

HUBUNGAN SISTEM KEARSIPAN DENGAN KEPUASAN PELAYANAN ADMINISTRASI PASIEN

The Relationship Between The Records Management System And Patient Sarisfaction With Administrative Services

Nadila Agustina¹, Muhammad Aditya Rachman²

¹Akademi Administrasi Rumah Sakit, Mataram, Indonesia

²Universitas Bima Internasional MFH, Mataram, Indonesia

¹Email: nadilaagustina441@gmail.com

²Email: adityarachman226@gmail.com

Abstract

A filing system is a crucial component in supporting the quality of patient administration services in healthcare facilities. Proper archive management enables the recording, storage, and retrieval of patient data to be carried out quickly, accurately, and efficiently. This study aims to analyze the relationship between a filing system and patient satisfaction with administrative services. A quantitative analysis approach was used, examining various aspects of archiving, such as speed of data access, information accuracy, and document security. The results indicate that an effective filing system positively impacts patient satisfaction, particularly in terms of service time, data accuracy, and ease of administrative processes. Conversely, a disorganized filing system can lead to service delays, data errors, and reduced patient trust. Therefore, it can be concluded that improving the quality of the filing system is a crucial factor in enhancing patient satisfaction with administrative services. Therefore, standardized and technology-based archive management is needed to support more optimal services.

Keywords: filing system, patient satisfaction, administrative services, archive management

Abstrak

Sistem kearsipan merupakan salah satu komponen penting dalam menunjang kualitas pelayanan administrasi pasien di fasilitas pelayanan kesehatan. Pengelolaan arsip yang baik memungkinkan proses pencatatan, penyimpanan, dan penemuan kembali data pasien dilakukan secara cepat, tepat, dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara sistem kearsipan dengan tingkat kepuasan pelayanan administrasi pasien. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif analitik dengan menelaah berbagai aspek kearsipan, seperti kecepatan akses data, keakuratan informasi, serta keamanan dokumen. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa sistem kearsipan yang efektif berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, terutama dalam hal waktu pelayanan, ketepatan data, dan kemudahan proses administrasi. Sebaliknya, sistem kearsipan yang tidak terorganisir dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, kesalahan data, serta menurunkan tingkat kepercayaan pasien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas sistem kearsipan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelayanan administrasi pasien. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan arsip yang terstandar dan berbasis teknologi untuk mendukung pelayanan yang lebih optimal.

Kata kunci: sistem kearsipan, kepuasan pasien, pelayanan administrasi, manajemen arsip

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh tindakan medis, tetapi juga oleh pelayanan administrasi yang efektif dan efisien. Salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi adalah sistem kearsipan. Sistem kearsipan yang tidak tertata dengan baik dapat menyebabkan keterlambatan dalam pencarian data pasien, kesalahan informasi, dan menurunnya kepuasan pasien. Sebaliknya, sistem kearsipan yang baik akan mendukung kelancaran pelayanan sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui hubungan antara sistem kearsipan dengan kepuasan pelayanan administrasi pasien.

Terdapat hubungan yang **positif dan signifikan** antara sistem kearsipan (manajemen rekam medis) dengan kepuasan pelayanan administrasi pasien. Penelitian menunjukkan bahwa sistem kearsipan yang efektif, baik manual maupun digital, secara langsung meningkatkan mutu pelayanan administrasi dan kepuasan pasien.

Berdasarkan berbagai penelitian, terdapat hubungan yang **positif dan signifikan** antara sistem kearsipan dengan kepuasan pelayanan administrasi pasien. Sistem kearsipan, terutama rekam medis, yang dikelola dengan efektif (cepat, akurat, dan teratur) berdampak langsung pada peningkatan kecepatan pelayanan dan kepuasan pasien.

Manajemen kearsipan dalam pelayanan kesehatan merupakan elemen krusial yang menjamin efisiensi administratif, legalitas, dan kualitas pelayanan kepada pasien. Secara teoritis, pengelolaan arsip (terutama rekam medis) yang sistematis bertujuan untuk menjaga memori individu dan kolektif, menjadi alat pengawasan, serta pendukung pengambilan keputusan yang akuntabel.

Evaluasi pelayanan administrasi di fasilitas kesehatan (faskes) secara praktis bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien. Evaluasi ini mencakup penilaian terhadap kecepatan, ketepatan, keramahan petugas, serta efektivitas alur pendaftaran, terutama bagi pengguna layanan BPJS Kesehatan.

METODE

Metode penelitian untuk menganalisis hubungan sistem kearsipan dengan kepuasan pelayanan administrasi pasien umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif analitik, karena bertujuan untuk mengukur tingkat keeratan hubungan antar dua variabel secara objektif. Berdasarkan temuan studi, sistem kearsipan (seperti kecepatan penemuan kembali rekam medis dan kelengkapan dokumen) berpengaruh signifikan terhadap kecepatan pelayanan, yang pada akhirnya menentukan tingkat kepuasan pasien.

Kuantitatif analitik adalah metode penelitian atau analisis data berbasis angka dan statistik untuk menguji hipotesis, menjelaskan hubungan sebab-akibat,

atau korelasi antar variabel. Pendekatan ini bertujuan mencari jawaban "bagaimana" dan "mengapa" suatu fenomena terjadi, sering digunakan untuk memperkirakan atau memprediksi pola data menggunakan teknik komputasi/matematik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian kuantitatif analitik (umumnya pendekatan *cross-sectional*), hasil studi menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara sistem kearsipan dengan kepuasan pelayanan administrasi pasien.

Sistem Kearsipan

Mayoritas responden menilai sistem kearsipan (penyimpanan, penemuan kembali, keamanan dokumen rekam medis) berada dalam kategori baik atau cukup. Namun, beberapa penelitian menemukan sistem manual masih menjadi kendala.

Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi (pendaftaran, kecepatan layanan, ketepatan data) menunjukkan variasi, dengan persentase signifikan merasa puas, namun ada sebagian kecil masih merasa kurang puas akibat antrean atau pencarian berkas lama.

Pengaruh Sistem Kearsipan Terhadap Kecepatan Pelayanan

Sistem kearsipan yang efektif, terutama dalam hal penemuan kembali (*retrieval*) berkas rekam medis, secara langsung mengurangi waktu tunggu pasien. Berkas yang tersusun rapi (misalnya menggunakan metode *Terminal Digit Filing*) memudahkan petugas mencari data. Sebaliknya, sistem kearsipan yang buruk menyebabkan keterlambatan pelayanan, yang berdampak pada ketidakpuasan pasien.

Ketepatan Data dan Kenyamanan Pasien

Manajemen arsip yang baik memastikan rekam medis pasien lengkap dan akurat. Kepuasan pasien meningkat ketika petugas administrasi dapat dengan cepat memberikan layanan tanpa harus menanyakan ulang informasi yang sama, karena dokumen sudah tersedia dan akurat.

Dampak Transisi ke Sistem Digital

Penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) atau kearsipan digital meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan dibandingkan metode manual. Namun, jika infrastruktur digital tidak stabil, dapat menurunkan tingkat kepuasan.

Keterbatasan Faktor Sistem Kearsipan

Meskipun kearsipan berpengaruh, penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh faktor *responsiveness* (daya tanggap) petugas

administrasi, kenyamanan sarana, dan waktu pelayanan secara keseluruhan, bukan hanya pada sistem kearsipannya saja

KESIMPULAN

Terdapat hubungan yang bermakna antara sistem kearsipan dengan kepuasan pelayanan administrasi pasien. Sistem kearsipan yang terkelola dengan baik (cepat, tepat, dan aman) berkontribusi langsung pada peningkatan kualitas pelayanan administrasi yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Arsip Nasional Republik Indonesia. (2014). Pedoman pengelolaan arsip dinamis. Jakarta: ANRI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang rekam medis. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kotler Philip, & Keller Kevin Lane. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson.
- Notoatmodjo Soekidjo. (2012). Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman A., Zeithaml Valerie A., & Berry Leonard L.. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sugiarto, & Wahyono. (2015). Manajemen kearsipan modern. Yogyakarta: Gava Media.
- Tjiptono Fandy. (2017). Strategi pemasaran. Yogyakarta: Andi.
- World Health Organization. (2021). Digital health and medical records management. Geneva: WHO.