
Public Service Innovation through SIMRS at Daya Regional Public Hospital, Makassar

Inovasi Pelayanan Publik melalui SIMRS di RSUD Daya Kota Makassar

Anisa Fitri^{1*}, Sulmiah¹, Putri Dzakilla Handayani¹, Nina Agustina¹, Widyawati²

*anisa.fitri@unm.ac.id

¹ Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Makassar, Jl. A.P. Pettarani, Makassar – Indonesia

² Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sembilanbelas November, Jl. Pemuda, Kolaka – Indonesia

Abstract

This study aims to analyze public service innovation through the Hospital Management Information System (HMIS) at Daya Regional Public Hospital, Makassar. The research focuses on examining how information technology-based innovation is implemented in hospital services and identifying the benefits and challenges of HMIS implementation in supporting healthcare services. This study employed a qualitative approach with a case study design. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving hospital management staff, healthcare workers, and service users at Daya Regional Public Hospital, Makassar. Data analysis was conducted using the interactive analysis model of Miles, Huberman, and Saldaña, which includes data condensation, data display, and conclusion drawing. The study used Everett Rogers' Diffusion of Innovation theory as the analytical framework, focusing on five dimensions: relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The findings indicate that the implementation of HMIS has contributed to improving administrative efficiency, accelerating patient data management, strengthening coordination among hospital units, and creating more organized and integrated healthcare services. The use of digital registration systems, electronic medical records, and integrated service management has improved the effectiveness of public healthcare services. However, the study also found several challenges, including unstable internet networks, limited technological infrastructure, and uneven integration across several service units. The study concludes that the success of information technology-based public service innovation is influenced not only by technological factors but also by organizational readiness, human resources, and infrastructure support in sustaining digital healthcare services.

Keywords: *Healthcare Services, HMIS, Innovation, Public Service, Technology Information*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik melalui Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Daya Kota Makassar. Penelitian difokuskan pada bagaimana inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi dijalankan dalam pelayanan rumah sakit serta mengidentifikasi manfaat dan kendala penerapan SIMRS dalam mendukung pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan pengelola SIMRS, tenaga kesehatan, serta masyarakat pengguna layanan di RSUD Daya Kota Makassar. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori Difusi Inovasi Everett Rogers sebagai pisau analisis dengan fokus pada lima dimensi, yaitu relative advantage,

compatibility, complexity, trialability, dan observability. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIMRS memberikan kontribusi terhadap peningkatan efisiensi administrasi pelayanan, percepatan pengelolaan data pasien, penguatan koordinasi antarunit pelayanan, serta terciptanya pelayanan kesehatan yang lebih tertib dan terintegrasi. Penggunaan sistem pendaftaran digital, rekam medis elektronik, dan pengelolaan pelayanan berbasis sistem digital membantu meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Namun demikian, penelitian juga menemukan beberapa kendala, seperti ketidakstabilan jaringan internet, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta belum optimalnya integrasi pelayanan pada beberapa unit rumah sakit. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknologi, tetapi juga kesiapan organisasi, sumber daya manusia, dan dukungan infrastruktur dalam mendukung pelayanan kesehatan berbasis digital.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Publik, SIMRS, Teknologi Informasi

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk pada sektor kesehatan. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong terjadinya transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik menuju sistem pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan terintegrasi. Transformasi digital pada sektor kesehatan menjadi kebutuhan penting karena rumah sakit dituntut untuk mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, akurasi pengelolaan data, serta integrasi informasi antarunit pelayanan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan dan efektivitas organisasi pelayanan kesehatan (Cresswell and Sheikh, 2013; Handayani et al., 2016). Oleh karena itu, transformasi digital tidak lagi dipandang sebagai pilihan, melainkan sebagai kebutuhan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Dalam konteks administrasi publik, pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya dipahami sebagai penggunaan perangkat digital semata, tetapi juga sebagai bentuk inovasi pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat (Farhan, 2023).

Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi pada sektor kesehatan adalah penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). SIMRS merupakan sistem informasi terintegrasi yang digunakan untuk mendukung proses pelayanan rumah sakit, mulai dari administrasi pasien, rekam medis, farmasi, pelayanan klinis, hingga pengelolaan data dan pelaporan rumah sakit secara elektronik. Penggunaan SIMRS dinilai mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat proses administrasi, meningkatkan akurasi data pasien, serta memperkuat koordinasi antarunit pelayanan kesehatan (Fadilla, 2021). Selain itu, penerapan sistem informasi rumah sakit juga menjadi bagian penting dalam agenda transformasi digital kesehatan nasional guna menciptakan pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Indonesia, 2022).

Dalam perspektif administrasi publik, inovasi pelayanan publik dipahami sebagai pembaruan dalam sistem pelayanan yang mampu memberikan nilai tambah bagi masyarakat. Menurut (Rogers, 2003), inovasi merupakan suatu gagasan, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu maupun kelompok tertentu. Rogers menjelaskan bahwa keberhasilan suatu inovasi dapat dianalisis melalui lima karakteristik utama, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Teori tersebut relevan digunakan dalam penelitian ini karena mampu menjelaskan bagaimana inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi diterapkan dan memberikan manfaat dalam organisasi pelayanan kesehatan.

Berbagai penelitian internasional dan nasional menunjukkan bahwa sistem informasi rumah sakit memiliki kontribusi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. (Handayani et al., 2016) menjelaskan bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi rumah sakit dipengaruhi oleh dukungan organisasi, kesiapan sumber daya manusia, dan integrasi sistem pelayanan rumah sakit. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa penerapan Hospital Management Information System mampu meningkatkan efisiensi pelayanan melalui integrasi data, percepatan pelayanan administrasi, serta penguatan koordinasi antarunit pelayanan kesehatan (Ash et al., 2012; Boonstra and Broekhuis, 2010; Fadilla, 2021).

Meskipun demikian, implementasi SIMRS tidak terlepas dari berbagai tantangan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIMRS masih menghadapi kendala berupa keterbatasan pelatihan sumber daya manusia, ketidakstabilan jaringan internet, serta keterbatasan infrastruktur

teknologi yang memengaruhi efektivitas pelayanan rumah sakit (Tambunan et al., 2025). Selain itu, (Laia et al., 2025) menjelaskan bahwa meskipun sistem informasi rumah sakit mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, masih ditemukan berbagai hambatan seperti gangguan sistem, keterbatasan dukungan teknologi, serta ketidakkonsistenan penginputan data pelayanan kesehatan.

RSUD Daya Kota Makassar merupakan salah satu rumah sakit daerah yang telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai bentuk inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Penerapan SIMRS di RSUD Daya Kota Makassar mencakup sistem pendaftaran digital, rekam medis elektronik, integrasi layanan BPJS, sistem antrean digital, serta pengelolaan administrasi pelayanan berbasis aplikasi internal rumah sakit. Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan, penerapan sistem digital tersebut memberikan dampak terhadap peningkatan efisiensi pelayanan administrasi dan keteraturan alur pelayanan pasien. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti gangguan jaringan internet, keterbatasan perangkat komputer, ketergantungan terhadap sistem digital, serta belum optimalnya integrasi layanan pada unit farmasi.

Penelitian mengenai Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) selama ini lebih banyak berfokus pada aspek implementasi teknis, penerimaan pengguna, serta evaluasi efektivitas sistem informasi kesehatan. Meskipun demikian, kajian yang menempatkan SIMRS sebagai bentuk inovasi pelayanan publik dan menganalisisnya melalui perspektif administrasi publik masih relatif terbatas, khususnya pada rumah sakit daerah. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengkaji penerapan SIMRS menggunakan perspektif difusi inovasi Rogers untuk memahami bagaimana karakteristik inovasi memengaruhi penerimaan dan keberhasilan implementasi sistem dalam pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penerapan SIMRS sebagai inovasi pelayanan publik di RSUD Daya Kota Makassar berdasarkan lima karakteristik inovasi Rogers, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan studi inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi pada sektor kesehatan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi melalui Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dijalankan di RSUD Daya Kota Makassar, khususnya dalam mendukung efektivitas pelayanan kesehatan, efisiensi administrasi, serta proses digitalisasi pelayanan rumah sakit. Sementara itu, desain studi kasus digunakan karena penelitian difokuskan pada konteks spesifik penerapan SIMRS di RSUD Daya Kota Makassar sebagai suatu sistem pelayanan kesehatan yang melibatkan berbagai aktor, proses organisasi, penggunaan teknologi informasi, serta dinamika pelayanan publik yang saling berkaitan.

Penelitian ini menggunakan teori Difusi Inovasi yang dikembangkan oleh (Rogers, 2003) sebagai dasar analisis penelitian. Teori tersebut digunakan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi melalui SIMRS di RSUD Daya Kota Makassar. Analisis penelitian difokuskan pada lima karakteristik inovasi, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menganalisis sejauh mana SIMRS memberikan keuntungan dalam pelayanan kesehatan, kesesuaian sistem dengan kebutuhan organisasi, tingkat kompleksitas penggunaan sistem, proses adaptasi penggunaan teknologi, serta dampak inovasi yang dirasakan dalam pelayanan rumah sakit.

Penelitian dilaksanakan di RSUD Daya Kota Makassar yang berlokasi di Jalan Perintis Kemerdekaan KM 14, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa RSUD Daya Kota Makassar Penelitian dilaksanakan di RSUD Daya Kota Makassar yang berlokasi di Jalan Perintis Kemerdekaan KM 14, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, RSUD Daya merupakan salah satu rumah sakit daerah yang telah menerapkan SIMRS secara terintegrasi pada berbagai layanan, seperti pendaftaran pasien, rekam medis elektronik, integrasi layanan BPJS, dan administrasi pelayanan kesehatan. Kedua, rumah sakit ini sedang melakukan pengembangan sistem pelayanan digital melalui penyesuaian dan pembaruan aplikasi pendukung pelayanan sehingga menjadi konteks yang relevan untuk mengkaji proses inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Ketiga, meskipun telah menerapkan SIMRS, masih ditemukan berbagai tantangan implementasi, seperti

gangguan jaringan, keterbatasan perangkat pendukung, dan belum optimalnya integrasi pada beberapa unit layanan. Karakteristik tersebut menjadikan RSUD Daya Kota Makassar sebagai lokasi yang relevan untuk menganalisis penerapan SIMRS sebagai inovasi pelayanan publik dalam perspektif Difusi Inovasi.

Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan mempertimbangkan tingkat keterlibatan, pengalaman, dan pemahaman informan terhadap penggunaan SIMRS dalam pelayanan rumah sakit. Teknik *purposive* dipilih karena penelitian membutuhkan informan yang memiliki pengetahuan langsung mengenai proses pelayanan berbasis digital, pengelolaan sistem informasi rumah sakit, serta dampak penggunaan SIMRS terhadap pelayanan kesehatan. Informan penelitian terdiri atas pegawai atau staf pengelola SIMRS RSUD Daya Kota Makassar, tenaga kesehatan atau petugas pelayanan, dan pasien pengguna layanan rumah sakit. Keterlibatan berbagai kategori informan tersebut bertujuan untuk memperoleh perspektif yang beragam mengenai penggunaan SIMRS sebagai inovasi pelayanan publik, baik dari sisi pengelola sistem, pelaksana pelayanan, maupun masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman, persepsi, manfaat, kendala, dan proses penggunaan SIMRS dalam pelayanan rumah sakit. Observasi dilakukan untuk memahami secara langsung proses pelayanan berbasis digital, penggunaan sistem informasi rumah sakit, interaksi pelayanan, serta dinamika pelayanan kesehatan di lapangan. Sementara itu, studi dokumentasi dilakukan melalui penelaahan berbagai dokumen pendukung, seperti profil rumah sakit, dokumen penggunaan SIMRS, laporan pelayanan, dokumentasi sistem pelayanan digital, serta dokumen lain yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik di RSUD Daya Kota Makassar.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif (Miles et al., 2014) yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Kondensasi data dilakukan melalui proses pemilihan, penyederhanaan, pengelompokan, dan pengorganisasian data hasil penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif dan kategorisasi tematik untuk mempermudah interpretasi hubungan antartemuan penelitian. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan secara berkelanjutan melalui proses interpretasi terhadap pola, hubungan, dan dinamika inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang ditemukan selama penelitian berlangsung.

Untuk menjamin kredibilitas dan validitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Selain itu, peneliti juga melakukan *member checking* melalui pengecekan ulang terhadap beberapa hasil wawancara dan interpretasi data kepada informan guna meningkatkan akurasi dan kredibilitas temuan penelitian.

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi melalui Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Daya Kota Makassar mencerminkan adanya upaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih efektif, efisien, dan terintegrasi. Inovasi pelayanan tersebut terlihat pada penggunaan sistem digital dalam administrasi pelayanan pasien, rekam medis elektronik, sistem antrean digital, serta pengelolaan data pelayanan kesehatan yang lebih terstruktur.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIMRS berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi pelayanan dan keteraturan alur pelayanan kesehatan. Efisiensi tersebut terlihat dari berkurangnya waktu yang dibutuhkan petugas untuk mencari data pasien, percepatan proses pendaftaran dan administrasi pelayanan, serta kemudahan akses data pasien secara terintegrasi antarunit pelayanan. Sementara itu, keteraturan alur pelayanan ditunjukkan oleh penggunaan sistem antrean digital, tersedianya rekam medis elektronik yang dapat diakses secara real time, serta koordinasi pelayanan yang lebih sistematis antarunit rumah sakit. Temuan tersebut diperoleh berdasarkan hasil observasi terhadap proses pelayanan serta wawancara dengan pengelola SIMRS, tenaga kesehatan, dan pengguna layanan di RSUD Daya Kota Makassar. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti gangguan jaringan internet, keterbatasan perangkat, dan belum optimalnya integrasi layanan pada beberapa unit pelayanan rumah sakit. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi tidak hanya dipengaruhi oleh penggunaan teknologi, tetapi juga kesiapan organisasi dan sumber daya manusia dalam mendukung pelayanan kesehatan berbasis digital.

Temuan tersebut sejalan dengan teori Difusi Inovasi yang dikemukakan oleh (Rogers, 2003), yang menjelaskan bahwa keberhasilan suatu inovasi dipengaruhi oleh karakteristik inovasi yang diterapkan dalam organisasi. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, analisis selanjutnya disusun berdasarkan lima karakteristik inovasi menurut Rogers, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*, yang akan dijelaskan pada pembahasan berikutnya.

Diskusi/ Pembahasan

Relative Advantage (Keuntungan Relatif)

Dimensi *relative advantage* dalam teori Difusi Inovasi Everett Rogers menekankan pada sejauh mana suatu inovasi dipandang lebih baik dibandingkan sistem sebelumnya. Rogers (2003) menjelaskan bahwa inovasi akan lebih mudah diterima apabila mampu memberikan manfaat nyata, seperti peningkatan efisiensi, efektivitas, kemudahan kerja, dan kualitas pelayanan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, keuntungan relatif menjadi penting karena inovasi berbasis teknologi informasi ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit agar lebih cepat, terintegrasi, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Daya Kota Makassar memberikan keuntungan relatif dibandingkan sistem pelayanan manual sebelumnya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, penggunaan SIMRS membantu mempercepat proses administrasi pelayanan pasien, mempermudah pengelolaan rekam medis, serta meningkatkan keteraturan alur pelayanan kesehatan. Sebelum penerapan sistem digital, proses administrasi dilakukan secara manual sehingga pencarian data pasien membutuhkan waktu yang lebih lama dan berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan data. Namun setelah penggunaan SIMRS, data pasien dapat diakses secara langsung melalui sistem yang terintegrasi sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa penggunaan SIMRS memberikan keuntungan dalam aspek koordinasi pelayanan antarunit rumah sakit. Sistem digital yang terintegrasi mempermudah tenaga kesehatan dalam mengakses data pasien secara real time tanpa harus mencari dokumen fisik secara manual. Selain itu, penggunaan rekam medis elektronik dan sistem antrean digital membantu menciptakan pelayanan yang lebih tertib dan terstruktur. Penggunaan aplikasi internal Modify sebagai bagian dari SIMRS juga membantu mempercepat pengelolaan administrasi internal rumah sakit dan mengurangi kesalahan penginputan data karena seluruh data pelayanan tersimpan dalam sistem terpusat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi memberikan manfaat nyata terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di RSUD Daya Kota Makassar.

Dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan, keuntungan relatif penggunaan SIMRS terlihat pada meningkatnya keteraturan pelayanan dan berkurangnya waktu tunggu administrasi pelayanan kesehatan. Pasien menyampaikan bahwa proses pendaftaran dan pelayanan menjadi lebih cepat dibandingkan sebelumnya karena sistem antrean dan data pelayanan telah terintegrasi secara digital. Temuan tersebut menunjukkan bahwa manfaat inovasi tidak hanya dirasakan oleh organisasi pelayanan, tetapi juga dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Secara teoritis, temuan penelitian ini menunjukkan adanya karakteristik *relative advantage* sebagaimana dijelaskan oleh (Rogers, 2003), yaitu inovasi diterima karena mampu memberikan manfaat yang lebih baik dibandingkan sistem sebelumnya. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Handayani et al., 2016) yang menjelaskan bahwa sistem informasi rumah sakit mampu meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan melalui integrasi data dan penguatan koordinasi pelayanan antarunit rumah sakit. Penelitian (Handayani et al., 2017) juga menegaskan bahwa penggunaan *Hospital Information System* memberikan manfaat terhadap kemudahan penggunaan sistem, efisiensi pelayanan, serta peningkatan kualitas pengelolaan pelayanan rumah sakit melalui dukungan faktor organisasi, teknologi, dan sumber daya manusia. Selain itu, penelitian (Rasipin, 2024) menunjukkan bahwa implementasi SIMRS berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas rekam medis elektronik serta efektivitas pelayanan rumah sakit melalui keterpaduan aspek manusia, teknologi, dan organisasi.

Namun demikian, hasil penelitian juga menemukan bahwa keuntungan relatif penggunaan SIMRS belum sepenuhnya dirasakan secara merata pada seluruh unit pelayanan rumah sakit. Pada unit farmasi misalnya, belum tersedianya sistem antrean digital menyebabkan pasien masih mengalami

ketidakpastian informasi terkait proses pengambilan obat. Selain itu, ketika terjadi gangguan jaringan internet, pelayanan menjadi lebih lambat karena tingginya ketergantungan terhadap sistem digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun SIMRS memberikan keuntungan relatif dalam pelayanan kesehatan, efektivitas inovasi masih dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi dan integrasi pelayanan secara menyeluruh.

Analisis tersebut menunjukkan bahwa dimensi *relative advantage* dalam penerapan SIMRS di RSUD Daya Kota Makassar telah berjalan cukup baik karena inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi mampu memberikan manfaat nyata dibandingkan sistem pelayanan manual sebelumnya. Penggunaan SIMRS telah membantu meningkatkan efisiensi administrasi, mempercepat pelayanan, dan menciptakan pelayanan kesehatan yang lebih tertib dan terintegrasi. Namun demikian, optimalisasi manfaat inovasi masih memerlukan penguatan infrastruktur digital, stabilitas jaringan, dan pemerataan integrasi sistem pelayanan agar keuntungan inovasi dapat dirasakan secara lebih maksimal oleh seluruh pengguna layanan kesehatan. Adapun gambar aplikasi SIMRS dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Aplikasi Elite dan SIMRS

Compatibility (Kesesuaian)

Dimensi *compatibility* dalam teori Difusi Inovasi Everett Rogers menjelaskan bahwa suatu inovasi akan lebih mudah diterima apabila memiliki kesesuaian dengan kebutuhan organisasi, nilai yang dianut, pengalaman pengguna, serta sistem yang telah berjalan sebelumnya. (Rogers, 2003) menjelaskan bahwa kesesuaian inovasi menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan penerapan suatu sistem karena inovasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi cenderung lebih mudah diadaptasi dan digunakan secara berkelanjutan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kesesuaian inovasi berbasis teknologi informasi berkaitan dengan kemampuan sistem dalam mendukung kebutuhan pelayanan rumah sakit yang cepat, terintegrasi, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Daya Kota Makassar telah cukup sesuai dengan kebutuhan pelayanan rumah sakit. Kesesuaian tersebut terlihat dari integrasi SIMRS dengan berbagai bentuk pelayanan rumah sakit, seperti pendaftaran digital, rekam medis elektronik, integrasi layanan BPJS, sistem antrian digital, serta pengelolaan administrasi internal rumah sakit. Sistem yang terintegrasi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan SIMRS telah disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan kesehatan yang menuntut kecepatan pelayanan, akurasi data, dan efisiensi koordinasi antarunit pelayanan rumah sakit.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi internal *modify* sebagai bagian dari SIMRS merupakan bentuk penyesuaian organisasi terhadap perkembangan kebutuhan pelayanan kesehatan berbasis digital. Pergantian sistem dari aplikasi ELIT ke aplikasi *modify* dilakukan karena rumah sakit membutuhkan sistem manajerial internal yang lebih mampu mendukung koordinasi pelayanan dan pengelolaan data secara terintegrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik di RSUD Daya Kota Makassar tidak bersifat statis, tetapi terus mengalami penyesuaian berdasarkan kebutuhan organisasi dan perkembangan pelayanan kesehatan digital.

Dari perspektif tenaga kesehatan dan pegawai rumah sakit, penggunaan SIMRS dinilai cukup membantu proses pelayanan karena sistem telah disesuaikan dengan kebutuhan administrasi dan pelayanan pasien. Tenaga kesehatan menjelaskan bahwa penggunaan sistem digital mempermudah akses data pasien dan membantu mempercepat proses pelayanan tanpa harus melakukan pencarian data secara manual. Selain itu, integrasi data pelayanan antarunit juga membantu meningkatkan koordinasi pelayanan kesehatan di rumah sakit. Temuan tersebut menunjukkan bahwa SIMRS memiliki tingkat kesesuaian yang cukup baik dengan kebutuhan operasional pelayanan rumah sakit.

Secara teoritis, temuan penelitian ini menunjukkan adanya karakteristik *compatibility* sebagaimana dijelaskan oleh (Rogers, 2003), yaitu inovasi diterima karena memiliki kesesuaian dengan kebutuhan organisasi dan pengalaman pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Handayani et al., 2017) yang menjelaskan bahwa keberhasilan penggunaan Hospital Information System dipengaruhi oleh kesesuaian sistem dengan kebutuhan organisasi pelayanan kesehatan serta kemampuan sistem dalam mendukung aktivitas pelayanan rumah sakit secara efektif. Penelitian (Cresswell and Sheikh, 2013) juga menjelaskan bahwa sistem informasi kesehatan akan lebih mudah diterapkan apabila inovasi yang digunakan sesuai dengan kebutuhan organisasi, budaya kerja, dan pola pelayanan kesehatan yang telah berjalan sebelumnya.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kesesuaian penggunaan SIMRS belum sepenuhnya optimal pada seluruh unit pelayanan rumah sakit. Pada beberapa kondisi, masih ditemukan kendala seperti ketidakkonsistenan penginputan data oleh pegawai dan belum optimalnya integrasi pelayanan farmasi dengan sistem antrean digital. Selain itu, keterbatasan perangkat komputer di beberapa unit pelayanan juga mempengaruhi kelancaran penggunaan sistem digital dalam pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun SIMRS telah cukup sesuai dengan kebutuhan organisasi pelayanan rumah sakit, penguatan integrasi sistem dan kesiapan sarana pendukung masih diperlukan agar kesesuaian inovasi dapat berjalan lebih optimal.

Analisis tersebut menunjukkan bahwa dimensi *compatibility* dalam penerapan SIMRS di RSUD Daya Kota Makassar telah berjalan cukup baik karena sistem yang digunakan mampu menyesuaikan kebutuhan pelayanan kesehatan berbasis digital. Penggunaan SIMRS telah mendukung efektivitas administrasi pelayanan, pengelolaan data pasien, dan koordinasi pelayanan antarunit rumah sakit. Namun demikian, optimalisasi kesesuaian inovasi masih memerlukan penguatan integrasi sistem pelayanan, kesiapan infrastruktur teknologi, serta peningkatan konsistensi penggunaan sistem oleh sumber daya manusia agar pelayanan kesehatan berbasis digital dapat berjalan secara lebih efektif dan berkelanjutan.

Complexity (Kompleksitas)

Dimensi *complexity* dalam teori Difusi Inovasi Everett Rogers menjelaskan bahwa suatu inovasi akan lebih sulit diterima apabila dianggap rumit untuk dipahami dan digunakan oleh pengguna. (Rogers, 2003) menjelaskan bahwa tingkat kompleksitas inovasi berkaitan dengan kesulitan teknis, kebutuhan adaptasi pengguna, serta kemampuan organisasi dalam mengoperasikan inovasi secara berkelanjutan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kompleksitas inovasi berbasis teknologi informasi berkaitan dengan kesiapan infrastruktur digital, kemampuan sumber daya manusia, serta kemampuan organisasi dalam mengintegrasikan sistem teknologi ke dalam proses pelayanan rumah sakit.

Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Daya Kota Makassar masih menghadapi beberapa kendala yang menunjukkan adanya kompleksitas dalam penggunaan sistem pelayanan berbasis digital. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, salah satu kendala utama yang ditemukan adalah ketidakstabilan jaringan internet yang menyebabkan proses pelayanan terkadang berjalan lebih lambat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan SIMRS memiliki tingkat ketergantungan yang cukup tinggi terhadap stabilitas jaringan dan sistem digital rumah sakit.

Selain itu, keterbatasan perangkat komputer pada beberapa unit pelayanan juga memengaruhi efektivitas penggunaan SIMRS dalam mendukung pelayanan kesehatan. Pada kondisi tertentu, pegawai mengalami kesulitan ketika sistem mengalami gangguan karena sebagian pelayanan harus kembali dilakukan secara manual. Penelitian juga menemukan adanya ketidakkonsistenan penginputan data rekam medis oleh sebagian pegawai yang menunjukkan bahwa penggunaan sistem digital masih membutuhkan penyesuaian kemampuan teknis sumber daya manusia. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa kompleksitas penggunaan SIMRS tidak hanya berkaitan dengan teknologi yang digunakan,

tetapi juga berkaitan dengan kesiapan pegawai dalam mengoperasikan sistem pelayanan digital secara optimal.

Dari perspektif tenaga kesehatan, penggunaan SIMRS memang membantu proses pelayanan administrasi dan pengelolaan data pasien. Namun demikian, pegawai juga mengakui bahwa penggunaan sistem digital membutuhkan ketelitian dan kemampuan adaptasi yang lebih tinggi dibandingkan sistem manual sebelumnya. Selain itu, ketika terjadi gangguan sistem atau error, pelayanan menjadi lebih lambat karena seluruh proses pelayanan sangat bergantung pada sistem digital yang terintegrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi pelayanan kesehatan berbasis teknologi informasi memerlukan kesiapan organisasi dalam menghadapi tantangan teknis, perubahan pola kerja, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Ketidakstabilan jaringan internet dan keterbatasan perangkat komputer yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan berbasis teknologi tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem yang digunakan, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur pendukung. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Zulfikar et al., 2024) yang menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana merupakan faktor penting dalam mendukung efektivitas penyelenggaraan pelayanan organisasi. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur teknologi menjadi aspek yang perlu diperhatikan untuk mendukung keberlanjutan inovasi pelayanan berbasis digital.

Secara teoritis, temuan penelitian ini menunjukkan adanya karakteristik *complexity* sebagaimana dijelaskan oleh (Rogers, 2003), yaitu semakin tinggi tingkat kerumitan inovasi maka proses penerimaan inovasi akan semakin lambat dan membutuhkan proses adaptasi yang lebih besar. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Nguyen et al., 2014) yang menjelaskan bahwa penerapan sistem informasi kesehatan sering menghadapi kendala berupa kompleksitas penggunaan teknologi, keterbatasan keterampilan pengguna, dan kesiapan organisasi dalam mengelola perubahan digital. Penelitian (Kruse et al., 2018) juga menjelaskan bahwa hambatan utama dalam penerapan sistem informasi kesehatan meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi, resistensi pengguna, serta kurangnya pelatihan sumber daya manusia yang memengaruhi efektivitas penggunaan sistem digital dalam pelayanan kesehatan. Selain itu, penelitian (Ajami and Arab-Chadegani, 2013) menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi rumah sakit sangat dipengaruhi oleh dukungan teknis, kualitas sistem, dan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan teknologi pelayanan kesehatan secara konsisten.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa RSUD Daya Kota Makassar telah melakukan beberapa upaya untuk mengurangi kompleksitas penggunaan SIMRS melalui penggunaan sistem yang terintegrasi dan pengembangan aplikasi internal modify untuk mendukung pengelolaan administrasi pelayanan rumah sakit. Selain itu, rumah sakit juga terus melakukan penyesuaian sistem pelayanan digital agar penggunaan SIMRS dapat berjalan lebih efektif dalam mendukung pelayanan kesehatan. Meskipun demikian, kebutuhan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai dan penguatan infrastruktur teknologi masih menjadi hal penting untuk meningkatkan efektivitas penggunaan sistem digital pelayanan rumah sakit.

Analisis tersebut menunjukkan bahwa dimensi *complexity* dalam penerapan SIMRS di RSUD Daya Kota Makassar masih menghadapi beberapa tantangan dalam aspek teknis, kesiapan sumber daya manusia, dan infrastruktur pelayanan digital. Tingginya ketergantungan pelayanan terhadap sistem digital menyebabkan gangguan teknis dapat memengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia, stabilitas jaringan, serta pengembangan sistem pendukung pelayanan menjadi penting agar kompleksitas penggunaan SIMRS dapat diminimalkan dan pelayanan kesehatan berbasis digital dapat berjalan secara lebih efektif dan berkelanjutan.

***Trialability* (Kemungkinan untuk Dikembangkan)**

Dimensi *trialability* dalam teori Difusi Inovasi Everett Rogers menjelaskan bahwa suatu inovasi akan lebih mudah diterima apabila inovasi tersebut dapat diuji, dikembangkan, dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna maupun organisasi. (Rogers, 2003) menjelaskan bahwa inovasi yang memberikan ruang untuk percobaan dan evaluasi dapat membuat organisasi melakukan penyesuaian secara bertahap sehingga proses adopsi inovasi dapat berjalan lebih efektif. Dalam konteks pelayanan kesehatan, *trialability* berkaitan dengan kemampuan organisasi pelayanan dalam mengembangkan sistem pelayanan digital secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan pelayanan dan perubahan organisasi rumah sakit.

Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah

Sakit (SIMRS) di RSUD Daya Kota Makassar memperlihatkan adanya proses pengembangan dan penyesuaian sistem pelayanan berbasis digital secara berkelanjutan. Hal tersebut terlihat dari pergantian aplikasi ELIT ke aplikasi modify sebagai sistem manajerial internal rumah sakit. Pergantian sistem tersebut dilakukan sebagai bentuk evaluasi dan pembaruan pelayanan digital agar sistem yang digunakan lebih mampu mendukung kebutuhan administrasi dan koordinasi pelayanan rumah sakit secara terintegrasi.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa pengembangan SIMRS dilakukan melalui integrasi berbagai layanan pelayanan kesehatan, seperti pendaftaran digital, rekam medis elektronik, integrasi layanan BPJS, serta sistem antrean pelayanan rumah sakit. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik di RSUD Daya Kota Makassar tidak bersifat statis, tetapi terus mengalami penyesuaian sesuai perkembangan kebutuhan organisasi dan pelayanan kesehatan masyarakat.

Dari perspektif organisasi pelayanan, penggunaan aplikasi modify menunjukkan adanya upaya rumah sakit dalam melakukan pembaruan sistem berdasarkan pengalaman penggunaan sebelumnya. Pegawai rumah sakit menjelaskan bahwa pengembangan sistem dilakukan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi, mempercepat pengelolaan data pasien, serta memperkuat koordinasi pelayanan antarunit rumah sakit. Selain itu, proses penyesuaian sistem juga dilakukan untuk mengurangi hambatan pelayanan yang sebelumnya ditemukan pada penggunaan sistem lama. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi di RSUD Daya Kota Makassar berkembang melalui proses evaluasi dan pembelajaran organisasi secara berkelanjutan.

Secara teoritis, temuan penelitian ini menunjukkan adanya karakteristik *trialability* sebagaimana dijelaskan oleh (Rogers, 2003), yaitu inovasi yang dapat diuji dan dikembangkan cenderung lebih mudah diterima dalam organisasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Greenhalgh et al., 2004) yang menjelaskan bahwa keberhasilan inovasi pada sektor kesehatan dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam melakukan proses evaluasi, penyesuaian, dan pengembangan inovasi secara bertahap sesuai kebutuhan organisasi. Penelitian (Kaplan and Harris-Salamone, 2009) juga menjelaskan bahwa pengembangan sistem informasi kesehatan memerlukan proses pembelajaran organisasi dan evaluasi berkelanjutan agar inovasi dapat berjalan secara efektif dalam mendukung pelayanan kesehatan. Selain itu, penelitian (McAlearney et al., 2010) menunjukkan bahwa organisasi pelayanan kesehatan yang memberikan ruang adaptasi dan pengembangan sistem cenderung lebih berhasil dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi rumah sakit.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa proses pengembangan sistem pelayanan digital di RSUD Daya Kota Makassar masih menghadapi beberapa kendala, terutama pada aspek integrasi pelayanan dan kesiapan infrastruktur pendukung. Pada beberapa unit pelayanan, sistem digital belum berjalan secara optimal karena masih terdapat keterbatasan perangkat dan gangguan jaringan internet yang memengaruhi efektivitas penggunaan SIMRS. Selain itu, belum optimalnya sistem antrean digital pada layanan farmasi menunjukkan bahwa proses pengembangan inovasi pelayanan masih memerlukan penyesuaian lebih lanjut agar seluruh pelayanan rumah sakit dapat terintegrasi secara menyeluruh.

Analisis tersebut menunjukkan bahwa dimensi *trialability* dalam penerapan SIMRS di RSUD Daya Kota Makassar telah berjalan cukup baik melalui proses evaluasi dan pengembangan sistem pelayanan digital secara berkelanjutan. Pergantian sistem dari ELIT ke modify menunjukkan adanya kemampuan organisasi dalam melakukan penyesuaian inovasi sesuai kebutuhan pelayanan kesehatan. Namun demikian, optimalisasi pengembangan sistem masih memerlukan penguatan infrastruktur teknologi, integrasi pelayanan yang lebih menyeluruh, serta evaluasi berkelanjutan agar inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dapat berjalan secara lebih efektif dan berkelanjutan.

Observability (Keterlihatan Hasil Inovasi)

Dimensi *observability* dalam teori Difusi Inovasi Everett Rogers menjelaskan bahwa suatu inovasi akan lebih mudah diterima apabila hasil dan manfaat inovasi tersebut dapat terlihat secara nyata oleh pengguna maupun lingkungan organisasi. Rogers (2003) menjelaskan bahwa keterlihatan hasil inovasi menjadi faktor penting dalam proses penerimaan inovasi karena masyarakat dan organisasi cenderung lebih mudah menerima inovasi yang dampaknya dapat dirasakan secara langsung. Dalam konteks pelayanan kesehatan, *observability* berkaitan dengan sejauh mana inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi mampu menunjukkan perubahan nyata terhadap kualitas pelayanan rumah sakit,

baik dari sisi efisiensi pelayanan, keteraturan sistem pelayanan, maupun kemudahan pelayanan bagi masyarakat.

Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Daya Kota Makassar memberikan hasil inovasi yang dapat terlihat secara langsung dalam proses pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, penggunaan SIMRS membantu menciptakan pelayanan administrasi yang lebih cepat, tertib, dan terstruktur dibandingkan sistem manual sebelumnya. Pasien menyampaikan bahwa proses pendaftaran menjadi lebih jelas karena sistem pelayanan telah menggunakan sistem antrean digital dan pengelolaan data pelayanan berbasis elektronik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan SIMRS memberikan perubahan nyata terhadap keteraturan pelayanan rumah sakit.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa penggunaan SIMRS membantu tenaga kesehatan dalam mengakses data pasien secara lebih cepat dan akurat melalui sistem rekam medis elektronik yang terintegrasi. Selain itu, integrasi pelayanan administrasi dan penggunaan aplikasi internal modify membantu mempercepat koordinasi pelayanan antarunit rumah sakit. Pegawai rumah sakit menjelaskan bahwa penggunaan sistem digital membuat proses pelayanan menjadi lebih efisien karena data pasien dapat diakses secara *real time* tanpa harus mencari dokumen fisik secara manual. Hal tersebut memperlihatkan bahwa manfaat inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi dapat terlihat secara langsung oleh tenaga kesehatan maupun masyarakat sebagai pengguna layanan rumah sakit.

Dari perspektif masyarakat, keterlihatan hasil inovasi juga tampak pada berkurangnya waktu tunggu pelayanan administrasi dan meningkatnya keteraturan pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil observasi, estimasi waktu pelayanan setelah penerapan sistem digital berada pada kisaran 15–20 menit dalam kondisi normal. Selain itu, pasien juga menilai bahwa pelayanan menjadi lebih tertib dibandingkan sebelumnya karena alur pelayanan telah tersusun secara lebih sistematis. Temuan tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi memberikan dampak yang dapat dirasakan dan diamati secara langsung oleh masyarakat.

Secara teoritis, temuan penelitian ini menunjukkan adanya karakteristik *observability* sebagaimana dijelaskan oleh (Rogers, 2003), yaitu inovasi yang hasil dan manfaatnya dapat terlihat secara nyata akan lebih mudah diterima oleh organisasi maupun masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Campanella et al., 2016) yang menjelaskan bahwa penggunaan rekam medis elektronik memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan rumah sakit melalui peningkatan akses data pasien, efisiensi pelayanan, dan peningkatan kualitas pengelolaan pelayanan kesehatan. Penelitian (Kruse et al., 2017) juga menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi kesehatan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat akses informasi pasien, dan meningkatkan kualitas koordinasi pelayanan kesehatan dalam organisasi rumah sakit. Selain itu, penelitian (Tsai et al., 2020) menjelaskan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan kesehatan berbasis digital sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menunjukkan manfaat inovasi secara nyata kepada pengguna layanan dan tenaga kesehatan.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keterlihatan hasil inovasi belum sepenuhnya merata pada seluruh unit pelayanan rumah sakit. Pada layanan farmasi misalnya, pasien masih mengalami ketidakpastian informasi terkait antrean pengambilan obat karena belum tersedianya sistem antrean digital yang terintegrasi. Selain itu, ketika terjadi gangguan jaringan internet, pelayanan menjadi lebih lambat sehingga manfaat penggunaan sistem digital tidak dapat dirasakan secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keterlihatan hasil inovasi masih dipengaruhi oleh stabilitas sistem dan pemerataan integrasi pelayanan digital rumah sakit.

Analisis tersebut menunjukkan bahwa dimensi *observability* dalam penerapan SIMRS di RSUD Daya Kota Makassar telah berjalan cukup baik karena hasil inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi dapat terlihat secara nyata melalui peningkatan efisiensi pelayanan, keteraturan administrasi, dan percepatan akses data pelayanan kesehatan. Namun demikian, optimalisasi keterlihatan hasil inovasi masih memerlukan penguatan integrasi pelayanan dan stabilitas sistem digital agar manfaat inovasi dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh pengguna layanan kesehatan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Daya Kota Makassar telah menunjukkan adanya inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan

kesehatan. Penerapan SIMRS memberikan manfaat dalam meningkatkan efisiensi administrasi pelayanan, mempercepat akses dan pengelolaan data pasien, memperkuat koordinasi antarunit pelayanan, serta menciptakan pelayanan kesehatan yang lebih tertib dan terintegrasi. Hal tersebut terlihat melalui penggunaan sistem pendaftaran digital, rekam medis elektronik, integrasi layanan BPJS, serta pengelolaan administrasi pelayanan berbasis sistem digital rumah sakit.

Berdasarkan analisis menggunakan teori Difusi Inovasi Everett Rogers, penerapan SIMRS di RSUD Daya Kota Makassar menunjukkan bahwa dimensi *relative advantage*, *compatibility*, *trialability*, dan *observability* telah berjalan cukup baik karena inovasi pelayanan yang diterapkan mampu memberikan manfaat nyata, sesuai dengan kebutuhan organisasi pelayanan kesehatan, terus mengalami pengembangan, serta menunjukkan hasil inovasi yang dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan. Namun demikian, pada dimensi *complexity* masih ditemukan beberapa kendala, seperti ketidakstabilan jaringan internet, keterbatasan perangkat pendukung, dan belum optimalnya integrasi pelayanan pada beberapa unit rumah sakit yang memengaruhi efektivitas penggunaan sistem digital dalam pelayanan kesehatan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi tidak hanya dipengaruhi oleh penggunaan teknologi, tetapi juga kesiapan organisasi, sumber daya manusia, dan dukungan infrastruktur digital dalam mendukung pelayanan kesehatan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, RSUD Daya Kota Makassar perlu melakukan penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan, serta optimalisasi integrasi sistem pelayanan agar penggunaan SIMRS dapat berjalan lebih efektif dan merata pada seluruh unit pelayanan rumah sakit.

Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian inovasi pelayanan kesehatan berbasis digital dengan menggunakan pendekatan yang lebih luas, seperti evaluasi kepuasan masyarakat, efektivitas kebijakan transformasi digital kesehatan, maupun analisis kesiapan organisasi dalam pengembangan pelayanan kesehatan berbasis teknologi informasi pada rumah sakit daerah lainnya.

Referensi

- Ajami, S., Arab-Chadegani, R., 2013. Barriers to implement Electronic Health Records (EHRs). *Materia Socio Medica* 25, 213–215. <https://doi.org/10.5455/msm.2013.25.213-215>
- Ash, J.S., Berg, M., Coiera, E., 2012. Some unintended consequences of information technology in health care: The nature of patient care information system-related errors. *Journal of the American Medical Informatics Association* 11, 104–112. <https://doi.org/10.1197/jamia.M1471>
- Boonstra, A., Broekhuis, M., 2010. Barriers to the acceptance of electronic medical records by physicians from systematic review to taxonomy and interventions. *BMC Health Serv. Res.* 10, 231. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-10-231>
- Campanella, P., Lovato, E., Marone, C., Fallacara, L., Mancuso, A., Ricciardi, W., Specchia, M.L., 2016. The impact of electronic health records on healthcare quality: A systematic review and meta-analysis. *Eur. J. Public Health* 26, 60–64. <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckv122>
- Cresswell, K., Sheikh, A., 2013. Organizational issues in the implementation and adoption of health information technology innovations: An interpretative review. *Int. J. Med. Inform.* 82, e73–e86. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2012.10.007>
- Fadilla, N.M., 2021. Hospital Management Information Systems in increasing efficiency of healthcare services in hospitals. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)* 8, 357–374.
- Farhan, A., 2023. Inovasi pelayanan publik pada pemerintah daerah di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 9, 101–112.
- Greenhalgh, T., Robert, G., Macfarlane, F., Bate, P., Kyriakidou, O., 2004. Diffusion of innovations in service organizations: Systematic review and recommendations. *Milbank Q.* 82, 581–629. <https://doi.org/10.1111/j.0887-378X.2004.00325.x>
- Handayani, P.W., Hidayanto, A.N., Ayuningtyas, D., Budi, I., 2016. Hospital information system institutionalization processes in Indonesian public, government-owned and privately owned hospitals. *Int. J. Med. Inform.* 95, 17–34. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2016.08.005>
- Handayani, P.W., Hidayanto, A.N., Pinem, A.A., Hapsari, I.C., Sandhyaduhita, P.I., Budi, I., 2017.

- Acceptance model of a Hospital Information System. *Int. J. Med. Inform.* 99, 11–28. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2016.12.004>
- Indonesia, K.K.R., 2022. *Transformasi Digital Kesehatan Indonesia*. Kementerian Kesehatan RI.
- Kaplan, B., Harris-Salamone, K.D., 2009. Health IT success and failure: Recommendations from literature and an AMIA workshop. *Journal of the American Medical Informatics Association* 16, 291–299. <https://doi.org/10.1197/jamia.M2997>
- Kruse, C.S., Kristof, C., Jones, B., Mitchell, E., Martinez, A., 2018. Barriers to electronic health record adoption: A systematic literature review. *J. Med. Syst.* 40, 252. <https://doi.org/10.1007/s10916-016-0628-9>
- Kruse, C.S., Mileski, M., Vijaykumar, A.G., Viswanathan, S. V, Suskandla, U., Chidambaram, Y., 2017. Impact of electronic health records on long-term care facilities: Systematic review. *JMIR Med. Inform.* 5, e35. <https://doi.org/10.2196/medinform.7958>
- Laia, G.P., Gaol, H.L., Boris, J., 2025. Overview of a Hospital Management Information System using the HOT-FIT method in Medan hospitals. *Indonesian Health Promotion Administration* 10, 45–56. <https://doi.org/10.7454/ihpa.v10i3.1156>
- McAlearney, A.S., Robbins, J., Hirsch, A., Jorina, M., Harrop, J.P., 2010. Perceived efficiency impacts following electronic health record implementation: An exploratory study of an urban community health center network. *Int. J. Med. Inform.* 79, 807–816. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2010.09.002>
- Miles, M.B., Huberman, A.M., Saldaña, J., 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, 3rd edition. ed. SAGE Publications.
- Nguyen, L., Bellucci, E., Nguyen, L.T., 2014. Electronic health records implementation: An evaluation of information system impact and contingency factors. *Int. J. Med. Inform.* 83, 779–796. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2014.06.011>
- Rasipin, R., 2024. Analysis of Hospital Management Information System implementation on electronic medical record quality. *Jurnal Ilmu Kesehatan* 18, 145–156.
- Rogers, E.M., 2003. *Diffusion of innovations*. Free Press.
- Tambunan, A.K.B., Nasution, M.I.P., Nurbaiti, 2025. Implementation of the Regional Hospital Management Information System to improve the quality of operational services. *Research Horizon* 5, 1915–1926.
- Tsai, C.H., Eghdam, A., Davoody, N., Wright, G., Flowerday, S., Koch, S., 2020. Effects of electronic health record implementation and barriers to adoption and use: A scoping review and qualitative analysis of the content. 10, 327. <https://doi.org/10.3390/life10120327>
- Zulfikar, Iqbal, M., Nursifa, Makmur, S., 2024. Productivity and Quality of Facilities and Infrastructure as Support for RRI Tolitoli Broadcasting. *Perkembangan Kajian Sosial* 1, 75–90. <https://doi.org/10.69616/perkasa.v1i2.24>



© 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).