

**Peran Strategis Tenaga Administrasi Kesehatan  
Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan: Tinjauan Literatur**

Oleh: Ridwan<sup>1</sup>, Margaretha Ita<sup>2</sup>

Email korespondensi: [doctorridwan1973@gmail.com](mailto:doctorridwan1973@gmail.com);

**Abstrak**

Tenaga administrasi kesehatan memegang peran strategis dalam sistem pelayanan kesehatan yang kerap kali luput dari perhatian. Mereka bertanggung jawab atas pengelolaan data pasien, pengarsipan, sistem informasi kesehatan, pelayanan administrasi asuransi, serta koordinasi layanan antar unit. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji kontribusi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan melalui pendekatan studi pustaka (*literature review*). Hasil kajian menunjukkan bahwa tenaga administrasi kesehatan berdampak langsung terhadap efisiensi layanan, manajemen antrian, kepuasan pasien, dan keberhasilan implementasi transformasi digital melalui SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit). Selain itu, kompetensi tenaga administrasi kesehatan dalam *digital literacy* dan manajemen mutu menjadi faktor penentu keberhasilan pelayanan kesehatan di era digitalisasi. Temuan ini memperkuat urgensi penguatan pelatihan, pengembangan kompetensi, dan pengakuan profesional terhadap peran tenaga administrasi dalam sistem pelayanan kesehatan.

**Kata kunci: Administrasi kesehatan, Mutu pelayanan, Kepuasan pasien, Manajemen mutu, Digitalisasi**

*Abstract*

*Health administrators play a strategic role in the health care system that often goes unnoticed. They are responsible for patient data management, archiving, health information systems, insurance administration services, and coordination of services between units. This article aims to examine the contribution of administrative staff in improving the quality of health services through a literature review approach. The results show that health administration personnel have a direct impact on service efficiency, queue management, patient satisfaction, and the successful implementation of digital transformation through SIMRS (Hospital Management Information System). In addition, the competence of health administration personnel in digital literacy and quality management is a determining factor for the success of health services in the era of digitalization. These findings reinforce the urgency of strengthening training, competency development, and professional recognition of the role of administrative personnel in the health care system.*

**Keywords: Health administration, Quality of care, Patient satisfaction, Quality management, Digitalization**

**PENDAHULUAN**

Dalam sistem pelayanan kesehatan, keberadaan tenaga medis seperti dokter dan perawat sering menjadi perhatian utama. Namun, tenaga administrasi kesehatan juga memainkan peran penting dalam memastikan proses pelayanan berjalan efisien, akurat, dan sesuai standar. Administrasi kesehatan mencakup kegiatan pengelolaan data pasien, sistem informasi, penjadwalan, pelayanan administrasi asuransi, hingga pengelolaan logistik dan keuangan unit pelayanan. Ketidakteraturan dalam aspek administrasi dapat menghambat akses, mengurangi kepuasan pasien, dan menurunkan kualitas layanan.

Oleh karena itu, tujuan kajian ini penting untuk menggali sejauh mana tenaga administrasi berkontribusi dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

## **METODE**

Penulisan ini menggunakan metode studi pustaka (literature review) dengan menelaah buku sumber terkait, hasil penelitian, jurnal, dan artikel ilmiah yang relevan. Sumber data diperoleh dari berbagai sumber, termasuk jurnal ilmiah nasional terakreditasi, artikel penelitian, dan laporan institusi kesehatan, serta situs akademik terpercaya. Sumber-sumber tersebut dianalisis untuk mengidentifikasi peran dan kontribusi tenaga administrasi kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

## **PEMBAHASAN**

### **A. Kontribusi Administrasi terhadap Mutu dan Pelayanan Pelayanan Prima**

Tenaga administrasi mempengaruhi efisiensi pelayanan dari sisi waktu tunggu pasien, kelengkapan dokumen medis, serta keteraturan jadwal layanan. Sebuah studi oleh (Al-Abri, R., & Al-Balushi, 2014) menemukan bahwa faktor administrasi menjadi penentu utama dalam persepsi pasien terhadap mutu pelayanan.

Pelayanan prima oleh tenaga administrasi sangat penting untuk menjaga mutu fasilitas kesehatan, meskipun tantangan seperti keterbatasan sumber daya dan beban kerja tetap ada (Apriani, M., Trina, N., & Gultom, 2024):(Susiloningtyas L., 2021)

Pengembangan manajemen kinerja berdampak secara langsung pada mutu layanan. Standar pelayanan dan kode etik profesi harus menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi (Cahyono, 2021).

### **B. Kompetensi Dalam Digitalisasi Sistem Informasi dan Efisiensi Pelayanan**

Peran administrasi kesehatan dalam mendukung digitalisasi sangat krusial. Kompetensi dan ketepatan input data, pengelolaan SIMRS, dan pelaporan menjadi penentu keberhasilan transformasi digital rumah sakit (Nugroho & Wulandari, 2022)

Tenaga administrasi memiliki tanggung jawab dalam perencanaan strategis, pengelolaan sumber daya, keuangan, dan teknologi informasi. Kompetensi ini menunjang kolaborasi dan efisiensi pelayanan (Siregar et.al, 2024) Tenaga administrasi juga berperan dalam transformasi digital, seperti pengelolaan rekam medis elektronik dan integrasi sistem informasi kesehatan yang mendukung pelayanan cepat dan akurat (Ramadhani et.al, 2022)

### **C. Manajemen Antrian dan Kepuasan Pasien**

Tenaga administrasi yang terlatih mampu mengelola sistem antrian secara efisien, memberikan informasi yang jelas kepada pasien, serta menjaga komunikasi yang humanis. Hal ini berdampak langsung pada kepuasan dan loyalitas pasien (Akdere, 2020)

Hasil dari penelitian lain menunjukkan bahwa tenaga administrasi kesehatan berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui pelayanan yang ramah, terstandar, dan didukung oleh manajemen kinerja yang baik (Rahayu et.al, 2025). Namun, pendekatan holistik tetap diperlukan karena tidak semua dimensi pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien (Putra et.al, 2023)

#### **D. Tantangan: Kompetensi dan Pelatihan**

Banyak tenaga administrasi belum mendapatkan pelatihan manajemen mutu pelayanan, komunikasi efektif, atau penggunaan teknologi kesehatan. Peningkatan kapasitas menjadi kunci penguatan peran mereka (Kemenkes RI, 2023):(Sari et.al, 2021).

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Tenaga administrasi kesehatan memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, baik secara langsung melalui interaksi dengan pasien maupun secara tidak langsung melalui pengelolaan sistem dan data. Efektivitas layanan tidak hanya ditentukan oleh aspek klinis, tetapi juga oleh efisiensi dan profesionalisme di lini administrasi. Selain itu tenaga administrasi kesehatan juga menjadi penggerak efisiensi, transformasi digital, dan mutu pelayanan. Peningkatan kompetensi dan pengakuan terhadap peran mereka sangat diperlukan dalam menghadapi tantangan pelayanan kesehatan modern.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Institusi kesehatan perlu memberikan pelatihan rutin kepada tenaga administrasi tentang manajemen mutu pelayanan dan teknologi informasi kesehatan.
2. Perlu diterapkan sistem reward bagi administrasi berprestasi untuk meningkatkan motivasi kerja.
3. Kurikulum pendidikan administrasi kesehatan harus disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan standar mutu global.
4. Diperlukan pelatihan berkelanjutan bagi tenaga administrasi kesehatan.
5. Perlu adanya penguatan sistem informasi kesehatan yang mendukung fungsi administrasi.
6. Perlunya evaluasi berkala terhadap kinerja administratif sebagai bagian dari mutu layanan.

### **Referensi**

- Akdere. (2020). Impact of hospital administration on patient satisfaction. *Journal of Healthcare Management*.
- Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2014). Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman Med Journal*.
- Apriani, M., Trina, N., & Gultom, V. M. (2024). Gambaran Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Kesehatan dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kesehatan di Puskesmas Talang Jame. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5 / 4.

- Cahyono. (2021). Peranan Pengembangan Manajemen Kinerja Tenaga Administrasi Kesehatan terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 3 /2.
- Kemendes RI. (2023). Rencana Aksi Transformasi Sistem Kesehatan 2021–2024. *Kemendes RI*.
- Nugroho & Wulandari. (2022). Peran Tenaga Administrasi dalam Optimalisasi SIMRS pada Rumah Sakit di Era Digitalisasi. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*.
- Putra et.al. (2023). Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sigerongan Kecamatan Lingsar Kabupaten Lombok Barat. *Jurnal Pendidik Indonesia*, 4 / 1.
- Rahayu et.al. (2025). Peran Administrasi Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9 / 1, 554–559.
- Ramadhani et.al. (2022). Peran Tenaga Administrasi dalam Implementasi SIMRS di Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*.
- Sari et.al. (2021). Analisis Kebutuhan Pelatihan SDM Administrasi Rumah Sakit dalam Era Digital. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*.
- Siregar et.al. (2024). Tugas, Wewenang, Tanggung Jawab, dan Kompetensi Administrator Kesehatan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8 / 3, 481338–48147.
- Susiloningtyas L., et al. (2021). Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Kesehatan dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kesehatan di RSUD Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*. [jurnal.stikespamenang.ac.id](http://jurnal.stikespamenang.ac.id)+1[jurnal.stikespamenang.ac.id](http://jurnal.stikespamenang.ac.id)+1