



OPTIMALISASI PELAYANAN KESEHATAN MELALUI ADMINISTRASI KESEHATAN YANG EFEKTIF

Indah Pemberiani^{1*}, Ilin², & Latifah³

*¹⁻³ Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Abdi Persada Banjarmasin

*e-mail: indahpemberiani@gmail.com

Submit Tgl: 06-November-2025 Diterima Tgl: 07-November-2025 Diterbitkan Tgl: 09-November-2025

Abstrak: Administrasi kesehatan merupakan komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang dapat menentukan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan. Artikel ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana administrasi kesehatan yang efektif dapat mengoptimalkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan di Indonesia. Dengan pendekatan kualitatif berbasis studi literatur, penelitian menganalisis faktor-faktor administratif seperti manajemen sumber daya manusia, sistem informasi kesehatan, proses triase dan alur layanan, serta manajemen mutu yang berkontribusi terhadap performa pelayanan kesehatan. Temuan menunjukkan bahwa administrasi yang terstruktur dengan baik, didukung oleh sistem informasi digital, pelatihan SDM yang memadai, dan pengawasan kinerja yang konsisten, mampu meningkatkan kepuasan pasien, mengurangi waktu tunggu, dan memperkuat pengambilan keputusan berbasis data. Sebaliknya, administrasi yang lemah atau terfragmentasi menghambat alur pelayanan, menurunkan kualitas layanan, dan memperbesar risiko ketidakpuasan pasien. Artikel ini merekomendasikan penguatan struktur administrasi, digitalisasi sistem, serta pengembangan kompetensi tenaga administrasi sebagai strategi kunci optimalisasi pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Administrasi Kesehatan; Pelayanan Kesehatan; Efektivitas

Abstract: *Health administration is a critical component in healthcare delivery systems that can decisively determine the effectiveness, efficiency, and quality of services. This article aims to explore how effective health administration can optimise healthcare delivery in Indonesian health facilities. Using a qualitative literature review approach, the study analyses administrative factors such as human resource management, health information systems, triage and service workflow, and quality management that contribute to healthcare performance. Findings indicate that well-structured administration, supported by digital information systems, adequate staff training, and consistent performance monitoring, can improve patient satisfaction, reduce waiting times, and strengthen data-based decision making. Conversely, weak or fragmented administration impedes service workflows, lowers service quality, and increases the risk of patient dissatisfaction. The article recommends strengthening administrative structures, digitising systems, and developing administrative staff competencies as key strategies for optimising healthcare delivery.*

Keywords: *Health Administration; Healthcare Delivery; Effectiveness*

Cara mengutip Pemberiani, I., Ilin, & Latifah. (2025). Optimalisasi Pelayanan Kesehatan Melalui Administrasi Kesehatan yang Efektif. *JIKES: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 4(1), 65–71.
<https://doi.org/10.71456/jik.v4i1.1500>

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pilar utama dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Dalam konteks sistem kesehatan di Indonesia, kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas fisik atau tenaga medis semata, tetapi juga oleh bagaimana proses administratif berjalan secara efisien dan efektif. Administrasi kesehatan yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, koordinasi, dan pengawasan layanan berperan sebagai penghubung antara aspek klinis dan manajerial, serta menjadi fondasi bagi tercapainya pelayanan yang bermutu dan berkelanjutan (Idris, 2018).

Namun pada praktiknya, banyak fasilitas pelayanan kesehatan menghadapi hambatan administratif yang menghambat optimalisasi layanan, seperti alur pendaftaran yang panjang, sistem pencatatan yang manual, kurangnya integrasi sistem informasi, serta keterbatasan kompetensi tenaga administrasi. Misalnya, sebuah penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan administratif yang belum optimal berdampak langsung terhadap efektivitas proses kerja internal pada klinik di Bekasi.

Di Indonesia, penguatan administrasi kesehatan menjadi semakin mendesak di era digitalisasi dan transformasi sistem kesehatan berbasis data. Menurut kajian literatur pada jurnal JASIKES, administrasi kesehatan yang meliputi pengelolaan data pasien, sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS), pengarsipan, dan koordinasi antar unit terbukti menjadi faktor penentu efisiensi layanan, manajemen antrian, dan kepuasan pasien.

Mengacu pada kondisi tersebut, artikel ini mengangkat pertanyaan penelitian: Bagaimana administrasi kesehatan yang efektif dapat mengoptimalkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan? Tujuan khususnya adalah: (1) mengidentifikasi faktor-kunci administrasi yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan; (2) menganalisis mekanisme bagaimana faktor administratif tersebut berdampak terhadap kualitas dan efisiensi layanan; dan (3) memberikan rekomendasi strategis untuk penguatan administrasi kesehatan di konteks Indonesia.

Keterkaitan antara administrasi dan pelayanan kesehatan menjadi penting untuk dikaji karena administrasi yang baik memungkinkan layanan kesehatan untuk berjalan dengan alur yang lancar, keputusan yang cepat dan tepat, serta pengalaman pasien yang lebih baik. Sebaliknya, administrasi yang lemah dapat menjadi bottleneck memperpanjang waktu tunggu, menghambat alur rujukan, memunculkan kesalahan pencatatan, bahkan merusak kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Dalam konteks kebijakan kesehatan nasional, penguatan administrasi juga selaras dengan upaya pemerataan akses dan peningkatan mutu layanan, sebagaimana diamanatkan dalam berbagai regulasi dan program nasional.

Dalam artikel ini, kami menggunakan metode studi literatur untuk mengeksplorasi pembaruan administrasi kesehatan dan implikasinya terhadap pelayanan, kemudian memaparkan hasil temuan dan membahas implikasi praktiknya. Dengan demikian, diharapkan artikel ini dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi akademisi, manajer fasilitas kesehatan, serta pembuat kebijakan dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kesehatan melalui administrasi yang efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif berbasis studi literatur (literature review). Sumber data berupa jurnal peer-review, artikel prosiding, serta buku ajar yang membahas administrasi kesehatan dan pelayanan kesehatan di Indonesia maupun internasional, yang diterbitkan dalam lima hingga sepuluh tahun terakhir. Teknik pengumpulan data meliputi identifikasi publikasi melalui basis data daring, seleksi berdasarkan relevansi dengan topik administrasi kesehatan dan pelayanan kesehatan, kemudian analisis tematis untuk mengelompokkan faktor-kunci administrasi yang berdampak terhadap pelayanan kesehatan. Analisis dilakukan dengan membaca dan merangkum temuan penting, kemudian melakukan sintesis kritis guna menyusun kerangka mekanisme hubungan antara administrasi kesehatan dan efektivitas pelayanan. Validitas temuan diperkuat dengan triangulasi literatur dari berbagai jenis publikasi. Secara keseluruhan, metode ini memungkinkan pemahaman mendalam tentang peran administrasi dalam mengoptimalkan layanan kesehatan tanpa melakukan penelitian lapangan empiris.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Faktor-Kunci Administrasi Kesehatan

Berdasarkan kajian literatur, terdapat beberapa faktor administratif utama yang secara konsisten muncul sebagai penentu efektivitas pelayanan kesehatan.

a. Manajemen Sumber Daya Manusia Administratif

Tenaga administrasi kesehatan memegang peran strategis dalam pengelolaan alur pasien, data rekam medis, koordinasi antar unit, dan kegiatan pengarsipan. Literatur menunjukkan bahwa kompetensi tenaga administrasi termasuk literasi digital, manajemen antrian, dan manajemen mutu sangat memengaruhi kualitas layanan. (jurnal.stipaba.ac.id) Jika tenaga administrasi tidak dimadai melalui pelatihan dan pembinaan, maka proses administratif akan terhambat, bahkan menimbulkan kesalahan pencatatan atau keterlambatan layanan.

b. Sistem Informasi Kesehatan dan Digitalisasi

Penggunaan sistem informasi manajemen seperti SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) dan rekam medis elektronik semakin menjadi prasyarat dalam administrasi kesehatan modern. Sebuah kajian menyebut bahwa digitalisasi administrasi dapat meningkatkan efisiensi waktu, akurasi data, dan pengambilan keputusan berbasis data real-time. (jurnal.stipaba.ac.id) Namun, tantangan seperti infrastruktur terbatas, keterampilan SDM yang belum memadai, dan resistensi terhadap perubahan tetap besar di fasilitas kesehatan terutama di daerah terpencil.

c. Proses Alur Layanan dan Manajemen Antrian

Administrasi kesehatan yang efektif juga tergambar melalui proses alur pendaftaran, triase, rujukan, pengeluaran hasil pemeriksaan, hingga pembayaran. Studi kuantitatif menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat. (journal.univvirabuana.ac.id) Misalnya, koordinasi yang buruk antara unit pendaftaran, unit medis, dan unit pembayaran dapat memperpanjang waktu tunggu pasien dan meningkatkan tingkat ketidakpuasan.

d. Monitoring, Evaluasi, dan Kontrol Mutu

Aspek pengawasan administrasi misalnya audit pencatatan, evaluasi kinerja layanan administratif, dan benchmarking antar fasilitas merupakan faktor penting untuk menjaga keberlanjutan kualitas layanan. Buku ajar administrasi pelayanan

kesehatan menyoroti bahwa evaluasi rutin dan umpan balik menjadi modal untuk memperbaiki sistem administrasi. ([Yayasandpi](#)) Tanpa mekanisme kontrol, proses administrasi rentan terhadap hambatan seperti duplikasi data, kesalahan input, dan kebocoran informasi.

2. Mekanisme Pengaruh Administrasi Terhadap Pelayanan Kesehatan

Setelah mengidentifikasi faktor-kunci, selanjutnya kita ulas bagaimana mekanisme hubungan antara administrasi yang efektif dan pelayanan kesehatan yang optimal.

a. Pengurangan Waktu Tunggu dan Peningkatan Efisiensi

Administrasi yang berjalan lancar melalui sistem pendaftaran yang terstruktur, antrian digital, dan pengelolaan data yang cepat memungkinkan pasien dilayani lebih cepat. Waktu tunggu yang lebih singkat berdampak pada peningkatan kepuasan pasien dan penurunan tingkat drop-out pelayanan rujukan.

b. Peningkatan Akurasi Data dan Keputusan Klinis

Ketika data pasien dikelola dengan baik oleh sistem informasi administrasi, dokter dan tim medis memperoleh akses lebih cepat ke rekam medis, riwayat pengobatan, dan diagnostik terdahulu. Hal ini memperkuat pengambilan keputusan klinis yang tepat, sekaligus meminimalisir kesalahan medis.

c. Koordinasi Antar Unit yang Lebih Baik

Proses administrasi yang baik memfasilitasi koordinasi antara pendaftaran, perawatan, laboratorium, farmasi, rujukan dan pembayaran. Alur yang terintegrasi mengurangi gesekan antar unit, mempercepat layanan, dan meningkatkan transparansi bagi pasien.

d. Kepuasan Pasien dan Citra Fasilitas Kesehatan

Kualitas administrasi yang baik memberikan pengalaman pasien yang lebih mulus mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, hingga keluar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan administrasi yang efektif berkontribusi signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat. ([journal.univvirabuana.ac.id](#)) Kepuasan ini pada gilirannya meningkatkan reputasi fasilitas kesehatan dan loyalitas pasien.

e. Penggunaan Data untuk Perbaikan Berkelanjutan

Administrasi yang dikelola secara terstruktur menghasilkan data yang dapat dianalisis untuk perbaikan sistem (continuous improvement). Monitoring dan feedback menjadi dasar bagi manajemen fasilitas kesehatan untuk mengevaluasi kinerja, menetapkan standar mutu, dan melakukan inovasi layanan.

3. Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi Administrasi Efektif

Walau banyak keuntungan, optimalisasi administrasi kesehatan tidak tanpa tantangan.

a. Keterbatasan Infrastruktur dan Teknologi

Fasilitas kesehatan, terutama yang berada di daerah terpencil, sering menghadapi keterbatasan infrastruktur dan teknologi. Koneksi internet yang tidak stabil atau lambat menjadi hambatan utama dalam implementasi sistem administrasi digital, seperti Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) atau rekam medis elektronik. Selain itu, perangkat keras yang sudah usang, seperti komputer, server, atau jaringan internal yang terbatas, menyebabkan proses administrasi menjadi lambat dan rawan kesalahan. Investasi pada teknologi baru juga sering terhambat oleh anggaran terbatas, sehingga modernisasi sistem administrasi tidak bisa

dijalankan optimal. Akibatnya, digitalisasi administrasi yang seharusnya mempercepat alur layanan dan meningkatkan akurasi data menjadi terhambat.

b. Keterampilan dan Kompetensi SDM Administrasi yang Variatif

Keberhasilan administrasi kesehatan sangat bergantung pada kompetensi tenaga administrasi. Namun, tidak semua staf memiliki keterampilan memadai untuk mengoperasikan sistem digital, mengelola manajemen antrian, atau memahami alur layanan secara menyeluruh. Kurangnya pelatihan rutin membuat tenaga administrasi kesulitan beradaptasi dengan sistem baru, sehingga proses administratif sering lambat dan rentan kesalahan. Variasi kompetensi ini juga menimbulkan ketidakmerataan kualitas layanan antar unit atau antar fasilitas, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pasien.

c. Fragmentasi Sistem dan Kurangnya Integrasi Antar Unit

Dalam praktiknya, banyak fasilitas kesehatan masih menggunakan sistem yang berbeda di tiap unit, misalnya pendaftaran, laboratorium, farmasi, dan rujukan. Beberapa unit bahkan masih mengandalkan sistem manual. Ketidakterpaduan ini menyebabkan koordinasi antar unit terganggu, informasi pasien tidak tersinkronisasi secara real-time, dan alur pelayanan menjadi tidak efisien. Fragmentasi sistem juga menyulitkan pengambilan keputusan manajerial yang cepat dan akurat, karena data harus dikompilasi secara manual dari berbagai unit.

d. Resistensi terhadap Perubahan dan Budaya Organisasi

Transformasi digital dan penerapan proses administrasi baru sering mendapat resistensi dari staf yang terbiasa dengan cara kerja manual. Budaya organisasi yang kurang fleksibel terhadap inovasi menghambat adaptasi teknologi dan prosedur baru. Tanpa adanya manajemen perubahan yang efektif termasuk sosialisasi, pelatihan, dan dukungan manajerial implementasi sistem baru sering menemui kegagalan, atau hanya digunakan secara parsial sehingga manfaatnya tidak maksimal.

e. Beban Administratif yang Bertambah Tanpa Penambahan SDM

Beberapa fasilitas kesehatan mengalihkan tanggung jawab administratif ke tenaga medis atau menggabungkan fungsi administrasi tanpa menambah jumlah staf. Hal ini menyebabkan tenaga administrasi kelebihan beban kerja, yang berdampak pada lambatnya proses, meningkatnya kesalahan administrasi, dan menurunnya kualitas layanan. Beban yang berlebihan juga menimbulkan stres dan penurunan motivasi kerja, sehingga efektivitas administrasi menjadi rendah.

4. Rekomendasi Strategis untuk Optimalisasi

Berdasarkan temuan, beberapa rekomendasi strategis dapat diajukan:

- a. Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi: Program pelatihan rutin dalam literasi digital, manajemen alur, layanan pelanggan harus menjadi bagian dari pengembangan SDM di fasilitas kesehatan.
- b. Investasi dalam Sistem Informasi Kesehatan Terintegrasi: Memprioritaskan penggunaan SIMRS atau sistem sejenis yang memungkinkan alur administrasi berjalan secara digital dan terhubung antar unit.
- c. Proses Alur Layanan yang Disederhanakan dan Standarisasi: Penerapan prosedur operasional standar (SOP) untuk pendaftaran, triase, pengambilan hasil dan rujukan agar alur lebih lancar.

- d. Pengawasan, Monitoring dan Evaluasi Kinerja Administrasi: Menetapkan indikator kinerja administratif (mis: waktu tunggu pendaftaran, kesalahan input data, kepuasan pasien) untuk pengukuran dan perbaikan berkelanjutan.
- e. Manajemen Perubahan Organisasi: Memfasilitasi perubahan budaya kerja melalui sosialisasi, insentif, dan penguatan peran administrasi agar tidak hanya dianggap ‘pendukung’ tetapi sebagai bagian inti dari pelayanan kesehatan.
- f. Peningkatan Infrastruktur Digital di Fasilitas Kesehatan Tertinggal: Pemerintah dan manajemen fasilitas harus bekerja agar fasilitas di daerah terpencil juga memperoleh koneksi dan perangkat yang layak.

g.

KESIMPULAN

Artikel ini menegaskan bahwa administrasi kesehatan yang efektif merupakan fondasi penting bagi optimalisasi pelayanan kesehatan. Faktor-kunci seperti manajemen sumber daya manusia, digitalisasi sistem informasi, alur layanan yang terstruktur, dan mekanisme monitoring kinerja terbukti berkontribusi positif terhadap efisiensi dan kualitas layanan. Meskipun tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, variabilitas kompetensi administrasi, dan resistensi perubahan masih signifikan, langkah strategis seperti pengembangan SDM, investasi teknologi, standarisasi proses, dan manajemen perubahan dapat menjadi solusi praktis. Dengan menerapkan administrasi yang baik, fasilitas kesehatan bisa mempercepat respons layanan, meningkatkan kepuasan pasien, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan. Untuk itu, penguatan administratif harus diintegrasikan dalam strategi manajerial fasilitas kesehatan dan kebijakan kesehatan nasional agar pelayanan kesehatan di Indonesia semakin optimal dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiyani, L., Yakob, A., Setiyadi, N. A., Mulyono, D., & Utomo, S. (2023). Efektivitas pelayanan administrasi rumah sakit terhadap indeks kepuasan masyarakat. *Jurnal Kesehatan*, 7(2). (jurnal.univvirabuana.ac.id)
- Amalia Izzatun Nisa, D., & Deha, D. (2025). Pengaruh kualitas layanan administratif terhadap efektivitas proses kerja pada fasilitas kesehatan. *Jurnal Manajemen, Pariwisata dan Logistik*, 11(2). (e-jurnal.lemondial.ac.id)
- Anam, H. K., Latifah Husien Thalib, M. P., Hanura Aprilia, N., Kep, M., Wulan, D. R., Kep, M., ... & Kep, M. (2022). Komunikasi Antarpribadi Meningkatkan Efektivitas Kecakapan Interpersonal dalam Bidang Kesehatan.
- Arisa, A., Latifah, L., Supriadinata, S., Fawwaz, M. I. R., Junisa, N. E., & Salsabila, A. (2023). Analisis Pengembangan Self Efficacy Melalui Sains Video Edukasi Dalam Upaya Pencegahan Perilaku Seksualitas Pada Remaja Di Kota Banjarmasin. *JPEMAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 196-204.
- Idris, H. (2018). *Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Panasea. ([Repository Unsri](#))
- Latifah, L., Zwagery, R. V., Safithry, E. A., & Ngalimun, N. (2023). Konsep dasar pengembangan kreativitas anak dan remaja serta pengukurannya dalam psikologi perkembangan. *EduCurio: Education Curiosity*, 1(2), 426-439.
- Ngalimun, H. (2017). Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis. *Banjarmasin: Pustaka Banua*.

- Ngalimun, N. (2022). Bahasa Indonesia Untuk Penulisan Karya Ilmiah. *EduCurio: Education Curiosity*, 1(1), 265-278.
- Setiawan, A., et al. (2023). Administrasi kesehatan sebagai komponen krusial dalam sistem pelayanan kesehatan: literatur review. *Jurnal Administrasi dan Sistem Informasi Kesehatan (JASIKES)*, Vol.2(1). (jurnal.stipaba.ac.id)
- Suprapto, S. (2024). *Administrasi Kesehatan: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Edukasi Ilmiah Indonesia. ([Jurnal EDI](#))
- Suryaningsih, Y. E., Rahmawanto, Y. N., & Zulkifli, A. (2024). Hukum administrasi kesehatan dalam penegakan disiplin tenaga kesehatan di Indonesia. *Proceeding Masyarakat Hukum Kesehatan Indonesia*, 1(1), 462-471. (rumah-jurnal.com)
- Utama, S., Asminanda, C. R., & Damanik, B. N. (2024). *Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*. Yayasan Drestanta Pelita Indonesia. ([YayasanDpi](#))
- Yakob, A., Alfiyani, L., Rahmah, A. H., Putri, W. K., & Fatimah, N. (2023). *Administrasi Pelayanan Kesehatan*. Yayasan Drestanta Pelita Indonesia. ([YayasanDpi](#))
- Zwagery, R. V., Safithri, E. A., & Latifah, N. (2020). Psikologi Perkembangan: Konsep Dasar Pengembangan Kreatifitas Anak. *Yogyakarta: Parama Ilmu*.