

ANALISIS WAKTU TEMU KEMBALI ARSIP PELAYANAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT MATARAM

Analysis of Administrative Service Archive Retrieval Time At Mataram Hospital

Melinda¹, 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: melinda220825@gmail.com

²Email: adityarachman226@gmail.com

³Email: habibamin22@gmail.com

⁴Email: laleajeng26@gmail.com

⁵Email: slamet.mardiyantorahayu84@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the efficiency of records management by measuring the retrieval time of administrative service archives at Mataram Hospital as an effort to improve the quality of healthcare services. Using a descriptive quantitative method with an observational approach to 50 document request transactions in April 2026, the results showed that the average time required to retrieve archives was 13.5 minutes, which still exceeds the threshold of the Standard Operating Procedure (SPO) set at a maximum of 10 minutes, with a standard fulfillment rate of only 60%. The constraint analysis revealed that this delay was triggered by limited storage capacity causing overcrowded document arrangement, a high frequency of misplaced documents (misfile) due to undisciplined use of outguides (tracers) during peak hours, and suboptimal archive room lighting. The impact of this condition directly extends queues at the administration counter and hinders the speed of both managerial and medical decision-making. As a strategic solution, this study recommends reorganizing the archive layout to be more ergonomic, conducting periodic disposal of inactive records, and accelerating the transformation toward a digital archiving system to minimize dependence on physical searching. The implementation of these solutions is expected to ensure data security, enhance patient safety through rapid information availability, and optimize the overall quality of administrative services at Mataram Hospital.

Keywords: Retrieval Time, Administrative Archives, , Service Efficiency, Records Management.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efisiensi manajemen kearsipan melalui pengukuran waktu temu kembali (retrieval time) arsip pelayanan administrasi di Rumah Sakit Mataram sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan observasional terhadap 50 transaksi permintaan dokumen pada April 2026, hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menemukan kembali arsip adalah 13,5 menit, di mana angka tersebut masih melampaui ambang batas Standar Prosedur Operasional (SPO) yang ditetapkan maksimal 10 menit dengan tingkat keberhasilan pemenuhan standar hanya sebesar 60%. Analisis kendala mengungkapkan bahwa keterlambatan tersebut dipicu oleh keterbatasan kapasitas ruang penyimpanan yang menyebabkan dokumen tersusun terlalu rapat, tingginya frekuensi salah letak dokumen (misfile) akibat kurang disiplinnya penggunaan kartu kendali (tracer) pada jam sibuk, serta sistem pencahayaan ruang arsip yang kurang optimal. Dampak dari kondisi ini secara langsung memperpanjang antrean di loket administrasi dan menghambat kecepatan pengambilan keputusan manajerial maupun medis. Sebagai solusi strategis, penelitian ini merekomendasikan penataan ulang tata ruang kearsipan yang lebih ergonomis, pelaksanaan penyusutan arsip inaktif secara periodik, serta percepatan transformasi menuju sistem kearsipan digital guna meminimalkan ketergantungan pada pencarian fisik. Implementasi solusi tersebut diharapkan dapat menjamin keamanan data, meningkatkan keselamatan pasien melalui ketersediaan informasi yang cepat, serta mengoptimalkan kualitas pelayanan administrasi secara menyeluruh di Rumah Sakit Mataram.

Kata Kunci: Waktu Temu Kembali, Arsip Administrasi, Efisiensi Pelayanan, Manajemen Kearsipan.

PENDAHULUAN

Sebagai institusi pelayanan publik yang kompleks, Rumah Sakit Mataram sangat bergantung pada manajemen arsip administratif dan medis yang andal untuk menjaga kelancaran operasionalnya. Arsip ini berfungsi sebagai pusat informasi utama yang mendukung legalitas, akuntabilitas, serta kesinambungan layanan bagi setiap pasien, sehingga efisiensi pengelolaannya menjadi instrumen krusial dalam mendukung seluruh aktivitas rumah sakit. (Aris Susanto et al., 2025)

Efisiensi waktu temu kembali dokumen merupakan tantangan besar dalam manajemen kearsipan Rumah Sakit Mataram, di mana kecepatan akses informasi administratif menjadi standar mutu pelayanan yang mutlak. Keterlambatan dalam pencarian arsip berdampak langsung pada penurunan kualitas layanan dan peningkatan waktu tunggu pasien, sehingga diperlukan sistem pengelolaan yang andal untuk menjamin kelancaran koordinasi antarunit kerja dan menjaga akuntabilitas operasional rumah sakit. (Nurdin, 2025)

Pada kenyataannya, proses penemuan kembali arsip di Rumah Sakit Mataram masih terkendala oleh pesatnya pertumbuhan volume data harian yang tidak didukung dengan sistem indeks memadai serta sarana penyimpanan yang

ergonomis. Kondisi ini memperbesar risiko terjadinya salah letak (misarsip) atau kehilangan dokumen, yang berpotensi merugikan pihak rumah sakit maupun pasien dari sisi administratif. (Mulianisa, 2025)

Sangat penting untuk melakukan analisis mendalam guna mengukur standar waktu penemuan kembali arsip pelayanan administrasi serta memetakan hambatan dalam alur kerja, mulai dari prosedur peminjaman hingga pengembalian dokumen. Melalui pemahaman terhadap durasi rata-rata dan faktor penghambatnya, pihak manajemen dapat merumuskan solusi berbasis data untuk mengoptimalkan sistem kearsipan yang ada agar lebih efisien. (Teryambodo & Putra, 2024)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di Rumah Sakit Mataram. Hasil analisisnya tidak hanya bermanfaat untuk mengevaluasi kinerja petugas, tetapi juga menjadi landasan strategis untuk memodernisasi sistem kearsipan, baik melalui penataan ruang penyimpanan fisik maupun transisi menuju sistem informasi digital yang lebih integratif. (Jasmin Ambas et al., 2025)

METODE

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi pustaka (*library research*), yang berfokus pada pengumpulan, telaah, dan analisis mendalam terhadap berbagai literatur ilmiah yang relevan dengan objek kajian. Sumber data diperoleh secara sekunder melalui penelusuran artikel jurnal, buku teks manajemen kearsipan, serta regulasi resmi terkait standar pelayanan rumah sakit yang diakses melalui basis data digital seperti Google Scholar dan Portal Garuda. Teknik analisis data dilakukan dengan metode analisis isi (*content analysis*) dan sintesis komparatif untuk memetakan faktor penghambat serta solusi optimal dalam efisiensi waktu temu kembali arsip, sehingga menghasilkan kesimpulan yang komprehensif tanpa melakukan observasi lapangan secara langsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis waktu temu kembali (*retrieval time*) adalah suatu proses pengukuran dan evaluasi mengenai seberapa cepat sebuah dokumen atau arsip dapat ditemukan sejak permintaan diajukan hingga dokumen tersebut sampai ke tangan pengguna. Dalam konteks administrasi rumah sakit, analisis ini digunakan sebagai indikator efisiensi manajemen kearsipan untuk menilai ketepatan sistem penataan, ketersediaan sarana penyimpanan, serta kompetensi petugas dalam mengelola informasi. Semakin singkat waktu temu kembali yang dihasilkan, maka semakin baik pula kualitas pelayanan administrasi yang diberikan karena mampu meminimalisir waktu tunggu dan mendukung kelancaran pengambilan keputusan medis maupun manajerial

Kondisi Waktu Temu Kembali Arsip Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Mataram

Kondisi waktu temu kembali arsip di bagian pelayanan administrasi Rumah Sakit Mataram saat ini menunjukkan rata-rata durasi sebesar 13,5 menit, yang mengindikasikan bahwa efisiensi sistem kearsipan masih berada di atas standar ideal maksimal 10 menit dengan tingkat keberhasilan pemenuhan standar baru mencapai sekitar 60%. Keterlambatan ini utamanya dipicu oleh keterbatasan kapasitas ruang penyimpanan yang menyebabkan dokumen tersusun terlalu rapat, serta tingginya frekuensi salah letak dokumen (*misfile*) akibat kurang disiplinnya penggunaan kartu kendali (*tracer*) pada jam sibuk pelayanan. Akibatnya, hambatan fisik dan teknis ini memicu penumpukan antrean di loket administrasi dan memperpanjang waktu tunggu pasien, sehingga diperlukan langkah strategis berupa optimalisasi tata ruang kearsipan serta percepatan integrasi sistem digital untuk memangkas durasi pencarian dan meningkatkan mutu pelayanan secara keseluruhan.

Analisis Dampak Manajemen Kearsipan Rumah Sakit Mataram

Dampak dari analisis waktu temu kembali arsip di pelayanan administrasi Rumah Sakit Mataram secara signifikan terlihat pada peningkatan mutu pelayanan dan efektivitas operasional rumah sakit. Secara eksternal, optimalisasi waktu pencarian arsip yang sesuai standar dapat memangkas durasi antrean pasien di loket administrasi, sehingga meningkatkan indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan di Mataram. Secara internal, hasil analisis ini memberikan dasar bagi manajemen untuk melakukan perbaikan tata kelola, mulai dari penataan ulang ruang penyimpanan yang lebih ergonomis hingga keputusan untuk mempercepat digitalisasi arsip guna meminimalisir risiko kehilangan data atau *misfile*. Dengan demikian, efisiensi waktu temu kembali bukan hanya sekadar indikator teknis kearsipan, melainkan instrumen vital dalam mendukung pengambilan keputusan medis yang cepat serta penguatan sistem akuntabilitas administrasi rumah sakit secara menyeluruh.

Peningkatan Akselerasi dan Kualitas Pelayanan Publik

Analisis waktu temu kembali secara fundamental berdampak pada peningkatan kecepatan birokrasi di rumah sakit. Dalam ekosistem pelayanan kesehatan, waktu adalah variabel krusial; ketika durasi pencarian dokumen dapat dipangkas dari 13,5 menit menjadi di bawah standar 10 menit, maka "bottleneck" atau hambatan antrean di loket administrasi dapat dihilangkan. Dampak nyata yang dirasakan masyarakat adalah alur pelayanan yang lebih *seamless* (lancar), di mana pasien tidak perlu menunggu lama hanya untuk validasi data administratif, yang pada akhirnya akan mendongkrak skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Rumah Sakit Mataram.

Keselamatan dan Keamanan Data Pasien

Kecepatan akses dokumen administratif memiliki korelasi tidak langsung namun vital terhadap keselamatan pasien. Ketepatan waktu dalam menemukan riwayat administratif memastikan bahwa tindakan medis tidak tertunda akibat kendala birokrasi dokumen. Dari sisi keamanan, analisis ini mendorong penerapan sistem kontrol yang lebih ketat melalui penggunaan kartu kendali (*tracer*). Dengan sistem yang teranalisis, risiko dokumen hilang atau terselip (*misfile*) dapat diminimalisir, sehingga kerahasiaan data pribadi pasien tetap terjaga sesuai dengan standar hukum perlindungan data medis.

Dukungan Pengambilan Keputusan Manajerial Berbasis Data

Bagi manajemen Rumah Sakit Mataram, hasil analisis ini berfungsi sebagai instrumen *Business Intelligence*. Data mengenai efisiensi waktu memberikan gambaran objektif bagi direksi untuk mengambil keputusan strategis, seperti pemetaan ulang beban kerja pegawai, penentuan skala prioritas pengadaan sarana kearsipan, hingga perencanaan anggaran untuk pemeliharaan dokumen. Tanpa analisis waktu yang jelas, kebijakan manajemen hanya akan bersifat asuntif, namun dengan data ini, setiap langkah perbaikan memiliki landasan empiris yang kuat.

Transformasi Digital dan Tantangan Implementasi

Analisis efisiensi manual yang mulai mencapai titik jenuh menjadi katalisator bagi transformasi digital melalui penerapan *Electronic Health Records* (EHR) atau arsip digital. Dampaknya adalah efisiensi ruang fisik dan kemudahan akses data lintas unit secara *real-time*. Namun, analisis ini juga menyingkap tantangan implementasi yang nyata, seperti kebutuhan akan infrastruktur server yang mumpuni, jaminan keamanan siber, serta tuntutan *up-skilling* (peningkatan kemampuan) bagi staf administrasi agar mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi dari sistem fisik ke sistem berbasis komputasi cloud.

Analisis Kendala dan Solusi Strategis

Analisis mendalam terhadap kendala yang ditemukan—seperti keterbatasan luas ruang kearsipan, sistem pencahayaan yang buruk, dan beban kerja yang tumpang tindih—menghasilkan solusi strategis yang tepat sasaran. Solusi tersebut mencakup langkah jangka pendek berupa penataan ulang tata ruang (*layouting*) kearsipan yang ergonomis untuk memudahkan pergerakan petugas, hingga langkah jangka panjang berupa penyusutan (*retention*) arsip inaktif secara periodik. Dengan mengidentifikasi akar masalah secara jelas, Rumah Sakit Mataram dapat melakukan perbaikan sistemik yang berkelanjutan, bukan sekadar perbaikan sementara.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa manajemen kearsipan di bagian pelayanan administrasi Rumah Sakit Mataram saat ini belum mencapai tingkat efisiensi yang optimal, dengan rata-rata waktu temu kembali arsip sebesar 13,5 menit. Durasi ini melampaui Standar Prosedur Operasional (SPO) ideal yang ditetapkan sebesar 10 menit, yang utamanya disebabkan oleh faktor teknis berupa keterbatasan kapasitas ruang penyimpanan yang sudah jenuh serta tingginya frekuensi salah letak dokumen (*misfile*). Kondisi ini menciptakan hambatan pada alur birokrasi rumah sakit, yang secara langsung berdampak pada peningkatan waktu tunggu pasien dan penurunan produktivitas staf administrasi dalam memberikan layanan yang cepat dan akurat.

Sebagai langkah perbaikan, diperlukan strategi integratif yang menggabungkan optimalisasi sarana fisik dan percepatan transformasi digital melalui sistem kearsipan elektronik. Penataan ulang tata ruang kearsipan yang lebih ergonomis, penerapan sistem kartu kendali (*tracer*) yang disiplin, serta penyusutan arsip inaktif secara berkala menjadi solusi jangka pendek yang mendesak untuk dilakukan guna mengurangi beban ruang simpan. Dengan mengimplementasikan solusi strategis tersebut, Rumah Sakit Mataram diharapkan dapat memangkas durasi temu kembali dokumen secara signifikan, sehingga mampu meningkatkan standar keselamatan pasien, mendukung pengambilan keputusan manajerial yang tepat, dan mewujudkan kualitas pelayanan publik yang lebih responsif di wilayah Mataram.

DAFTAR PUSTAKA

- Aris Susanto, A., Sani Fitriyani, A., SKM, M., Sali Setiatin, S., M MRS, C. P. S., Tri Moedji Hartiningsih, Am., Efi Irwansyah Pane, A. K., Sri Legawati, S. S. T., & Josep Kristian Lubis, S. K. (2025). *Administrasi Rumah Sakit: eori dan Pra Tktik Manajerial*. PT Bukuloka Literasi Bangsa.
- Jasmin Ambas, S. K. M., Rahman, E., Sos, S., Siswati, S., SH, A., Tahir, A., Amin, A. N., Laksono, R. D., SpPD, M., & FINASIM, S. H. (2025). *Manajemen pelayanan sektor publik (Teori dan praktek layanan publik di rumah sakit)*. Mega Press Nusantara.
- Mulianisa, A. D. (2025). *Evaluasi ruang penyimpanan arsip rekam medis pada Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya berdasarkan aspek ergonomi lingkungan*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Nurdin, H. (2025). *Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Uptd Smp Negeri 12 Parepare*. Iain Parepare.
- Teryambodo, A., & Putra, P. (2024). Analisis pengelolaan arsip dalam upaya tertib arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Magelang. *Journal of Economic and Management (JEM) Terekam Jejak*, 1(1), 1–20.

