



# LAYANAN PRIMA RUMAH SAKIT



Dedi Iswanto  
Muhammad Noor  
Iman Surya





0858 5343 1992  
eurekamediaaksara@gmail.com  
Jl. Banjaran RT.20 RW.10  
Bojongsari - Purbalingga 53362



# LAYANAN PRIMA RUMAH SAKIT

Dedi Iswanto  
Muhammad Noor  
Iman Surya



**eureka**  
**media aksara**

**PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA**

## LAYANAN PRIMA RUMAH SAKIT

**Penulis** : Dedi Iswanto  
Muhammad Noor  
Iman Surya

**Editor** : Darmawan Edi Winoto, S.Pd. M.Pd.

**Desain Sampul** : Eri Setiawan

**Tata Letak** : Rizki Rose Mardiana

**ISBN** : 978-634-248-262-9

Diterbitkan oleh : **EUREKA MEDIA AKSARA, AGUSTUS 2025**  
**ANGGOTA IKAPI JAWA TENGAH**  
**NO. 225/JTE/2021**

**Redaksi:**

Jalan Banjaran, Desa Banjaran RT 20 RW 10 Kecamatan Bojongsari  
Kabupaten Purbalingga Telp. 0858-5343-1992  
Surel : eurekamediaaksara@gmail.com  
Cetakan Pertama : 2025

**All right reserved**

Hak Cipta dilindungi undang-undang  
Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh  
isi buku ini dalam bentuk apapun dan dengan cara apapun,  
termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan teknik perekaman  
lainnya tanpa seizin tertulis dari penerbit.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan buku ini. Penulisan buku merupakan buah karya dari pemikiran penulis yang diberi judul “Layanan Prima Rumah Sakit”. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan buku ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih pada semua pihak yang telah membantu penyusunan buku ini. Sehingga buku ini bisa hadir di hadapan pembaca.

Buku ini membahas system informasi manajemen rumah sakit untuk membentuk pelayanan yang baik kepada pelanggan, Penulis juga membahas factor pendukung dan penghambatnya. Buku ini terdiri dari 4 bab yang diantaranya sebagai berikut :

Bab 1 Pendahuluan

Bab 2 Pelayanan Publik

Bab 3 Sistem Informasik Manajemen Rumah Sakit

Bab 4 Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit  
(SIMRS)

Akhir kata saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga buku ini akan membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>BAB 2 PELAYANAN PUBLIK .....</b>	<b>5</b>
A. Pelayanan Publik .....	5
B. Kualitas Pelayanan.....	13
C. Unsur-Unsur Pelayanan.....	17
D. Faktor Pendukung Pelayanan .....	18
<b>BAB 3 SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT .....</b>	<b>22</b>
A. Rumah Sakit .....	22
B. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit .....	24
<b>BAB 4 IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS) .....</b>	<b>32</b>
A. Pelayanan Prima Manajemen Rumah Sakit.....	33
B. Faktor Pendukung.....	64
C. Faktor Penghambat.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>70</b>
<b>TENTANG PENULIS .....</b>	<b>73</b>

# BAB

# 1

# PENDAHULUAN

Dunia kesehatan di Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang signifikan pesat dan memiliki prospek yang cukup bagus. Kondisi seperti ini membuat setiap rumah sakit memberikan pelayanan terbaik dan membuat persaingan antar rumah sakit menjadi semakin kompetitif. Karenanya maka setiap rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta harus mampu berkreasi dengan menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan melalui kualitas pelayanannya (Supriyanto & Soesanto, 2012)

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas. Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat bukan hanya antara sesama rumah sakit namun juga dengan puskesmas dan klinik kesehatan di kota-kota maupun di daerah yang semakin banyak jumlahnya penyedia jasa kesehatan yang menyadari hal tersebut, sehingga mau tidak mau mereka

# BAB 2

## PELAYANAN PUBLIK

### A. Pelayanan Publik

Konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti Haksever et al (2000) menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis. Menurut Edvardsson et al (2005) jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan. Sinambela dkk (2010, hal : 3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Administratif, jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan,



# BAB

# 3

## SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT

### A. Rumah Sakit

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 menyatakan bahwa “Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat”. Sedangkan menurut Siregar (2004:8) menyatakan Rumah sakit adalah “suatu organisasi yang kompleks, menggunakan gabungan alat ilmiah khusus dan rumit, dan difungsikan oleh berbagai kesatuan personel terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medik modern, yang semuanya terikat bersamasama dalam maksud yang sama, untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan”.

Undang-undang No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit , menyatakan bahwa 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 yang setinggi-tingginya”. Undang-undang No.44 tahun 2009 tentang Rumah sakit , menyatakan fungsi dari rumah sakit adalah sebagai berikut :

# BAB 4

## IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS)

Dasar penerapan SIMRS tertuang di dalam Undang-Undang No 36 tahun 2009 tentang Kesehatan yang menyatakan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang efisien dan efektif, maka dibutuhkan suatu “informasi kesehatan” yang dapat diselenggarakan melalui suatu sistem informasi. Setiap penyelenggara fasilitas pelayanan kesehatan hendaknya menyediakan infrastruktur sistem informasi kesehatan yang mencakup teknologi, sumber daya manusia dan kelembagaan perangkat. Dasar penerapan atau implementasi SIMRS juga tertuang dalam Permenkes No 82 tahun 2013 yang menyatakan bahwa setiap rumah sakit wajib melakukan penerapan dan pengembangan SIMRS (Aurelianne et al., 2023).

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit ialah sistem yang dapat mengintegrasikan semua proses yang dibutuhkan oleh rumah sakit pada setiap unit rumah sakit, mulai dari segi pengumpulan data, pengolahan data, penyajian data, analisis data, penyimpulan data hingga penyampaian data (Suryantoko et al., 2020) (Pujihastuti & Hastuti, 2021). SIMRS merupakan suatu sistem berbasis teknologi yang dapat memproses segala informasi di Rumah Sakit. Secara umum, SIMRS didesain untuk mengintegrasikan informasi-informasi terkait proses keuangan, administrasi, dan fasilitas pelayanan. SIMRS sangat penting diterapkan dalam industri Rumah Sakit karena dapat meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan bagi pasien, meningkatkan produktifitas dan kinerja tenaga kesehatan,

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Buku Profil RSUD Dayaku Raja

Djajar, Yulia. 2014. Sistem Informasi Manajemen. Deepublish: Yogyakarta

Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*. Yogyakarta. Andi.

Hardiyansyah 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep Dimensi dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Hasibuan, Melayu SP.2000 *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE YKPN, Yogyakarta

Ibrahim, 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta

Koentjaraningrat, 1997. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Lukman, Sampara, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta; STIAN LAN Press

Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, 2011. *Metodelogi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* Bandung PT. Remaja Rosdakarya.

Pasolong Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.

### Jurnal

Anugrah Prasetyo Aja, Noveza Darhayatib, Harinto Nur Sehac (2019) Faktor Penghambat Penerapan SIMRS di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta Berdasarkan Diagram Fishbone

- Arvianty Endira & Eva Hany Fanida, S.AP., M.A.P. (2020), "Inovasi Sistem Pelayanan Masyarakat (SemPelMas) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Jagalan Kecamatan Kranggan Kota Mojokerto"
- Noor Ifansyah (2022) Analisis Berwujud (Tangible), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsibility), Jaminan (Assurance) Dan Empati (Empathy) (Pelayanan Satu Pintu) Terhadap Kepuasan
- Rizkiyatul Amalia Angga Ferdianto (2022) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Implementasi SIMRS dengan Penggunaan Sistem dan Struktur Organisasi Sebagai Variabel Intervening
- Suryantoko, Agnes I, Achmad Faisol (2020) Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Di RUMKITAL Marinir Cilandak
- Wahyu Rofian Noor (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Apotik yang terdiri dari Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty terhadap kepuasan pasien pada RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kota Baru - Kalimantan Selatan

### **Peraturan Perundang-undangan**

- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No.1171/MENKES/PER/VI/2011 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik serta Kebutuhan Inovasi LAN
- Peraturan Pemerintah No. 46 tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Peraturan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

## TENTANG PENULIS



**Dedi Iswanto**, lahir pada tanggal 12 Juni 1980 di Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur. Penulis merupakan anak ketiga (3) dari Lima (5) bersaudara dari pasangan Ayahanda Tumin dan Ibunda Buyem.

Memulai pendidikan di tingkat dasar di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 002 Loa Kulu Penulis mulai masuk Sekolah Dasar dan lulus pada tahun 1993. Di tahun yang sama melanjutkan Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 1 Loa Kulu dan lulus pada tahun 1995. Di tahun yang sama melanjutkan ke tingkat ke Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) PGRI 4 dan lulus pada tahun 1998. Selanjutnya pada tahun 2009 melanjutkan studi Strata I di Universitas Kutai Kartanegara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik dan lulus pada tahun 2013. Selanjutnya tahun 2021 melanjutkan studi pada Universitas Mulawarman Samarinda Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik (MAP) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Konsentrasi Kebijakan Adminitrasi Publik.



**Dr. H. Muhammad Noor, M.Si** menempuh pendidikan dasar dan menengah di Tanah Grogot yaitu SD Negeri Tanah Grogot (lulus 1974), SMP Negeri 1 Tanah Grogot (lulus 1977), dan SMA Negeri 1 Tanah Grogot (lulus 1980). Melanjutkan pendidikan S1 di Samarinda pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman tahun 1985 dan Pasca Sarjananya diselesaikan di Universitas Padjadjaran tahun 1994 serta melanjutkan program doktoral tahun 1995 di Universitas Padjadjaran dan menyelesaikan doktoral di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya tahun 2015



**Dr. Iman Surya, M.Si**, adalah seorang akademisi yang berpengalaman di bidang Administrasi Publik. Beliau meraih gelar Doktor Ilmu Administrasi Publik dari Universitas Hasanuddin, setelah sebelumnya menyelesaikan pendidikan Sarjana dan Magister dari Universitas Mulawarman. Saat ini, beliau aktif mengajar sebagai Dosen Tetap dengan jabatan Lektor Kepala di program Magister Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Selain mengajar, beliau memiliki pengalaman lain, seperti menjadi konsultan, peneliti, dan aktif dalam kegiatan di pemerintah daerah Provinsi Kalimantan Timur.