menjadikan penggunaan sistem pelayanan kesehatan mengalami peningkatan.”

Sedangkan faktor penghambat penggunaan sistem di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan dapat diuraikan sebagai berikut:

“Faktor penghambat nya adalah fasilitas dan sarana banyak yang tidak dapat digunakan secara maksimal, dimana kesipan sumber daya manusia rumah sakit menentukan proses keberhasilan dalam penggunaan fasilitas tersebut.”

Selanjutnya faktor penghambat lainnya di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan dapat diuraikan sebagai berikut:

“Dalam hal pelayanan yang saya rasakan selama ini ketika saya menggunakan fasilitas pelayanan yang diberikan kurang ramah dan menjadikan saya kurang merasa nyaman dan hal ini terkait dengan kondisi karyawan yang ada di rumah sakit”

Namun demikian terkait dengan faktor penghambat tersebut maka menurut Ririk Mashuri menyatakan bahwa:

“Kalo menurut saya selama ini petugas yang ada sangat kurang, hal ini menjadikan saya merasa kesulitan untuk mendapatkan pelayanann sesuai harapan.”

Dari hasil wawancara dapat diketahui faktor yang mendukung dan menghambat dalam penggunaan sistem informasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan Provinsi Kalimantan Utara.

Pembahasan

Produk Intangibility Dapat Mengoptimalkan Infrastruktur Teknologi Informasi Di RSUD Kota Tarakan Provinsi Kalimantan Utara

Meningkatkan upaya dalam rangka peningkatkan kualitas kesehatan masyarakat maka diperlukan suatu bentuk-bentuk upaya untuk meningkatkan kualitas kesehatan tersebut. Upaya ini dapat berhasil ketika seluruh elemen yang terkait dengan upaya peningkatan jaminan kualitas kesehatan dapat memberikan dukungan dalam menciptakan kepuasan layanan kesehatan. Kebijakan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan yaitu dengan melaksanakan sistem informasi pelayanan pada rumah sakit sehingga berbagai potensi yang dimiliki rumah sakit mampu mendukung pencapaian tujuan pelayanan rumah sakit. Kondisi ini dikarenakan adanya dukungan dalam upaya menciptakan kepuasan pasien dan sistem informasi pelayanan pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan telah secara efektif dalam upaya menciptakan kepuasan pasien. Efektivitas sistem informasi pelayanan pada rumah sakit pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan tersebut tercapai karena dalam pelaksanaannya telah memenuhi kriteria program dengan baik yaitu mengenai ketepatan sasaran program atau sistem informasi pelayanan, adanya upaya sosialisasi program, penetapan

tujuan program dengan jelas dan adanya kegiatan pemantauan/evaluasi program sehingga program dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Teknologi dan informasi telah mengalami perkembangan yang sangat pesat sehingga untuk mengimbangi kemajuan dan perkembangan dari teknologi dan informasi tersebut kita dituntut untuk mengikuti perkembangan yang ada. Tidak hanya kita, bahkan sistem pemerintahan juga harus mengimbangi perkembangan tersebut demi tercapainya efektivitas dan efisiensi dari pelayanannya. Berbagai cara harus dilakukan oleh instansi pemerintah maupun swasta agar sistem pelayanan yang cepat dan tepat dapat tercapai. Salah satunya adalah dengan membuat kebijakan baru melalui inovasi pelayanan khususnya dalam hal percepatan dan kemudahan layanan yang berguna bagi masyarakat maupun instansi itu sendiri. O'Brien (2003) dalam Surya et al. (2024) menyatakan kesuksesan seharusnya diukur oleh keefektifan dari teknologi informasi yang mendukung strategi bisnis suatu perusahaan, menciptakan proses bisnisnya, meningkatkan struktur dan kebudayaan organisasi dan meningkatkan jumlah pelanggan serta nilai bisnis perusahaan tersebut.

Produk Inseparability Dapat Mengoptimalkan Infrastruktur Teknologi Informasi Di RSUD Kota Tarakan Provinsi Kalimantan Utara

Rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Depkes, 2008). Berdasarkan Kemenkes RI tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan. Rawat jalan merupakan salah satu unit kerja di rumah sakit yang melayani pasien yang berobat jalan dan termasuk seluruh prosedur diagnostik dan terapeutik. Proses pelayanan rawat jalan dimulai dari pendaftaran, menuju poliklinik maupun ruang tunggu, melakukan pemeriksaan dan pengobatan di poliklinik, melakukan pemeriksaan penunjang apabila perlu, pengambilan obat di apotek, pembayaran dikasir bagi pasien umum dan pasien pulang (Cahyani et al, 2020). Menurut Soeyadi (1996) dalam Tangel et al. (2023), tujuan dari pelayanan rawat jalan adalah memberikan konsultasi kepada pasien oleh dokter disertai dengan tindakan pengobatan atau tidak dan menyediakan tindak lanjut bagi pasien rawat inap yang sudah diijinkan pulang tetapi masih harus tetap kontrol kondisi kesehatannya.

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan selalu berupaya untuk memaksimalkan kepuasan yaitu merupakan suatu perbandingan antara kinerja dan harapan yang dirasakan oleh seseorang pada suatu jasa ataupun produk, dengan memunculkan perasaan puas atas pelayanan yang diberikan didalam pelayanan rumah sakit tersebut juga merupakan salah satu upaya mempertahankan keberadaan pasien sehingga kepuasan dapat terbentuk. Serta kepuasan merupakan suatu alat digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan selanjutnya, dimana kepuasan merupakan suatu bentuk tolak ukur atas keberhasilan rumah sakit dalam menciptakan kepuasan pasien.

Faktor produk variability dapat mengoptimalkan infrastruktur teknologi informasi di RSUD kota Tarakan Kalimantan Utara

Dalam era transformasi digital, rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk memiliki infrastruktur teknologi informasi (TI) yang adaptif, scalable, dan efisien. Produk variability-kemampuan suatu sistem TI untuk menyesuaikan konfigurasi, fitur dan skalanya sesuai kebutuhan menjadi faktor krusial dalam mendukung optimalisasi infrastruktur di RSUD Kota Tarakan. Penelitian ini membahas bagaimana karakteristik variability produk TI berkontribusi terhadap peningkatan interoperabilitas, efisiensi operasional, dan kepatuhan regulasi di lingkungan rumah sakit daerah.

Berdasarkan wawancara dengan IT Officer RSUD Kota Tarakan, implementasi sistem modular membantu unit gawat darurat (ICU) yang membutuhkan real-time patient monitoring, sementara unit rawat jalan dapat menggunakan modul yang lebih sederhana. Temuan ini sejalan dengan penelitian Zhang et al. (2022) yang menyatakan bahwa solusi modular meningkatkan fleksibilitas sistem kesehatan tanpa mengorbankan stabilitas infrastruktur inti. Salah satu tantangan utama RSUD Kota Tarakan adalah fluktuasi beban kerja, terutama saat terjadi lonjakan pasien (misalnya selama pandemi). Produk variability memungkinkan penggunaan virtualisasi server dan cloud hybrid sehingga kapasitas komputasi dapat ditingkatkan atau dikurangi sesuai kebutuhan.

Kepala Bidang TI RSUD menyatakan bahwa pendekatan ini mengurangi ketergantungan pada investasi infrastruktur fisik, sekaligus memastikan ketersediaan layanan. Temuan ini didukung oleh studi Li & Chen (2021) yang menunjukkan bahwa rumah sakit dengan infrastruktur scalable mengalami penurunan downtime hingga 30% dibandingkan sistem konvensional. Pemilihan vendor yang menyediakan solusi variabel (seperti open-source) turut menentukan keberhasilan implementasi. Manajer Proyek TI RSUD mengungkapkan bahwa pendekatan hybrid cloud dipilih untuk menyeimbangkan anggaran terbatas dengan kebutuhan skalabilitas. Temuan ini sesuai dengan model Technology-Organization-Environment (TOE) yang menekankan pentingnya keselarasan antara teknologi, struktur organisasi, dan lingkungan eksternal.

Produk Perishability Intangibles Dapat Mengoptimalkan Infrastruktur Teknologi Informasi Di RSUD Kota Tarakan Kalimantan Utara

Hasil analisis dapat diketahui bahwa faktor yang mendukung dan menghambat dalam penggunaan sistem informasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan. Faktor pendukung yaitu adanya minat yang tinggi masyarakat untuk menggunakan sistem layanan dan dukungan dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh rumah sakit. Minat masyarakat yang tinggi terkait dengan penggunaan sistem informasi menjadikan aktivitas operasional rumah sakit dapat berjalan sesuai dengan ketentuan. Minat masyarakat tersebut dapat diartikan adanya tanggapan positif atas pelayanan yang diberikan sehingga upaya untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit dapat dimaksimalkan.

Dukungan dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh rumah sakit juga menjadi faktor pendukung atas penggunaan sistem informasi. Dalam suatu organisasi perlu adanya manajemen sumber daya manusia. Dimana manajemen sumber daya manusia tersebut mencakup masalah-masalah yang berkaitan dengan pembinaan, pemeliharaan, penggunaan dan perlindungan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh

organisasi. Oleh karena itu, suatu organisasi harus memperhatikan masalah sumber daya manusia yang ada agar tujuan organisasi tersebut bisa tercapai dengan melakukan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai satu tujuan (Novitri et al. 2024).

Adapun yang menjadi faktor penghambat yaitu adanya fasilitas yang belum dimaksimalkan serta kuantitas atau jumlah sumber daya yang melakukan aktivitas operasional rumah sakit belum memenuhi jumlah atau kuantitas yang ditetapkan. Kuantitas sumber daya manusia yang kurang memenuhi ketentuan akan memberikan dampak terhadap upaya untuk memaksimalkan pelayanan yang akan diberikan. Kuantitas sumber daya manusia terkait secara langsung dengan upaya pemenuhan penyelesaian tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan. Kondisi ini menjadikan perencanaan kuantitas sumber daya manusia memberikan perkiraan tentang jumlah dan jenis karyawan yang diperlukan suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Jumlah dan jenis karyawan yang dibutuhkan memiliki pengaruh yang besar tujuan perencanaan sumber daya manusia yang dimiliki oleh rumah sakit.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi infrastruktur teknologi informasi di RSUD Kota Tarakan dapat dicapai melalui pendekatan empat karakteristik produk jasa. Produk intangibility terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui sistem informasi pelayanan rawat jalan, yang tercermin dari peningkatan jumlah kunjungan pasien. Inseparability menunjukkan bahwa interaksi langsung antara petugas dan pasien, yang didukung oleh sistem informasi, berperan penting dalam menciptakan layanan yang cepat dan tepat. Sementara itu, variability menekankan perlunya sistem TI yang modular dan scalable untuk menyesuaikan dengan fluktuasi beban kerja dan kebutuhan unit layanan yang berbeda. Namun, penerapan ini masih dihambat oleh keterbatasan fasilitas dan kuantitas SDM, sebagaimana terlihat dalam analisis perishability intangibles. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan model kuantitatif yang mengukur pengaruh masing-masing karakteristik produk jasa terhadap kinerja operasional rumah sakit secara lebih mendalam, serta mengeksplorasi strategi integrasi teknologi emerging seperti artificial intelligence dan Internet of Things (IoT) untuk meningkatkan adaptabilitas infrastruktur TI di rumah sakit daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, 2017, Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Edisi Kedua, Cetakan Ketiga, Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta.
- Agustina, D., Salsabila, L. N., & Nasution, E. M. (2023). Strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(3), 64–70.
- Amalan, I. A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Pusat Pelayanan Kesehatan Masyarakat Sukorejo*. Universitas Yudharta.
- Assaf. 2019, Penilaian Kualitas Persfektif Internasional, EGC, Jakarta.
- Cahyani, Nita, Muhammad Sjahid Akbar, Destri Susilaningrum, Peningkatan Ipm, Tita Meirina Djuwita, Falih Suaedi. 2020. “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Tk.III Dr. R. Soeharsono (TPT) Banjarmasin.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 5(1):12.

- Donabedian, 1980, Exploration in Quality Assessment and Monitoring. The Defenition of Quality and Approaches to Its Assessment, Volume I, Health Administration Press, Ann Arbor, Michigan.
- Hamka, M., Sa'diyah, M., & Agusman, A. (2024). Prinsip Menjaga Hubungan Baik dengan Pelanggan pada Manajemen Mutu Terpadu dalam Perspektif Islam: The Principle of Maintaining Good Relationships with Customers in Total Quality Management from an Islamic Perspective. *DIRASAH: Jurnal Kajian Islam*, 1(2), 132–146.
- Hammad, H., & Ramie, A. (2022). Perkembangan Rumah Sakit di Indonesia di Era Disruptif. *JKM: Jurnal Keperawatan Merdeka*, 2(1), 1–8.
- Hartati, S., & Hasan, M. (2023). Manajemen Strategi Menggunakan Tqm Dan Swot Dalam Menganalisis Maju Mundurnya Sebuah Organisasi. *An Najah (Jurnal Pendidikan Islam Dan Sosial Keagamaan)*, 2(2), 14–23.
- Jasmin Ambas, S. K. M., Rahman, E., Sos, S., Siswati, S., SH, A., Tahir, A., Amin, A. N., Laksono, R. D., SpPD, M., & FINASIM, S. H. (2025). *Manajemen Pelayanan Sektor Publik (Teori dan Praktek Layanan Publik di Rumah Sakit)*. MEGA PRESS NUSANTARA.
- Jaya, D. L., Melly, D., Innotata, T., & Tamigoes, Y. (2023). Pengaruh Bauran Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Jasa Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Kesehatan Al-Irsyad*, 16(1), 104-116.
- Kaban, M., Rohendi, A., Rahim, A. H., & Suwardhani, A. D. (2023). Pengaruh Profesionalisme Dan Komitmen Organisasi Terhadap Produktivitas Sumber Daya Manusia Di Rumah Sakit Pusat TNI AU Dr. Suhardi Hardjolukito. *Prosiding Magister Manajemen ARS University*, 1, 9-15.
- Laila, F. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas Di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 9(2).
- Maranjaya, A. K. (2020). Ketentuan Tentang Jeratan Hukum Terhadap Orang Maupun Fasilitas Pelayanan Kesehatan Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. *Jurnal Medika Utama*, 1(03 April), 121–128.
- Marzuki, D. S., & Tahrim, N. (2024). *Derajat kesehatan masyarakat*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Masjadi, M., & Jannah, S. S. (2025). Dampak Pengalaman Pasien yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *Wiraraja Medika: Jurnal Kesehatan*, 15(1), 14–25.
- Novitri, Astrid, Rahmadhani Hasibuan, Jesi Wanda Harahap, Dewi Agustina, and Seri Rahmadani Hasibuan. 2024. “Analisis Strategi Dalam Optimalisasi Pelayanan Kesehatan Melalui Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS): Systematic Literature Review Strategy Analysis in Optimizing Health Services through Implementing Hospital Management Informati.” *Jurnal Kolaboratif Sains* 7(5):1813–21. doi: 10.56338/jks.v7i5.5075.
- Pakpahan, M., Sirait, A. S., Budiatty, W. O. S., Sianturi, T. R. S. E., Ashari, A. E., Nasution, L. G. D. G. S., & Simamora, J. P. (2022). *Pengantar Kesehatan Masyarakat*.
- Priandana, M., Paranoan, D. B., & Djumlani, A. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan. *Jurnal Administrative Reform*, 4(3), 205–215.
- Ramli, R. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Unit Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Makassar*. Politeknik STIA LAN Makassar.
- Rosita, N. P. I., Wijaya, I. W. S., & Mutiarahati, N. L. A. C. (2023). Strategi Manajemen

- Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien. *Jurnal Abdi Mahosada*, 1(2), 28–35.
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit “S.” *Menara Medika*, 4(1).
- Suprpto, S., & Arda, D. (2021). Pemberdayaan masyarakat melalui penyuluhan perilaku hidup bersih dan sehat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. *Jurnal Pengabdian Kesehatan Komunitas (Journal of Community Health Service)*, 1(2), 77–87.
- Siregar, H., Fitriani, A. D., Fitria, A., Efendy, I., & Nuraini, N. (2024). Analisis Implementasi Sistem Informasi Rumah Sakit Terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Haji Syaiful Anwar. *Jurnal Promotif Preventif*, 7(5), 1011-1021.
- Sugiyono. 2013, *Metode Penelitian Administrasi*, Best Seller, Cetakan Ke-21, Alfabeta: Bandung.
- Surya, Welong S., Marieska Y. Waworuntu, Welmin M. E. Lumi, Audy A. Tulung, Marsel R. Taher, Program Studi, Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi, and Ilmu Kesehatan. 2024. “Rumah Sakit Di RSUD Anugerah Tomohon Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat.” 8(November):6309–18.
- Umbara, D. V. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen. *Muhammadiyah University of Surakarta*.
- Yakup, A. P. (2019). *Pengaruh sektor pariwisata terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia*. Universitas Airlangga.



© 2025 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/>).