

**Implementation of Administration System In Assisting Pelayanan To The Community at SinarKasih  
Hospital GKST Tentena City Poso District.**

**State University Administration Sam Ratulangi Manado**

**Andi Preliis Mektika**

**Jericho.D. Pombengi, S.Sos**

**Drs. J. H. Posumah,**

**ABSTRACT**

service process to the public in order to be able to produce the output of excellent information, fast, efficient, and accurate information provided to the community. Implementation of administrative system has not run well, so this research to answer the question how the implementation of hospital administration system in helping the service to the community. In this research, the researcher limits through some elements which can influence the running of administration system which stated by Azrul (2010): Input (Human Resources and Facilities), Process (Steps), Output (Service produced) and Researcher also see Of behavioral factors or attitudes that hospital employees have in supporting the implementation of administrative systems to help service to the community. This research uses descriptive qualitative approach method through interviewing 10 informants, observation, and tracing of additional document in the form of list of interview guides, recorder and write. The results of this study show that in general the application of administrative systems in helping service to the community has not run well.

*Keywords: Implementation of Administrais System in Helping Community Service (Input, Process, Output and Attitude)*

# 1. PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit Sinar Kasih GKST Tentena sangat dituntut untuk lebih efisien dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat di kota Tentena, sebagai salah satu upaya Rumah Sakit Sinar Kasih GKST dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dibutuhkan sistem administrasi yang mampu mendorong tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan serta meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit itu sendiri. Pada kenyataan yang ada di Rumah Sakit Sinar Kasih GKST sistem administrasi yang di harapkan dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat setelah diterapkannya sistem administrasi Rumah Sakit, masih tetap seperti sebelum diterapkan sistem administrasi yang dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat kota Tentena terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit.

Selain itu sistem administrasi yang ada di rumah sakit belum berjalan sesuai dengan fungsinya dalam membantu pelayanan kepada masyarakat, sehingga banyak masyarakat yang mengeluh karena pelayanannya yang masih lambat, dan masih banyak pasien yang terabaikan dalam mendapat pelayanan kesehatan yang maksimal. Karena sistem administrasi yang baik yaitu sistem administrasi yang memiliki Sumber daya yang baik sesuai dengan kebutuhan dalam menjalankan fungsinya, memiliki proses atau langkah-langkah yang tepat untuk dapat menghindari resiko berbagai masalah yang akan muncul kedepannya dan mampu menghasilkan sebuah pelayanan yang efektif dan efisien. Sistem administrasi berbasis database adalah salah satu upaya dalam membantu pelayanan kepada masyarakat karena tentu lebih mudah sudah menggunakan teknologi komputerisasi yang dapat menghindari

kerugian yang dapat di hasilkan melalui proses manual atau catatan pembukuan.

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **A. Pengertian Penerapan**

Dalam kamus bahasa Indonesia arti kata "Penerapan" yakni: (1). Proses, cara, perbuatan menerapkan, (2). Pemasangan, (3) pemanfaatan; perihal mempraktikan sedangkan menurut kamus istilah manajemen adalah sebagai berikut: "penerapan adalah pemanfaatan keterampilan dan pengetahuan baru di bidangnya".

### **B. Konsep Sistem Administrasi**

#### **1. pengertian Sistem**

Sistem adalah sekumpulan elemen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dalam melakukan kegiatan bersama untuk mencapai suatu tujuan.

#### **2. Pengertian Administrasi**

Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Melalui penjalasan seperti yang di kemukakan di atas Ada beberapa unsur penentu berhasil tidaknya suatu pelaksanaan sistem administrasi Rumah Sakit (Azrul 2010) yaitu:

#### **1. Masukan**

Adalah tahap pertama dari setiap sistem administrasi berupa data, tenaga kerja dan energi lain, bahan baku, peralatan, dan uang yang diterima dan input juga segala sesuatu yang di butuhkan untuk melaksanakan pekerjaan administrasi yaitu diantaranya manusia (man)-modal (capital), manajerial dan teknologi. Sehingga yang dibutuhkan agar sistem administrasi dapat berhasil yaitu ketersediaan sumber daya.

#### **2. Proses**

proses sistem administrasi ini adalah mengenai langkah-langkah untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Langkah-langkah tersebut dapat menentukan sebuah sistem administrasi dapat berjalan dengan baik dan dapat mengatasi masalah yang akan terjadi dalam proses penerapan sistem administrasi tersebut.

### 3. Keluaran

Yang dimaksud dengan keluaran (output) adalah hasil dari pekerjaan sistem administrasi berupa pelayanan yang dihasilkan..

### 4. Sasaran

Sasaran atau target dimaksud kepada kepada siapa keluaran yang dihasilkan atau di tujukan sistem administrasi Rumah Sakit .

### 5. Dampak

Mengenai akibat yang ditimbulkan yaitu iuran, untuk dampak yang diharapkan adalah meningkatnya derajat kesehatan .

## **C. Konsep Pelayanan**

### 1. Definisi Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

## **D. Konsep Rumah Sakit**

### 1. Pengertian Rumah Sakit

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan perawatan rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat (Permenkes No.147 Tahun 2010)

## **E. Konsep Penerapan Sistem Administrasi Rumah Sakit dalam**

## **Membantu Pelayanan Kepada Masyarakat .**

Sistem administrasi berbasis database : personal administrasi cukup klik menu rekap billing pasien yang tersedia di software aplikasi manajemen rumah sakit, memilih nama pasien, dan dalam sekejap bisa mencetak billingnya.

### **3 METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pernyataan diatas juga diperkuat oleh pernyataan Moleong (1997:5) yang mana menyatakan bahwa penelitian / metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda; kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dengan responden; dan ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan

banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai dihadapi.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi yang akan jadi objek penelitian adalah Rumah Sakit Sinar Kasih GKST di Kota Tenetena Kabupaten Poso. Bahan pertimbangan dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit Sinar Kasih GKST telah menerapkan sistem administrasi dalam membantu pelayanan kepada masyarakat terutama dalam pealyanan kesehatanya dan belum pernah dilakukan penelitian tentang penerapannya.

#### **C. Informan**

(10) informan yang terdiri dari 5 orang pegawai Rumah Sakit dan 5 orang masyarakat, dengan tidak ditemukan lagi variasi informasi (mencapai titik jenuh), maka peneliti tidak mencari informan baru, proses pengumpulan informasi dianggap selesai (telah cukup)

#### **D. Fokus Penelitian**

Dalam penelitian ini yang menjadi focus penelitiannya adalah penerapan sistem administrasi dalam pelayanan kesehatan Rumah Sakit Sinar Kasih GKST dengan dimensi-dimensi sistem administrasi yaitu:

1. Sumber Daya
2. Langkah-langkah
3. Pelayanan yang dihasilkan
4. Sikap Pegawai

#### **E. Jenis Data**

Jenis data yang akan diperoleh dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

1. Wawancara
2. Dokumentasi
3. Observasi

#### **G. Teknik Analisa Data**

Untuk mendapat jawaban permasalahan dan kesimpulan dari penelitian ini, maka digunakan analisis data deskriptif kualitatif yaitu melakukan pengamatan

lansung dan mengadakan wawancara kepada pihak yang berkaitan di rumah sakit

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

##### **1. Profil Umum Rumah Sakit**

- a. Nama Institusi: Sinar Kasih GKST
- b. Jenis Pelayanan : Rumah Sakit Umum
- c. Tahun Pelayanan : 1921
- d. Tahun Berdiri : 24 Oktober 1922
- e. Ketua Yayasan: Pdt R. Methusala, M. Th
- f. Nama Direktur : Dr. Yombert. L, MARS

#### **B. Penyelenggaraan Sistem Administrasi RS Sinar Kasih Tentena**

- a. Administrasi tata usaha
- b. Administrasi Keuangan
- c. Administrasi Kepegawaian

d. Administarsi Logistik

e. Sistem Administrasi Rumah Sakit Berbasis Data-base

## **B. Rangkuman Hasil Wawancara**

Dari hasil wawancara dari 10 informan tentang penerapan sistem administrasi dalam membantu pelayanan kepada masyarakat di Rumah Sakit Sinar Kasih GKST kota Tentena Kabupaten Poso yang di lihat dari bebrapa aspek:

(1) Sumber Daya : SDM sudah memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugasnya walaupun masih ada pegawai yang kurang memahami tentang penerapan sistem adminitrasi yang ada di Rumah Sakit karena kurangnya sosialisasi dan pelatihan langsung bagi para pegawai tentang bagaimana menerpakan sistem adminitrasi yang baik dalam membantu proses pelayanan.

2) Proses (langkah-langkah): langkah-langkah yang di ambil utuk mencapaitujuan

di harapkan yaitu dengan melakkan kerjasama yang baik dengan semua pihak yang ada, mengadakan evaluasi dan pertemuan antara unit pegawai dan membahas tentang penerapan sistem adminitrasi ini,

(3) Pelayanan yang di hasilkan): bahwa tidak adanya perbedaan yang signifikan terhadap diterapkannya sistem adminitrasi sebelum diterapkanya sistem adminitrasi tersebut karena dengan adanya sistem adminitrasi ini seharusnya pelayanan lebih cepat tetapi kenyataannya tetap saja masih terkadang lambat dalam memberikan pelayanan terutama pada saat banyaknya pasien

4. Sikap : sikap pegawai mendukung adanya penerapan sistem adminitrasi dalam membantu pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan berpedoman pada aturan, nilai dan norma yang berlak

## **C. Pembahasan**

berdasarkan hasil pengumpulan data sesuai dengan indikator-indikator yang di kemukakan oleh (Azrul 2010) peneliti mengambil tiga unsur penting penentu dalam penerapan sistem administrasi di Rumah Sakit yaitu

### 1. Sumber Daya

Di Rumah Sakit Sinar Kasih GKST kota Tentena para pegawai sudah memiliki kemampuan untuk mengakses komputer dalam mendukung terlaksananya sistem administrasi hanya masalah yang ada kurangnya sarana dan prasarana berupa teknologi yang ada di Rumah Sakit seperti masih kurangnya komputer, printer dan teknologi penunjang lainnya untuk mendukung penerapan sistem administrasi ini agar berjalan seperti yang di harapkan

### 2. Langkah-langkah

langkah-langkah yang di ambil untuk mencapai tujuan di harapkan yaitu dengan mengadakan pelatihan dan bimbingan bagi

para pegawai yang belum memahami penerapan sistem administrasi ini selain itu melakukan kerjasama yang baik dengan semua pihak yang ada, mengadakan evaluasi dan pertemuan antara unit pegawai dan membahas tentang penerapan sistem administrasi ini.

### 3. Pelayanan yang dihasilkan

Dengan adanya sistem administrasi ini yaitu bertujuan untuk menghasilkan sebuah pelayanan yang sangat di harapkan oleh para masyarakat, karena pelayanan yang baik akan membuat sebuah Rumah Sakit menjadi pusat pemberi layanan yang terbaik dengan tugas dan fungsinya berjalan sesuai dengan prosedur yang ada.

### 4. Sikap

Dalam menerapkan sistem administrasi ini sikap juga sangat penting karena menunjukkan sebuah kecakapan dalam melaksanakan tugas, sehubungan dengan ini maka sikap para pegawai Rumah



Sakit dalam mendukung terlaksananya sistem administrasi yang sesuai dengan standar pelayanan yang ada sudah cukup baik dalam hal penerimaan penerapan sistem administrasi ini.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah di kemukakan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa Pegawai yang terlibat langsung dengan pengolahan sistem administrasi tersebut sudah mampu melaksanakan tugasnya dan menggunakan sarana komputer dengan baik, dan Langkah-langkah Dalam menerapkan sistem administrasi agar berjalan sesuai denganyaitu mengadakan sosialisasi dan pelatihan khusus bagi para pegawai yang belum memahami pelaksanaan sistem administrasi yang sudah berbasis data base agar tercipta pelayanan yang efektif dan efisien.

### **B. Saran**

#### **1. Sumber Daya**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai sudah mampu menggunakan dan mengolah fasilitas dalam hal ini komputer yang mendukung kebijakan sistem administrasi Rumah Sakit namun perlu di perhatikan yaitu penambahan sarana dan prasaran berupa komputer dan berbagai keperluan lainnya dalam mendukung penerapan sistem administrasi ini dan langkah-langkah yang tepat untuk mencapai tujuan yang di harapkan dalam penerapan sistem administrasi Rumah Sakit yaitu dengan mengadakan pelatihan dan bimbingan bagi para pegawai yang belum memahami penerapan sistem administrasi. Selain itu Sikap para pegawai perlu di pertahankan dan lebih di tingkatkan sesuai dengan standar pelayanan yang ada agar dapat menghasilkan pelayanan yang lebih baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- (1). Abdullah, Syukur, H.M. 1987. Studi Implementasi : Latar belakang konsep dan Relevansinya dan Pembangunan Daerah. PERSADI. Padang.
- (2). Aditama, T. Yoga, 2007, Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Jakarta: UI Press
- (3). A.Azrul .Pengantar Administrasi Kesehatan, 2010
- (4). Austin C.J. Informasi System For Hospital Administrations. Michigan, HAP. 1983
- (5). Depertemen Kesehatan RI. 1999. Rencana Pembangunan Kesehatan Menuju Indonesia Sehat. Jakarta
- (6). Depertemen Kesehatan RI. 2007. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta
- (7). Depertemen Kebudayaan. Kamus Bahasa Indonesia. Jakarta. Balai Pustaka
- (8). Dewi, Rechma. 2004. Pelayanan Rumah Sakit yang Berkarakter, Jurnal Manajemen Administrasi Rumah Sakit Indonesia
- (9). H. Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. PT. Refika Aditama
- (10). Herlambang Susatyo. 2016. Mnajemen Pelaksanaan Kesehatan Rumah Sakit. Gosyen Publishing.
- (11). Moleong, Lexi J. 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosadakarya.
- (12). Suhadi. 2015. Administrasi Pembangunan Kesehatan. CV. Trans Info Media.