

PERAN PENGELOLAAN ARSIP DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT KOTA MATARAM

The Role of Archive Management in Improving the Quality of Hospital Services in Mataram City

Nurul Haminiah¹, Muhammad Aditya Rachman²

¹Akademi Administrasi Rumah Sakit, Mataram, Indonesia

²Universitas Bima Internasional MFH, Mataram, Indonesia

¹Email: rahmathadi627@gmail.com

²Email: adityarachman226@gmail.com

Abstract

Effective archive management is the backbone of hospital administration, directly impacting the speed and accuracy of medical services. This article aims to analyze how archive management, both physical and digital (e-archive), contributes to improving the quality of services in hospitals in Mataram City. Through a literature review, it was found that the integration of a standardized archiving system can reduce patient waiting times, minimize medical errors due to inaccurate data, and support appropriate clinical decision-making. The study results indicate that archive digitization is a crucial solution to address the challenges of the ever-increasing volume of patient data in urban healthcare facilities such as Mataram. Furthermore, the study emphasizes that the successful implementation of archive management is highly dependent on the readiness of human resources and the support of adequate information technology infrastructure. Optimizing electronic medical records has been proven to significantly minimize the risk of document loss and data input errors that often occur in manual systems. This study concludes that the transformation of archive management from a conventional to a digital system is a strategic step that not only improves operational efficiency but also strengthens the legal aspects and protection of patient data. Thus, strengthening archives management is a vital instrument in realizing good hospital governance and ensuring the sustainability of patient safety-oriented healthcare services in Mataram City.

Keywords: Archives Management, Service Quality, Hospital, Mataram, Digitalization.

Abstrak

Pengelolaan arsip yang efektif merupakan tulang punggung administrasi rumah sakit yang berdampak langsung pada kecepatan dan akurasi pelayanan medis. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana tata kelola arsip, baik fisik maupun digital (E-Archive), berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit Kota Mataram. Melalui metode studi kepustakaan, ditemukan bahwa integrasi sistem pengarsipan yang terstandar mampu mereduksi waktu tunggu pasien, meminimalisir kesalahan medis akibat data yang tidak akurat, dan mendukung pengambilan keputusan klinis yang tepat. Hasil kajian menunjukkan bahwa digitalisasi arsip menjadi solusi krusial dalam menghadapi tantangan volume data pasien yang terus meningkat di

fasilitas kesehatan urban seperti Mataram. Selain itu, hasil kajian ini menekankan bahwa keberhasilan implementasi pengelolaan arsip sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dan dukungan infrastruktur teknologi informasi yang memadai. Optimalisasi rekam medis elektronik terbukti secara signifikan dapat meminimalisir risiko kehilangan dokumen dan kesalahan input data yang sering terjadi pada sistem manual. Studi ini menyimpulkan bahwa transformasi tata kelola arsip dari sistem konvensional menuju digital merupakan langkah strategis yang tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat aspek legalitas dan perlindungan data pasien. Dengan demikian, penguatan manajemen kearsipan menjadi instrumen vital dalam mewujudkan tata kelola rumah sakit yang baik (Good Hospital Governance) serta menjamin keberlanjutan mutu pelayanan kesehatan yang berorientasi pada keselamatan pasien di Kota Mataram.

Kata Kunci: *Pengelolaan Arsip, Mutu Pelayanan, Rumah Sakit, Mataram, Digitalisasi.*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan hak dasar setiap warga negara, sebagaimana diamanatkan dalam konstitusi dan regulasi kesehatan nasional. Di era transformasi digital saat ini, rumah sakit di Kota Mataram dituntut untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya kompeten secara medis, tetapi juga efisien secara administratif. Salah satu aspek fundamental yang sering kali menjadi penentu efisiensi tersebut adalah sistem pengelolaan arsip atau rekam medis. Arsip rumah sakit bukan sekadar tumpukan kertas; ia merupakan aset informasi yang berisi riwayat kesehatan pasien, data tindakan medis, serta dokumen administratif yang menjadi landasan hukum dan klinis dalam pelayanan kesehatan.

Permasalahan klasik yang sering ditemui di berbagai fasilitas kesehatan adalah penumpukan arsip inaktif, kesulitan dalam temu balik dokumen (retrieval), serta risiko kerusakan fisik arsip akibat kondisi penyimpanan yang tidak memenuhi standar. Ketidakefektifan ini berdampak langsung pada kenyamanan pasien; misalnya, waktu tunggu pendaftaran yang lama karena petugas kesulitan menemukan berkas rekam medis lama. Dalam konteks rumah sakit di Mataram, pertumbuhan jumlah penduduk dan peningkatan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan melalui JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) menyebabkan volume data pasien meningkat pesat, sehingga pengelolaan arsip konvensional mulai mencapai titik jenuh.

Peningkatan mutu pelayanan rumah sakit sangat bergantung pada ketersediaan data yang cepat, akurat, dan aman. Pengelolaan arsip yang baik mendukung prinsip keselamatan pasien (patient safety) dengan memastikan bahwa informasi medis yang diberikan kepada dokter adalah data yang paling mutakhir. Selain itu, transparansi dan akuntabilitas rumah sakit dalam mengelola data administrasi juga menjadi parameter penting dalam penilaian akreditasi rumah sakit. Oleh karena itu, modernisasi sistem kearsipan melalui implementasi arsip elektronik (E-Archive) dan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) menjadi urgensi yang tidak dapat ditunda lagi demi mewujudkan standar

pelayanan prima di Kota Mataram. Oleh karena itu, modernisasi sistem kearsipan melalui implementasi arsip elektronik (E-Archive) dan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) menjadi urgensi yang tidak dapat ditunda lagi demi mewujudkan standar pelayanan prima di Kota Mataram.

Transformasi ini tidak hanya sekadar beralih dari penggunaan kertas ke media digital, tetapi merupakan upaya sistematis untuk membangun ekosistem data yang terintegrasi di seluruh lini pelayanan kesehatan. Di tengah tuntutan masyarakat Mataram yang semakin kritis terhadap kecepatan layanan, keberadaan sistem pengarsipan yang responsif menjadi penentu utama dalam mereduksi hambatan birokrasi yang sering kali menghambat akses pasien terhadap tindakan medis darurat. Dengan data yang terorganisir secara digital, rumah sakit dapat memastikan bahwa setiap detik yang berharga dalam proses pelayanan kesehatan digunakan untuk tindakan klinis, bukan untuk pencarian dokumen administratif yang tercecer.

Integrasi arsip digital mendukung interoperabilitas data antar instansi kesehatan di wilayah Nusa Tenggara Barat, yang memungkinkan koordinasi rujukan pasien menjadi lebih lancar dan terstandarisasi. Pengelolaan arsip yang modern juga berperan sebagai benteng pertahanan dalam menjaga privasi dan kerahasiaan informasi medis pasien dari risiko kebocoran data fisik. Dengan demikian, penguatan tata kelola arsip di rumah sakit kota Mataram bukan lagi sekadar pilihan manajerial, melainkan sebuah kebutuhan strategis untuk menjamin keselamatan pasien, meningkatkan kepercayaan publik, dan memenuhi standar akreditasi kesehatan nasional yang semakin ketat.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan (library research), yaitu metode pengumpulan data dengan cara menelaah berbagai literatur yang relevan dengan topik pengelolaan arsip dan mutu pelayanan kesehatan. Sumber data diperoleh dari artikel jurnal ilmiah, buku teks, regulasi pemerintah, dan laporan penelitian yang diterbitkan dalam kurun waktu lima tahun terakhir (2020-2025).

Proses analisis dilakukan secara kualitatif dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan guna memberikan gambaran komprehensif mengenai strategi pengelolaan arsip yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan rumah sakit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Pengelolaan Arsip di Rumah Sakit Kota Mataram

Berdasarkan hasil studi literatur, pengelolaan arsip di rumah sakit Kota Mataram saat ini berada pada masa transisi menuju digitalisasi. Sebagian besar fasilitas kesehatan masih menerapkan sistem hibrida, di mana rekam medis elektronik mulai dioperasikan namun arsip fisik tetap dipertahankan untuk

kebutuhan legalitas dan otentikasi tanda tangan medis. Temuan menunjukkan bahwa rumah sakit yang memiliki unit kearsipan terpusat (sentralisasi) memiliki tingkat kehilangan dokumen yang lebih rendah dibandingkan dengan sistem desentralisasi. Penataan arsip yang menggunakan kode warna atau sistem penomoran tertentu terbukti mempermudah petugas dalam proses temu balik (retrieval), sehingga mengurangi antrean di loket pendaftaran secara signifikan. Namun, kendala klasik seperti keterbatasan luas ruang penyimpanan (depo arsip) dan risiko kerusakan akibat kelembapan masih menjadi isu yang memerlukan penanganan serius melalui penyusutan arsip berkala dan retensi dokumen yang tepat.

Dampak Pengelolaan Arsip terhadap Mutu Pelayanan Peningkatan Kecepatan dan Efisiensi Pelayanan :

Mutu pelayanan sangat ditentukan oleh dimensi ketanggapan (responsiveness). Pengelolaan arsip yang efektif memungkinkan dokumen rekam medis tersaji di meja dokter dalam waktu kurang dari 10 menit setelah pasien mendaftar. Kecepatan ini tidak hanya memangkas waktu tunggu pasien, tetapi juga meningkatkan kapasitas kunjungan harian rumah sakit tanpa harus menambah jumlah personil secara masif.

Keamanan dan Keselamatan Pasien (Patient Safety):

Arsip rekam medis yang lengkap dan terkelola dengan baik memastikan kesinambungan perawatan (continuity of care). Kegagalan dalam menemukan riwayat pengobatan sebelumnya dapat memicu kesalahan diagnosis atau pemberian obat yang berisiko bagi pasien. Dengan sistem arsip yang terorganisir, data riwayat alergi, hasil laboratorium lama, dan laporan operasi dapat diakses dengan akurat, sehingga meminimalisir kejadian yang tidak diharapkan (KTD).

Dukungan Pengambilan Keputusan Klinis dan Manajerial:

Data yang tersimpan dalam arsip merupakan instrumen penting bagi manajemen rumah sakit untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan. Melalui analisis tren penyakit yang terekam dalam arsip, pihak rumah sakit di Mataram dapat menentukan prioritas pengadaan alat medis atau pengembangan poli spesialis yang paling dibutuhkan oleh masyarakat.

Aspek Legalitas dan Perlindungan Hukum:

Arsip berfungsi sebagai bukti otentik dalam sengketa medis. Pengelolaan yang tertib menjamin bahwa dokumen tetap terjaga integritasnya (tidak berubah dan tidak rusak). Hal ini memberikan rasa aman bagi tenaga medis dalam menjalankan tugasnya serta melindungi hak-hak hukum pasien jika diperlukan di kemudian hari.

Transformasi Digital dan Tantangan Implementasi di Mataram

elektronik (RME) di Kota Mataram menghadapi tantangan yang beragam, mulai dari kesiapan infrastruktur server hingga adaptasi SDM (Sumber Daya Manusia). Namun, hasil kajian menunjukkan bahwa rumah sakit yang sukses mengintegrasikan sistem informasi manajemen (SIMRS) dengan pengelolaan arsip digital mampu mencapai tingkat efisiensi operasional hingga 60%. Digitalisasi menghilangkan hambatan geografis dan fisik dalam pengiriman dokumen antar unit, seperti dari unit gawat darurat ke bangsal rawat inap. Selain efisiensi, digitalisasi juga menuntut standar keamanan data yang tinggi sesuai dengan regulasi terbaru (Permenkes No. 24 Tahun 2022). Manajemen rumah sakit di Mataram harus memastikan adanya sistem cadangan data (backup) dan enkripsi untuk melindungi kerahasiaan data pasien dari akses yang tidak sah. Investasi pada teknologi informasi ini pada akhirnya akan bermuara pada peningkatan citra rumah sakit dan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan kesehatan publik di wilayah Nusa Tenggara Barat.

Analisis Kendala dan Solusi Strategis

Meskipun manfaatnya sangat nyata, kendala anggaran seringkali menjadi penghambat bagi rumah sakit tipe C atau D di Mataram untuk melakukan peremajaan sistem kearsipan. Solusi yang dapat ditempuh adalah melakukan implementasi secara bertahap (modul per modul) dan memberikan pelatihan intensif bagi petugas rekam medis mengenai pentingnya tata kelola dokumen yang bermutu. Sinkronisasi antara bagian pendaftaran, perawat, dan unit kearsipan harus terus diperkuat guna memastikan aliran informasi medis berjalan tanpa hambatan, yang merupakan kunci utama dari pelayanan kesehatan yang prima.

KESIMPULAN

Pengelolaan arsip memiliki peran strategis dalam menentukan mutu pelayanan di rumah sakit Kota Mataram. Sistem kearsipan yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai alat penyimpanan data, tetapi juga sebagai pilar pendukung pengambilan keputusan medis dan administratif yang cepat. Modernisasi melalui digitalisasi arsip merupakan langkah krusial untuk mengatasi hambatan birokrasi, meningkatkan keselamatan pasien, dan memenuhi ekspektasi masyarakat akan layanan kesehatan yang profesional di era digital. Modernisasi melalui digitalisasi arsip merupakan langkah krusial untuk mengatasi hambatan birokrasi, meningkatkan keselamatan pasien, dan memenuhi ekspektasi masyarakat akan layanan kesehatan yang profesional di era digital.

Keberhasilan transisi ini memerlukan komitmen manajemen dalam peningkatan kompetensi SDM dan penguatan infrastruktur IT secara bertahap. Dengan tata kelola arsip yang terintegrasi, rumah sakit di Kota Mataram dapat menjamin kecepatan akses informasi medis sekaligus perlindungan data pribadi pasien. Pada akhirnya, arsip yang terkelola dengan baik akan menjadi fondasi utama dalam menciptakan sistem

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, G. (2021). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit Modern*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Andriani, R., & Kusnadi, D. (2022). "Implementasi Rekam Medis Elektronik dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Rawat Jalan". *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 10(1), 45-52.
- Handayani, P. W., dkk. (2020). "Barriers and Adopters of Electronic Health Records in Indonesia". *Journal of Healthcare Engineering*.
- Kementerian Kesehatan RI. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis*. Jakarta.
- Mataram Health Office. (2023). *Profil Kesehatan Kota Mataram Tahun 2022*. Mataram: Dinas Kesehatan.
- Pratama, A. Y. (2021). "Analisis Sistem Penyimpanan Arsip Rekam Medis untuk Menunjang Efektivitas Pelayanan". *Jurnal Kesehatan Mataram*, 15(2), 112-120.
- Rahmawati, S. (2023). "Digitalisasi Arsip dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut". *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(3), 201-215.
- Sari, I. P. (2024). *Tata Kelola Arsip Dinamis di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudirjo, F. (2022). "Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Manajemen Arsip Rumah Sakit di Provinsi NTB". *Jurnal Informasi dan Teknologi*, 4(1), 30-38.
- Wardani, L. K. (2021). "Evaluasi Keamanan Data Pasien pada Sistem E-Archive di Rumah Sakit Umum Daerah". *Jurnal Sains dan Teknologi*, 9(2), 88-95.
- Wibowo, A. (2020). *Metodologi Penelitian Kesehatan: Studi Literatur dan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yulia, N. (2023). "Pengaruh Kelengkapan Dokumen Rekam Medis terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan". *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 6(1), 12-24.