

Pengaruh Kinerja Karyawan Unit Tata Usaha Terhadap Pengelolaan Arsip di Rumah Sakit X

The Influence of Employee Performance Administrative Unit on Archives Management in Hospital X

***Arnandita Eka Lukitasari** , **Roberto A. Goenarso**, **Afif Kurniawan**, **Marline Merke Mamesah**

Prodi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Adi Husada, Indonesia

Correspondence*:

Address: Jl. Kapasari No. 95, Surabaya, Postal Code: 60237 | e-mail: arnanditalukita@gmail.com

Indexing

Keyword:

Administration,
Archives, Employee
Performance, Files,
Information, Letters

Abstract

Background: Archive management is not just storing or accumulating files, but requires a system or process for storing them, which starts with organizing and grouping files according to their type and use. Problems often arise when organizations do not take structural steps for archiving, in this case HR plays an important role in it.

Aims: The purpose of this study was to analyze the performance of administrative unit employees on archive management at RSAHK.

Methods: The collection technique used was through observation, interviews, focus group discussions (FGD) with open questions through discussion group and documentation.

Results: The obstacles experienced by this administrative unit related to the creation of archives were caused by the process of making letters, starting from the concept until the letter received approval and then it could be sent to the destination address of the letter. The results of this study were obtained from the quantity of work which includes a discrepancy between educational background and jobdesk with the number of employees in this unit so that it affects the process of making letters which has an impact on reducing achievement indicators in the period January - March 2023.

Conclusion: It was found that there was an influence on the performance of administrative unit employees on archive management, so that training was needed to support the quality of service in the administrative unit and conduct regular evaluations to keep monitoring the performance of existing employees.

Abstrak

Kata kunci:

Arsip Berkas,
Informasi
Kinerja Karyawan,,
Surat, Tata Usaha,

Submitted: 28 Agustus 2023

Revised: 18 September 2023

Accepted: 26 September 2023

Latar Belakang: Pengelolaan arsip tidak hanya sekedar menyimpan atau mengakumulasikan berkas, tetapi membutuhkan sistem atau proses untuk menyimpannya, yang dimulai dengan mengatur dan mengelompokkan berkas sesuai dengan jenis dan kegunaannya. Masalah sering muncul ketika organisasi tidak mengambil langkah-langkah struktural untuk pengarsipan, hal ini SDM berperan penting di dalamnya.

Tujuan: Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kinerja karyawan unit tata usaha terhadap pengelolaan arsip di RSAHK.

Metode: Teknik pengumpulan yang dilakukan, yaitu melalui observasi, wawancara, focus group discussion (FGD) dan dokumentasi. Melalui teknik ini, dilakukan penggalian informasi secara mendalam terhadap topik yang sudah ditentukan dengan pertanyaan terbuka melalui sebuah grup diskusi..

Hasil: Dalam kendala yang dialami unit tata usaha ini terkait pengelolaan arsip, disebabkan oleh proses pembuatan surat, mulai dari konsep hingga surat tersebut mendapat persetujuan dan kemudian dapat dikirimkan ke alamat tujuan dari surat tersebut yang di mana hal tersebut masuk dalam kategori penciptaan arsip. Hasil dari penelitian ini didapat dari kuantitas kerja yang mencakup adanya ketidaksesuaian latar belakang pendidikan dan jobdesk dengan jumlah karyawan yang ada di unit ini sehingga mempengaruhi proses dalam pembuatan surat yang berdampak pada penurunan capaian indikator pada periode Januari - Maret 2023.

Kesimpulan: Ditemukan adanya pengaruh terhadap kinerja pegawai unit administrasi terhadap pengelolaan arsip, sehingga diperlukan pelatihan untuk menunjang kualitas pelayanan di unit administrasi dan melakukan evaluasi secara berkala untuk tetap memantau kinerja pegawai yang ada.

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia karena pelayanan diperlukan dalam segala aspek kehidupan serta berupa kegiatan atau tindakan yang disediakan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang tidak memiliki bentuk fisik dan tidak menimbulkan kepemilikan apapun (Goenarso *et al.*, 2022). Salah satunya adalah kegiatan pelayanan di bidang kesehatan. Pada prinsipnya, setiap instansi baik di bidang kesehatan maupun non kesehatan, baik pemerintah maupun swasta, harus memiliki unit yang bertanggung jawab atas pengelolaannya (Sriwiyati *et al.*, 2022). Menurut Barthos, "administrasi adalah seluruh pengurusan surat menyurat, mulai dari pengumpulan atau penerimaan, penyimpanan, pengolahan, penggandaan, pengiriman dan pemeliharaan semua bahan informasi yang diperlukan oleh yang berwenang" (Rizky Anisa *et al.*, 2018). Pengelolaan arsip tidak hanya sekedar menyimpan atau mengakumulasikan berkas, tetapi membutuhkan sistem atau proses untuk menyimpannya, yang dimulai dengan mengatur dan mengelompokkan berkas sesuai dengan jenis dan kegunaannya (Kanedi *et al.*, 2018). Sumber daya manusia (SDM) juga berperan penting dalam meminimalisir beberapa hambatan yang ada. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, antara lain karyawan yang tertarik dengan kemampuan dan keinginan untuk bekerja, pekerjaan yang berhubungan dengan desain dan deskripsi pekerjaan, mekanisme manajemen yang mempengaruhi sistem kerja, prosedur, pendeklasian dan kontrol, serta struktur organisasi dan lingkungan kerja, termasuk faktor lokasi dan kondisi kerja bahkan iklim organisasi atau kerja dan komunikasi (Susan, 2019). Pelayanan yang dimaksudkan adalah tata usaha, di mana tata usaha memiliki peran, diantaranya melayani dalam melaksanakan pekerjaan untuk mencapai tujuan, memberikan informasi sebagai acuan pengambilan keputusan atau pelaksanaan tindakan yang tepat dan Membantu memastikan kelancaran dalam organisasi (Mharani Nazlen, 2019). Sesuai dengan tinjauan teori yang didapat serta sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pengelolaan arsip, diantaranya mengetahui kinerja karyawan sehingga dapat meningkatkan kualitas indikator mutu yang ada, mencegah terjadinya penurunan capaian indikator kembali melalui pengukuran kinerja karyawan, memaksimalkan jumlah karyawan yang ada di Unit Tata Usaha dalam pengelolaan arsip serta memberikan gambaran untuk dapat meningkatkan kinerja dari karyawan yang ada di Unit Tata Usaha.

Metode

Pada penelitian ini, dilakukan dengan metode kualitatif dan menghasilkan data deskriptif berupa kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang diamati (Ardyanto, 2018). Metode pengambilan data dilakukan dengan cara *focus group discussion* yang mengandalkan perolehan data atau informasi dari suatu interaksi informan atau responden (Ridlo *et al.*, 2018). Responden sebanyak 10 orang karyawan yang ada di ruang tata usaha Rumah Sakit X. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April hingga Mei 2023. Penelitian diawali dengan observasi dan pengambilan data awal serta fgd atau *focus group discussion*, selanjutnya menggali informasi dengan menggunakan instrumen penelitian, berupa 16 pertanyaan yang diajukan dan terdiri dari 8 butir pertanyaan terkait kinerja karyawan (Ruth Silaen *et al.*, 2021), serta 8 butir pertanyaan terkait pengelolaan arsip (Permata Nursukma, 2021).

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian merupakan proses pengumpulan data dari informan yang dilakukan oleh peneliti sesuai dengan prosedur penelitian yang ada. Berikut komponen dalam kinerja karyawan, yaitu:

1. Kualitas Kerja

Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja dari karyawan dinilai cukup baik. Hal ini dinilai dari kemampuan, keterampilan serta hasil kerja. Beberapa prosedur yang sudah ditetapkan dan adanya indikator mutu yang harus dicapai dijadikan sebagai acuan mereka dalam bekerja dan menghasilkan hasil kerja yang baik. Menurut penelitian (Ceswirdani *et al.*, 2017), indikator mutu dapat dijadikan sebagai acuan dalam pemberian pelayanan sehingga dapat membantu meningkatkan kualitas kerja karyawan yang ada.

2. Kuantitas Kerja

Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kuantitas kerja dari karyawan dinilai cukup baik. Hal ini dinilai dari waktu dalam bekerja dan pencapaian target. Akan tetapi, terdapat beberapa kekurangan diantaranya jumlah karyawan yang ada dengan latar belakang pendidikan kurang sesuai dengan bidang tersebut. Terdapat juga beberapa jobdesk yang belum disesuaikan dengan jumlah karyawan yang ada di unit tata usaha ini sehingga waktu untuk pencapaian target juga lebih membutuhkan masa yang lebih panjang. Dalam penelitian (Christina Ginting, 2018), pencapaian target juga harus disesuaikan dengan beberapa faktor, diantaranya uraian kerja dan jumlah karyawan agar dapat memberikan arahan dalam mencapai tujuan.

3. Ketepatan Waktu

Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu dari karyawan dinilai cukup baik. Hal ini dinilai dari taat terhadap aturan waktu. Akan tetapi ada beberapa hal yang menjadi penilaian khusus, seperti menyiapkan tempat yang akan digunakan untuk rapat atau diskusi. Ada permintaan peminjaman ruang pada pukul 07.00, yang di mana waktu tersebut lebih awal dari jam kerja yang dimulai pada pukul 08.00. Karyawan di unit tata usaha mendapatkan tambahan pekerjaan yang di mana datang lebih dahulu sebelum jam kerja, hal ini menjadikan nilai tambahan karena tepat dalam menyiapkan ruangan sesuai dengan permintaan yang telah disampaikan sebelumnya. Selaras dalam penelitian (Zubir, 2022), taat terhadap aturan waktu merupakan suatu bentuk disiplin yang sangat mempengaruhi kinerja karyawan dan perusahaan dalam mempercepat mencapai tujuan.

4. Efektifitas

Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa efektifitas dari karyawan dinilai cukup baik. Hal ini dinilai dari memaksimalkan sumber daya yang ada, pengawasan dan lingkungan kerja. Didapati hasil bahwa untuk penggunaan segala bentuk sarana dan prasarana yang ada di ruangan itu dipergunakan secara efektif dan memaksimalkan lingkup yang ada dan tetap dalam pengawasan. Menurut penelitian (Calundu, 2018), penggunaan sarana dan prasarana serta adanya pengawasan juga menunjang pencapaian tujuan yang efisien dan efektif.

5. Komitmen

Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa komitmen dari karyawan dinilai cukup baik. Hal ini dinilai dari taat berpakaian sesuai aturan perusahaan dan kepatuhan. Didapati hasil bahwa karyawan menggunakan seragam yang sudah ditentukan oleh rumah sakit dan digunakan sesuai dengan harinya. Beberapa karyawan juga sudah bekerja dengan disiplin, menaati jam datang dan jam pulang kerja. Selaras dengan penelitian (Rorimpandey *et al.*, 2022), komitmen bekerja dapat menunjukkan kinerja karyawan yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terutama terhadap perkembangan perusahaan.

Adapun hasil penelitian dengan komponen dalam pengelolaan arsip, yaitu:

1. Penerimaan Surat

Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerimaan surat oleh karyawan dinilai sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Hal ini dinilai dari ketepatan menerima surat. Dari informasi yang diterima dari informan, karyawan di unit tata usaha sudah melakukan penerimaan surat sesuai dengan prosedur telah ditetapkan oleh rumah sakit. Dalam penelitian (Hakam, 2018), adanya prosedur dapat menjadi acuan dalam melakukan pekerjaan. Hal ini juga berpengaruh terhadap proses pelayanan baik dalam segi administratif maupun non administratif.

2. Pencatatan dan Pengendalian

Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pencatatan dan pengendalian oleh karyawan beberapa dinilai sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Hal ini dinilai dari membuat surat, menyelesaikan surat, mencatat surat masuk dan keluar, ketepatan sortir surat dan ketepatan penyimpanan. Beberapa responden menyatakan bahwa karyawan yang ada di unit tata usaha masih mengalami kendala terhadap pembuatan surat hingga menyelesaikan surat. Di mana hal tersebut yang menjadi faktor utamanya, yaitu proses. Adanya beberapa konsep yang mungkin belum sesuai dan perbaikan surat yang juga membutuhkan waktu dalam menyelesaiannya kembali. Untuk mencatat surat masuk dan keluar sudah sesuai dengan prosedur yang ada, menggunakan buku agenda sebagai buku kendali surat masuk maupun surat keluar yang ada di rumah sakit ini. Untuk ketepatan sortir dan penyimpanan masih perlu dibenahi, karena untuk penyimpanan masih belum disusun sesuai dengan jenis arsipnya. Menurut penelitian (Prawono & Pamungkas, 2015), proses pencatatan sirat masuk maupun surat keluar serta surat yang diarsipkan sangat diperlukan agar tetap dapat melakukan pengendalian alur surat.

3. Pendistribusian

Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pendistribusian oleh karyawan dinilai sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Hal ini dinilai dari kemampuan pendistribusian. Proses pendistribusian dilakukan sesuai dengan prosedur dan didampingi dengan penggunaan buku ekspedisi yang menjadi acuan dalam memantau dan pengendalian posisi surat. Selaras dengan penelitian (Hikma *et al.*, 2018), buku ekspedisi dapat dijadikan alat untuk memantau dokumen yang sedang didistribusikan apabila terjadi kehilangan atau dokumen yang dibutuhkan sedang tidak ada di tempat.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan, ditemukan adanya pengaruh terhadap kinerja pegawai unit administrasi terhadap pengelolaan arsip, sehingga diperlukan pelatihan untuk menunjang kualitas pelayanan di unit administrasi dan melakukan evaluasi secara berkala untuk tetap memantau kinerja pegawai yang ada.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat pengaruh kinerja karyawan unit tata usaha terhadap pengelolaan arsip di Rumah Sakit X. Hal ini didapat dari adanya kuantitas kerja yang mencakup latar belakang pendidikan serta jumlah karyawan yang ada di unit tersebut. Diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan gambaran untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan yang ada di unit tata usaha Rumah Sakit X.

Acknowledgment

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini serta kepada tempat penelitian yang sudah memberikan izin dan memfasilitasi kami dalam melakukan penelitian ini sehingga berjalan dengan lancar.

References

- Ardyanto, F. (2018). *Evaluasi Kualitatif Kesiapan Penerapan Sistem Single Sign On Di Uin Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Calundu, R. (2018). *Manajemen Kesehatan* (Vol. 1). Sah Media.
- Ceswirdani, C., Sjafitri, H., & Candra, Y. (2017). Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Kurangi. *Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(1), 23–37.
- Christina Ginting, M. (2018). Partisipasi Anggaran Dan Kinerja Manajerial Organisasi. *Manajemen*, 4(1), 23–33.
- Goenarso, R. A., Seputera, A. W., Kurniawan, A., & Kunci, K. (2022). Apa Yang Membentuk Loyalitas Pasiendi Rumah Sakit Adi Husada Kapasari Surabaya? *Jurnal Of Health Management Research*, 1(1).
- Hakam, F. (2018). Analisis Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Puskesmas X. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan*, 1(1).
- Hikma, F., Farlinda, S., & Kurniawan, M. A. (2018). Sistem Informasi Peminjaman Dan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soebandi Jember. *Semnaskit 2015*.
- Kanedi, I., Hari Utami, F., & Natalia Zulita, L. (2018). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Jurnal Pseudocode*, 4(1), 37–46. [Www.Ejournal.Unib.Ac.Id/Index.Php/Pseudocode](http://www.Ejournal.Unib.Ac.Id/Index.Php/Pseudocode)
- Mharani Nazlen, C. B. (2019). *Administrasi Tata Usaha*.
- Permata Nursukma, B. (2021). *Gambaran Pengelolaan Arsip Di Sub Bagian Tata Usaha Blud Rumah Sakit Umum Kota Banjartahun 2021*.
- Prawono, J. A., & Pamungkas, A. R. (2015). Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Stmik Aub Surakarta. *Informatika*, 2(1).
- PUTRI, L. M. (2022). Budaya Kerja, Motivasi Kerja Dan Perancangan Pekerjaan. In A. Munandar (Ed.), *Hukum Kesehatan Dan Sumber Daya Manusia Kesehatan* (1st ed., pp. 223–233). Media Sains Indonesia
- Ridlo, A. I., Intiasari, A. D., Firdausi, N. J., Putri, K. N., Adriansyah, A. A., Sandra, C., & Laksono, A. D. (2018). F G D Dalam Penelitian Kesehatan. In *Penelitian Kesehatan*.

-
- Rizky Anisa, Z., Murwaningsih, T., & Ninghardjanti, P. (2018). Pelaksanaan Pelayanan Tata Usaha Di Smk Batik 1 Surakarta. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi*, 2(2), 116–127.
- Rorimpandey, R., Nelwan, O. S., & Taroreh, R. N. (2022). Pengaruh Keselamatan Kesehatan Kerja, Komitmen Organisasi, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(1), 518–527.
- Ruth Silaen, N., Syamsuriansyah, Chairunnisah, R., Rizki Sari, M., Mahriani, E., Tanjung, R., Triwardhani, D., Haerany, A., Masyruroh, A., Gede Satriawan, D., Sri Lestari, A., Arifudin, O., Rialmi, Z., & Putra, S. (2021). *Kinerja Karyawan*.
- Sriwiyati, L., Lina Dwi, A., Ellynia, Trikajanti, Dr. S., & Kurniawan, A. (2022). *Dasar-Dasar Administrasi Kesehatan* (Dra. E. Dwi Ningsih, Ed.; 2022nd Ed.). Tahta Media Group.
- Susan, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2).
- Zubir, M. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Aceh Timur. *Al-Ilmu*, 7(1), 20–41.