

EVALUASI SISTEM DISPOSISI SURAT DALAM ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

Evaluation Of The Letter Disposition System In Hospital Administration

Arma Anugrah Febriani¹, Muhammad Aditya Rachman², Muhammad
Habibullah Aminy³, Lale Ajeng Khalifatun Wardani⁴, Slamet Mardiyanto
Rahayu⁵

¹Akademi Administrasi Rumah Sakit, Mataram, Indonesia

²Universitas Bima Internasional MFH, Mataram, Indonesia

^{3,4,5}Universitas Islam Al-Azhar, Mataram, Indonesia

¹Email: armaanugrahfebriani@gmail.com

²Email: adityarachman226@gmail.com

³Email: habibamin22@gmail.com

⁴Email: laleajeng26@gmail.com

⁵Email: slamet.mardiyantorahayu84@gmail.com

Abstract

The mail disposition system is a crucial component in hospital administration, serving as a mechanism to ensure effective information flow, coordination, and decision-making processes. This study aims to evaluate the effectiveness of the mail disposition system in hospital administration based on recent scientific literature. The research method employed is a descriptive qualitative approach through a literature review. The findings indicate that the implementation of an electronic disposition system significantly improves efficiency, accuracy, and transparency in administrative processes. However, several challenges persist, including limited technological infrastructure, inadequate human resource competencies, and resistance to digital transformation. Therefore, the integration of a comprehensive electronic disposition system is recommended to enhance hospital administrative performance and service quality.

Keywords: Mail disposition system, hospital administration, e-disposition, information management, administrative efficiency

Abstrak

Sistem disposisi surat merupakan komponen penting dalam administrasi rumah sakit yang berfungsi sebagai mekanisme pengelolaan alur informasi, koordinasi, serta pengambilan keputusan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas sistem disposisi surat dalam administrasi rumah sakit berdasarkan kajian literatur ilmiah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi literatur. Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan sistem disposisi berbasis elektronik mampu meningkatkan efisiensi, akurasi, transparansi, serta kecepatan dalam proses administrasi. Namun demikian, masih terdapat berbagai kendala seperti keterbatasan infrastruktur teknologi,

kurangnya kompetensi sumber daya manusia, serta resistensi terhadap perubahan digital. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan sistem disposisi elektronik yang terintegrasi guna meningkatkan kinerja administrasi dan kualitas pelayanan rumah sakit.

Kata Kunci: *Sistem disposisi surat, administrasi rumah sakit, e-disposisi, manajemen informasi, efisiensi administrasi*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan organisasi pelayanan kesehatan yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi, baik dalam aspek pelayanan medis maupun administrasi. Selain memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, rumah sakit juga menjalankan berbagai fungsi administratif yang sangat penting dalam menunjang kelancaran operasional. Salah satu aspek penting dalam administrasi tersebut adalah pengelolaan surat, khususnya sistem disposisi surat (Kristanti & Ain, 2021).

Sistem disposisi surat merupakan proses pendistribusian surat masuk kepada pihak yang berwenang disertai dengan instruksi tertentu untuk ditindaklanjuti. Dalam konteks rumah sakit, sistem ini memiliki peran strategis karena berkaitan langsung dengan alur komunikasi internal, koordinasi antar unit, serta pengambilan keputusan manajerial (Sitompul, 2023).

Dalam praktiknya, masih banyak rumah sakit yang menggunakan sistem disposisi surat secara manual, seperti melalui buku agenda dan lembar disposisi. Sistem ini seringkali menimbulkan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan penyampaian informasi, kesalahan dalam distribusi surat, serta kesulitan dalam melakukan monitoring dan evaluasi. Kondisi ini dapat berdampak pada menurunnya efisiensi kerja dan kualitas pelayanan rumah sakit (Maharani & Aisah, 2024).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, muncul sistem disposisi surat berbasis elektronik (e-disposisi) yang menawarkan berbagai keunggulan, seperti kecepatan, akurasi, dan kemudahan dalam pelacakan dokumen. Namun, implementasi sistem ini belum sepenuhnya optimal di semua rumah sakit, terutama karena keterbatasan sumber daya dan infrastruktur.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sistem disposisi surat dalam administrasi rumah sakit serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitasnya.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi literatur (literature review). Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dan mendalam mengenai evaluasi sistem disposisi surat dalam administrasi rumah sakit berdasarkan hasil penelitian yang telah dipublikasikan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang diperoleh dari berbagai artikel ilmiah yang terindeks di Google Scholar dengan rentang waktu publikasi lima tahun terakhir, yaitu antara tahun 2020 hingga 2025. Pemilihan rentang waktu tersebut bertujuan untuk memperoleh informasi yang relevan dan mutakhir terkait perkembangan sistem disposisi surat, khususnya yang berbasis digital.

Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara menelusuri artikel menggunakan kata kunci yang relevan, seperti “sistem disposisi surat”, “administrasi rumah sakit”, “e-disposisi”, dan “sistem informasi rumah sakit”. Artikel yang diperoleh kemudian diseleksi berdasarkan kesesuaian topik, kualitas publikasi, serta relevansinya dengan tujuan penelitian.

Selanjutnya, data yang telah dikumpulkan dianalisis melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Data yang telah dipilih kemudian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif yang sistematis. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan dengan menginterpretasikan hasil analisis untuk menjawab tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Sistem Disposisi Surat

Sistem disposisi surat merupakan bagian dari sistem pengelolaan arsip dinamis yang berfungsi untuk mengatur alur distribusi surat masuk agar dapat ditindaklanjuti secara tepat. Dalam rumah sakit, sistem ini menjadi sarana komunikasi formal antara pimpinan dan unit kerja (Sitompul, 2023).

Tahapan dalam sistem disposisi surat meliputi penerimaan surat, pencatatan, pengklasifikasian, pemberian instruksi, pendistribusian, hingga pengarsipan. Sistem yang efektif harus mampu menjamin kecepatan, ketepatan, serta keamanan informasi.

Peran Sistem Disposisi Surat dalam Administrasi Rumah Sakit

Sistem disposisi surat memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran administrasi rumah sakit. Sistem ini berfungsi sebagai media komunikasi internal yang memastikan setiap informasi dapat diteruskan kepada pihak yang berwenang secara tepat waktu. Selain itu, sistem disposisi juga membantu dalam mempercepat proses pengambilan keputusan karena informasi dapat segera diterima dan ditindaklanjuti (Kristanti & Ain, 2021).

Disposisi surat juga berperan dalam meningkatkan koordinasi antar unit kerja, sehingga setiap bagian dapat menjalankan tugasnya secara terarah. Di samping itu, sistem ini mendukung terciptanya transparansi dan akuntabilitas dalam administrasi, karena setiap proses dapat dilacak dan dipertanggung jawabkan.

Evaluasi Efektivitas Sistem Disposisi Surat

Berdasarkan hasil kajian literatur, efektivitas sistem disposisi surat dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu kecepatan, akurasi, transparansi, dan efisiensi.

Sistem manual cenderung memiliki kelemahan dalam hal kecepatan dan akurasi, karena prosesnya masih bergantung pada tenaga manusia dan media fisik. Sebaliknya, sistem elektronik mampu mempercepat distribusi informasi, mengurangi kesalahan, serta memudahkan monitoring secara real-time.

Selain itu, sistem elektronik juga lebih efisien karena mengurangi penggunaan kertas dan biaya operasional. Dengan demikian, penerapan e-disposisi menjadi solusi yang efektif dalam meningkatkan kinerja administrasi rumah sakit.

Permasalahan dalam Implementasi Sistem Disposisi Surat

Meskipun memiliki banyak keunggulan, implementasi sistem disposisi elektronik masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan infrastruktur teknologi, terutama di rumah sakit dengan sumber daya terbatas.

Selain itu, kurangnya kompetensi sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem digital juga menjadi hambatan. Tidak jarang pegawai mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem baru. Faktor lain yang turut mempengaruhi adalah resistensi terhadap perubahan, di mana sebagian pegawai masih lebih nyaman menggunakan sistem manual. Kurangnya integrasi antara sistem disposisi dengan sistem informasi rumah sakit juga menjadi masalah yang perlu diperhatikan.

Strategi Peningkatan Sistem Disposisi Surat

Untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut, diperlukan beberapa strategi, antara lain pengembangan sistem e-disposisi yang terintegrasi dengan sistem informasi rumah sakit, peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan, serta penyediaan infrastruktur teknologi yang memadai.

Selain itu, diperlukan dukungan dari manajemen rumah sakit dalam bentuk kebijakan yang mendorong digitalisasi administrasi. Evaluasi dan monitoring secara berkala juga penting dilakukan untuk memastikan sistem berjalan dengan optimal.

KESIMPULAN

Sistem disposisi surat merupakan komponen penting dalam administrasi rumah sakit yang berperan dalam mengelola alur informasi serta mendukung proses komunikasi dan pengambilan keputusan. Berdasarkan hasil kajian literatur, dapat disimpulkan bahwa sistem disposisi berbasis elektronik (e-disposisi) memiliki tingkat efektivitas yang lebih tinggi dibandingkan sistem manual,

khususnya dalam meningkatkan efisiensi, akurasi, transparansi, dan kecepatan proses administrasi.

Meskipun demikian, implementasi e-disposisi belum sepenuhnya optimal karena masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya kompetensi sumber daya manusia, serta adanya resistensi terhadap perubahan. Selain itu, kurangnya integrasi dengan sistem informasi rumah sakit juga menjadi faktor penghambat dalam penerapan sistem secara menyeluruh.

Oleh karena itu, diperlukan upaya strategis berupa pengembangan sistem e-disposisi yang terintegrasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan, serta dukungan kebijakan dari manajemen rumah sakit dalam mendorong digitalisasi administrasi. Dengan demikian, penerapan e-disposisi secara optimal diharapkan dapat meningkatkan kinerja administrasi serta kualitas pelayanan rumah sakit secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmal, R. N., Susilo, D. D., & Rouf, E. H. (2025). Evaluasi Keamanan Sistem Informasi Rumah Sakit: Metode Pengujian Iso 27001 Di Rs Khusus Mata Purwokerto. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 6(1), 560-569.
- Ayustya, H., & Sitorus, M. (2025). Digitalisasi Administrasi Rumah Sakit: Transformasi Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Kesehatan. *Researchgate*, 1, 1-8.
- Idris, N. (2025). *Analisis Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi Pada Unit Rawat Jalan Di Rsud Syekh Yusuf Kabupaten Gowa* (Doctoral Dissertation, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia).
- Kristanti, Y. E., & Ain, R. Q. (2021). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit: Literature Review. *Muhammadiyah Public Health Journal*, 1(2), 179-193.
- Maharani, L., & Aisah, S. (2024). Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Efisiensi Rumah Sakit. *Jurnal Sistem Informasi, Akuntansi Dan Manajemen*, 4(2), 274-283.
- Mursalin, R. A. (2023). Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Framework Php. *Jurnal Sains, Nalar, Dan Aplikasi Teknologi Informasi*, 2(2), 93-99.
- Rahmawati, E., & Ariyani, N. D. (2024). Implementation And Evaluation Of Electronic Archive System In Managing Incoming Mail In Hospital: A Review Of Operational Efficiency And Data/Information Security. *Costing: Journal Of Economic, Business And Accounting*, 7(6), 8663-8672.
- Sitompul, I. S. D. (2023). Studi Literatur: Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 9(1), 780-796.