

Original Article**Transformasi Peran Sistem E Filing Di Sekretariat Untuk Meningkatkan Efisiensi Di Rumah Sakit X Di Kota Bandung*****Transformation of the Role of the E-Filing System in the Secretariat to Increase Efficiency at Hospital X in Bandung City***Sani Fitriyani^{1*}, Sri Lestari²^{1,2*} Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas, Politeknik Piksi Ganesha**Informasi Artikel**

Submit: 09 – 06 – 2025

Diterima: 15 – 07 – 2025

Dipublikasikan: 18 – 07 – 2025

ABSTRACT

The e-Filing system as part of the digitalization of administration is a modern solution in managing incoming documents and letters, which were previously done manually and took up time and resources. This study aims to examine the transformation of the role of the e-Filing system in improving work efficiency in the hospital secretariat environment. Through a qualitative descriptive approach, data were collected through observation, interviews, and documentation of the archiving process at one of the X hospitals in Bandung City. The results of the study indicate that the implementation of e-Filing has a positive impact on the speed of information access, efficiency of archive search time, and increased data security. This system consists of document digitization and data input to the system. The main obstacles include limited access, slow disposition, and limited devices. However, the staff showed good competence thanks to routine training. It is recommended that hospitals continue to evaluate the e-Filing system, expand access and integration between systems, improve device specifications, and routinely hold training to maintain efficiency and prevent operational errors.

Keywords: : e-Filing, secretariat, efficiency, digital archiving, hospital**ABSTRAK**

Sistem e-Filing sebagai bagian dari digitalisasi administrasi menjadi solusi modern dalam pengelolaan dokumen dan surat masuk, yang sebelumnya dilakukan secara manual dan menyita waktu serta sumber daya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji transformasi peran sistem e-Filing dalam meningkatkan efisiensi kerja di lingkungan sekretariat rumah sakit. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap proses pengarsipan di salah satu rumah sakit X di Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-Filing memberikan dampak positif terhadap kecepatan akses informasi, efisiensi waktu pencarian arsip, dan peningkatan keamanan data. Sistem ini terdiri dari digitalisasi dokumen dan input data ke sistem. Kendala utama mencakup akses terbatas, lambat nya disposisi, dan keterbatasan perangkat. Meski demikian, staf menunjukkan kompetensi yang baik berkat pelatihan rutin. Disarankan agar rumah sakit terus mengevaluasi sistem e-Filing, memperluas akses dan integrasi antarsistem, meningkatkan spesifikasi

***Alamat Penulis Korespondensi:**Sani Fitriyani; Politeknik Piksi
Ganesha.**Email:** sril49135@gmail.com

perangkat, serta rutin mengadakan pelatihan guna menjaga efisiensi dan mencegah kesalahan operasional.

Kata kunci: *e-Filing*, sekretariat, efisiensi, pengarsipan digital, rumah sakit

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Pasal 5 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) menetapkan bahwa Informasi Elektronik dan Dokumen Elektronik, termasuk hasil cetaknya, memiliki kedudukan yang diakui secara hukum sebagai alat bukti. Ketentuan ini merupakan perluasan dari jenis alat bukti yang dapat diterima dalam proses hukum di Indonesia. Berdasarkan ketentuan Kementerian Kesehatan yang merujuk pada UU ITE, disebutkan bahwa informasi dan dokumen dalam bentuk digital, serta hasil cetaknya, dapat digunakan sebagai alat pembuktian yang diakui secara hukum, asalkan dikelola menggunakan sistem elektronik yang memenuhi persyaratan dalam UU tersebut (1). Namun demikian, aturan ini tidak berlaku untuk dokumen yang secara hukum diwajibkan dibuat dalam bentuk fisik atau yang harus dituangkan dalam akta oleh notaris atau pejabat pembuat akta.

Transformasi peran sistem *e-Filing* di sekretariat merujuk pada perubahan dan peningkatan fungsi sistem pengarsipan elektronik dalam mengelola dokumen administratif di lingkungan sekretariat rumah sakit. Transformasi ini bertujuan untuk menggantikan proses manual dengan digitalisasi dokumen, mempercepat akses informasi, serta meningkatkan akurasi dan keamanan data. Dengan penerapan sistem *e-Filing* yang efektif, efisiensi operasional rumah sakit dapat ditingkatkan melalui penghematan waktu, pengurangan biaya penyimpanan fisik, dan peningkatan kinerja staf administratif. Dengan menerapkan sistem *e-Filing* yang terintegrasi, rumah sakit dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi beban kerja administratif, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih dalam bagaimana transformasi sistem *e-Filing* di sekretariat dapat berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi secara menyeluruh di lingkungan rumah sakit. Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-Filing* dalam pengelolaan arsip dan surat masuk mampu meningkatkan efisiensi kerja serta memperkuat keamanan data di berbagai institusi, termasuk di sektor kesehatan. Pascapraharastyan et al., (2014). menemukan bahwa sistem arsip semi-komputerisasi di Rumah Sakit Bedah Surabaya menyebabkan masalah seperti kehilangan dan keterlambatan dokumen, sehingga mereka merancang sistem manajemen arsip berbasis web yang terbukti meningkatkan efisiensi, dengan hasil uji coba menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi (2). Penelitian lain yang dilakukan oleh Rahmawati and Ariyani (2024) menyebutkan bahwa implementasi sistem *e-arsip* dapat meningkatkan efisiensi serta keamanan data. Namun masih terdapat kendala penggunaan sistem terutama dalam pelacakan disposisi dan tanggapan surat hal ini membuktikan bahwa implementasi sistem *e-arsip* masih memiliki celah akses/disposisi yang perlu dievaluasi (3). Temuan-temuan tersebut secara konsisten menunjukkan bahwa digitalisasi arsip melalui *e-Filing* berdampak positif terhadap efisiensi operasional dan keandalan pengelolaan informasi, namun masih ditemukan kendala yang menghambat efektivitas penggunaan sistem. Namun, hasil penelitian sebelumnya belum memberikan gambaran terkait kompetensi sumber daya manusia dalam menggunakan sistem, padahal kompetensi sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam keberhasilan sistem *e-Filing* yang diterapkan.

Terdapat banyak tugas yang berhubungan dengan arsip, surat menyurat, dan dokumen yang sebelumnya dilakukan secara tradisional, namun hal ini telah menginspirasi pengembangan sistem yang dapat mengurangi beban kerja pegawai di sekretariat dalam mengelola arsip khususnya surat masuk. Sistem tersebut adalah suatu bentuk konvensional yang diterapkan melalui software menggunakan media elektronik berbasis komputer. Pegawai Sistem Informasi dan pegawai Sekretariat di Rumah Sakit X di kota Bandung pada tahun 2019 berkolaborasi untuk mengembangkan arsip konvensional menjadi arsip elektronik. Akhirnya pada tahun 2022 aplikasi *e-Filing* dibuat untuk mempermudah dalam proses pengarsipan melalui komputer.

Bedasarkan latar belakang diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui transformasi penerapan *e-Filing* serta menganalisis sejauh mana sistem tersebut dapat meningkatkan efisiensi kerja,

menggambarkan alur sistem e-Filing, kendala teknis yang dihadapi, kesiapan dan kompetensi sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem *e-Filing*.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif guna menggambarkan bagaimana transformasi peran sistem e-Filing berlangsung serta dampaknya terhadap efisiensi kerja administrasi di lingkungan kerja Rumah Sakit X di Kota Bandung.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan April tahun 2025 sampai dengan bulan Mei tahun 2025 di Unit Sekretariat Rumah Sakit X Kota Bandung..

Target/Subjek Penelitian

Subjek penelitian terdiri atas empat orang. Dua orang merupakan staff dari unit sekretariat dan dia orang tim IT yang bertugas dalam implementasi pengelolaan sistem e-Filing di Rumah Sakit X Kota Bandung.

Prosedur

Penelitian ini diawali dengan observasi langsung terhadap pelaksanaan sistem e-Filing di Unit Sekretariat. Dilakukan wawancara kepada responden terkait transformasi sistem beserta dampaknya terhadap pengarsipan surat menyurat, kendala teknis yang dihadapi, serta keterampilan dan kesiapan sumber daya manusia dalam pengoperasian sistem. Dokumentasi juga dilakukan guna memperkuat hasil temuan di lapangan.

Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data melalui meliputi observasi langsung, wawancara, pendokumentasian dan studi pustaka.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara tematik, dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL

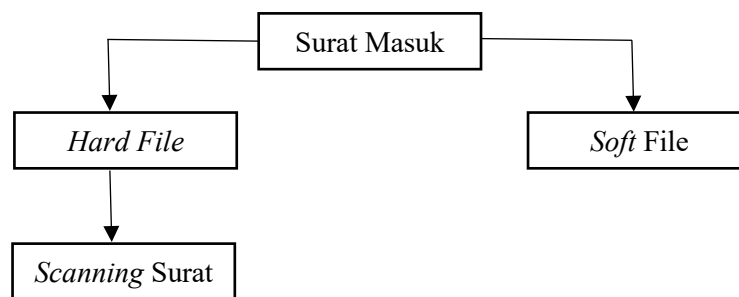
Transformasi sistem e-Filing dan Dampaknya Terhadap Efektifitas Kerja

Dari hasil observasi yang dilakukan selama April hingga Mei 2025, serta wawancara dengan empat narasumber yang terdiri dari dua orang staf sekretariat yang langsung menangani pengarsipan surat masuk dan dua orang dari tim IT yang mengelola serta memelihara sistem e-Filing, melalui observasi dan wawancara ini mendapatkan gambaran menyeluruh tentang perubahan cara pengarsipan di rumah sakit. Penelitian ini dilakukan di Unit Sekretariat Rumah Sakit X di Kota Bandung dan menunjukkan bahwa sistem e-Filing mulai diterapkan sejak tahun 2022. Salah satu informan dari unit sekretariat memberitahukan bahwa “sistem e-filing ini sangat membantu pekerjaan surat menyurat dan pengarsipan terutama di unit sekretariat ini juga memberikan perubahan yang signifikan terutama untuk segi waktu” Perubahan dari cara manual ke digital membawa banyak dampak positif, seperti proses kerja yang lebih cepat, dokumen lebih mudah dicari, dan minimnya risiko kehilangan arsip. Selain itu, penggunaan sistem ini juga membuat pengelolaan dokumen jadi lebih rapi dan hemat tempat karena tidak lagi bergantung pada penyimpanan fisik. Transformasi ini juga menjadi bagian dari upaya rumah sakit dalam memperbaiki sistem administrasinya supaya lebih mengikuti perkembangan zaman. Sistem e-Filing juga membantu menciptakan proses kerja yang lebih terbuka, jelas siapa yang bertanggung jawab, dan bisa terus dikembangkan ke depan. Hal ini juga sejalan dengan upaya menciptakan

lingkungan kerja yang lebih efisien dan ramah lingkungan karena bisa mengurangi penggunaan kertas. Meski begitu, kesuksesan sistem ini tetap membutuhkan kesiapan dari para pegawai, pelatihan yang memadai, serta dukungan penuh dari pihak manajemen agar benar-benar bisa diterapkan secara maksimal.

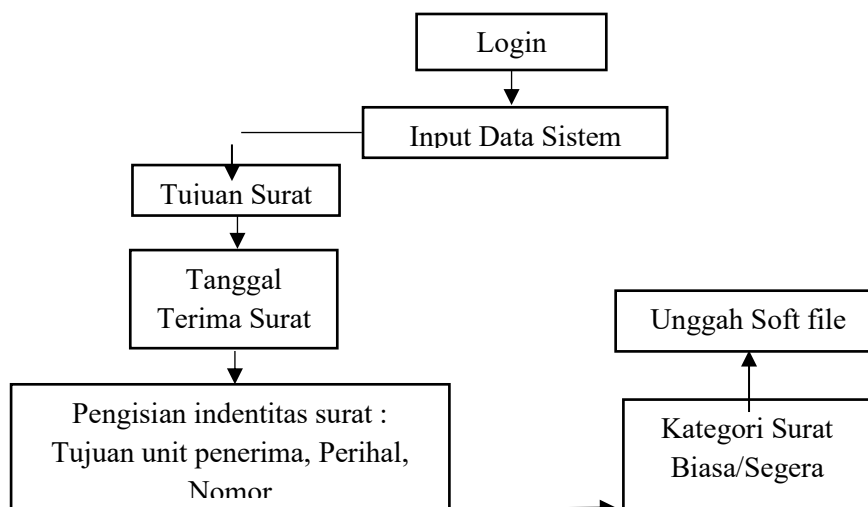
Beberapa staf menyampaikan bahwa “sebelum adanya sistem ini, kami sering kesulitan mencari arsip lama karena harus membuka tumpukan map secara manual. Setelah e-Filing diterapkan, pencarian dokumen jadi jauh lebih cepat, hanya perlu beberapa klik saja”. Hal ini tentu memangkas waktu kerja dan mengurangi penumpukan pekerjaan harian. Selain soal waktu, efisiensi juga terasa dari segi tenaga. Aktivitas seperti pencatatan surat masuk, penyimpanan dokumen, hingga pengecekan arsip bisa dilakukan langsung lewat komputer tanpa harus berpindah-pindah tempat. Tim IT pun menyampaikan “bahwa sistem ini membantu mengatur arsip lebih rapi dan mudah dipantau karena semua data sudah terekam secara digital”. Bahkan beberapa staf mengatakan “sekarang bisa lebih fokus mengerjakan tugas lain karena tidak lagi disibukkan oleh urusan arsip yang memakan waktu dan ruang”. Dari hasil pengamatan di lapangan, sistem ini juga membantu mengurangi penggunaan kertas dan alat tulis, yang sebelumnya cukup boros karena semua dicetak dan disimpan secara fisik.

Alur Sistem dan Keterbataasan E-Filing



Gambar 1.1 alur digitalisasi dokumen

Setiap surat masuk yang diterima di sekretariat, baik dalam bentuk fisik (hard file) maupun dalam bentuk elektronik (soft file), wajib melalui proses digitalisasi dan pengelolaan sebelum dimasukkan ke dalam sistem e-Filing. Surat hard file yang berupa dokumen fisik didata secara manual lalu discanning menggunakan perangkat scanner untuk menghasilkan file digital. Sedangkan untuk surat soft file yang diterima dalam bentuk elektronik, setelah dilakukan pengecekan dan verifikasi, file tersebut diganti namanya sesuai format standar yang ditetapkan agar mudah diidentifikasi.



Gambar 1.2 alur sistem e-Filing proses input data pada sistem e-Filing

Setelah melakukan scanning pada surat fisik, serta melakukan verifikasi dan penggantian nama file pada surat elektronik, proses pengelolaan surat masuk dilanjutkan dengan pengguna melakukan login ke sistem dan memasukkan data surat yang diterima. Pengguna kemudian memilih tujuan surat serta mengisi tanggal terima surat dan tanggal surat tersebut dibuat. Perihal surat, asal surat, dan nomor surat juga diinputkan, diikuti dengan pemilihan kategori surat, yaitu biasa/segera di mana surat kategori biasa diproses dalam waktu 3 hingga 7 hari, sedangkan surat kategori segera hanya memerlukan waktu 1 hari, sesuaikan dengan permintaan dan kebutuhan. Selanjutnya, soft file hasil scan dimasukkan ke dalam sistem dan lokasi penyimpanan hardcopy dicatat secara lengkap. Setelah semua data terisi dengan benar, pengguna melakukan submit untuk menyimpan data surat tersebut, kemudian sistem memungkinkan pengiriman disposisi sebagai tindak lanjut pengelolaan surat masuk.

Melalui hasil observasi langsung dan wawancara secara keseluruhan meskipun transformasi ke sistem e-Filing telah menciptakan alur kerja yang lebih terdigitalisasi, yang mencakup proses penerimaan, pemindaian, penginputan data, klasifikasi, dan distribusi dokumen, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala teknis yang menghambat efektivitas alur tersebut. Permasalahan yang muncul antara lain:

- a. Akses sistem yang terbatas, hanya diberikan kepada staf arsip di sekretariat, sehingga unit-unit lain tidak dapat memantau status surat masuk secara mandiri dan real-time.
- b. Lambatnya proses disposisi surat, yang disebabkan oleh kurangnya transparansi alur dokumen antar unit. Proses masih bergantung penuh pada sekretariat sebagai penghubung, sehingga menimbulkan keterlambatan dan informasi tidak mengalir secara cepat.
- c. Spesifikasi Komputer yang kurang memadai, komputer yang digunakan masih memiliki spesifikasi rendah, seperti kapasitas RAM yang terbatas, prosesor yang lambat, dan sistem operasi yang tidak diperbarui. Permasalahan ini menunjukkan bahwa meskipun sistem sudah berbasis digital, alur koordinasi dan keterhubungan antar unit belum optimal.

Pengetahuan SDM terkait dengan E-Filing

Dari hasil wawancara semua staf di unit sekretariat Rumah Sakit X di Kota Bandung telah memiliki pemahaman yang baik tentang sistem e-Filing dalam pengelolaan surat masuk. Mereka memahami dengan jelas setiap tahap proses, mulai dari pemindaian (*scanning*) surat yang masuk, penginputan data ke dalam aplikasi e-Filing, hingga pendisposisian dan pengarsipan surat secara digital. Selain itu, staf juga memahami pentingnya penggunaan e-Filing dalam meningkatkan efisiensi dan keamanan pengelolaan dokumen, sehingga mereka lebih teliti dan disiplin dalam menjalankan tugasnya. Dengan kemampuan yang memadai ini, staf sekretariat mampu mengelola surat masuk dengan cepat dan terorganisir, sekaligus mengurangi risiko kesalahan atau kehilangan dokumen yang sering terjadi pada pengarsipan manual. Hal ini secara langsung berkontribusi pada kelancaran administrasi dan mendukung terciptanya sistem kerja yang lebih modern dan efektif di rumah sakit.

PEMBAHASAN

Transformasi sistem e-Filing dan Dampaknya Terhadap Efektifitas Kerja

Transformasi pengarsipan surat masuk dari metode konvensional ke sistem digital melalui e-Filing di Rumah Sakit X Kota Bandung dimulai sejak tahun 2022. Perubahan ini sejalan dengan upaya rumah sakit dalam menyesuaikan sistem administrasi dengan perkembangan teknologi informasi. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, diketahui bahwa sistem e-Filing memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap efisiensi kerja, dimana sistem e-Filing ini sangat membantu dalam pengarsipan surat menyurat di unit sekretariat terutama dalam segi efisiensi waktu. Sejalan dengan hasil penelitian Darmansah et al., (2025) yang menunjukkan penggunaan Sistem Informasi Administrasi Digital dalam mengorganisasian surat menyurat dapat meningkatkan efisiensi waktu melalui pengurangan waktu proses karena surat dapat diproses lebih cepat dengan menggunakan sistem digital, mulai dari pembuatan surat sampai dengan pengiriman dan penerimaan (4).

Hasil Penelitian ini juga menunjukkan penggunaan e-Filing memudahkan petugas dalam mengakses arsip lama yang sebelumnya dilakukan secara manual. Hasil yang serupa juga ditunjukkan pada penelitian Firmansyah (2020) dimana pengelolaan arsip digital dapat mempermudah akses terhadap arsip lama karena arsip yang telah dipindai akan direkam dengan menggunakan kode tertentu agar dapat memudahkan pada saat pencarian sehingga arsip lama yang bahkan telah masuk pada beberapa tahun yang lalu pemudah dicari serta tidak dalam keadaan rusak (5). Selain itu hasil penelitian ini menemukan bahwa implementasi e-Filing memudahkan pelacakan arsip surat menyurat mengingat kemampuan sistem digital dimana semua aktivitas tercatat dan menjadi lebih mudah untuk dipantau. Hasil penelitian Harefa et al. (2024) menunjukkan Sistem pengarsipan pengelolaan surat masuk dan surat keluar berbasis web ini menyediakan fitur pelacakan surat secara real-time serta meningkatkan keamanan data melalui sistem yang disebut dengan autentikasi dan enkripsi (5).

Hasil penelitian terhadap implementasi sistem e-Filing di Rumah Sakit X memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja, terutama dalam proses pencatatan dan pengarsipan surat masuk. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem e-Filing dapat membantu dalam mengatur arsip menjadi lebih rapi dan mudah dipantau karena keseluruhan data telah tersimpan secara digital. Dalam penelitian Asrat et al. (2021) yang meneliti terkait penerapan sistem aplikasi E-Arsip, menyatakan bahwa E-Arsip adalah aplikasi digital yang berfungsi dan beroperasi dalam pengarsipan surat, surat dapat di simpan dengan rapi, aman, terstruktur dengan jelas serta mudah untuk diperoleh (6). Selain itu, dalam staff penelitian ini, penggunaan sistem e-Filing dapat meningkatkan produktifitas staff karena bisa lebih fokus dalam mengerjakan tugas yang lain karena tidak lagi disibukkan dengan sitem pegarsipan manual. Hasil penelitian Telaumbanua et al. (2024) menunjukkan asil menunjukkan bahwa SIAR (Sistem Informasi Arsip Surat) berhasil meningkatkan efisiensi operasional dengan mengurangi beban administratif, serta meningkatkan produktivitas pegawai (7). Hal serupa diungkapkan dalam penelitian Kartika dan Supriyono (2025) Pengarsipan surat secara digital dapat mengurangi beban kerja administratif melalui fitur otomatisasi (8).

Alur Sistem e-Filing dalam Pengelolaan Surat Masuk serta Hambatan pada Implementasi Sistem e-Filing

Implementasi sistem e-Filing di Unit Sekretariat Rumah Sakit X tidak hanya berdampak pada efisiensi kerja, tetapi juga memerlukan standar prosedur operasional yang terstruktur agar pengelolaan surat masuk berjalan sistematis. Berdasarkan observasi dan dokumentasi yang dilakukan selama penelitian, alur sistem e-Filing terbagi ke dalam dua tahap utama yaitu proses digitalisasi dokumen, dan proses input data ke dalam sistem e-Filing.

a. Proses Digitalisasi Dokumen

Setiap surat masuk yang diterima, baik dalam bentuk fisik (hard file) maupun elektronik (soft file), wajib melalui tahapan digitalisasi sebelum dikelola lebih lanjut dalam sistem. Untuk dokumen fisik, petugas sekretariat melakukan pencatatan manual sebagai arsip awal, kemudian melakukan proses scanning menggunakan perangkat pemindai dokumen. File hasil pemindaian disimpan dalam format PDF dan diberi nama sesuai dengan standar penamaan file yang berlaku di instansi. Hasil penelitian Rohmawati & Puspasari (2020) juga menyebutkan surat dalam bentuk dokumen fisik dilakukan proses pemindaian. pemindaian yaitu kegiatan memindai isi dokumen pada media kertas menjadi bentuk digital dengan menggunakan media yang disebut dengan scanner (9). Sejalan dengan hasil penelitian Putra dan Nelisa (2020) yang juga menyebutkan bentuk pemindahan dokumen menjadi dokumen elektronik di Unit Kearsipan PT Semen Padang dilakukan menggunakan sistem *scanning* atau memindai dokumen berkas digital yang dapat disimpan di komputer (10). Hasil *scanning* dapat disimpan dalam bentuk format digital seperti PDF atau JPEG.

Dokumen yang diterima langsung dalam bentuk elektronik seperti melalui email atau flashdisk, pada proses awal dilakukan dengan pengecekan isi dokumen serta validitasnya. Setelah diverifikasi, file tersebut diganti namanya mengikuti format standar organisasi untuk memastikan konsistensi dan kemudahan dalam pencarian arsip di kemudian hari. Penamaan yang seragam juga mendukung integrasi dengan sistem pencarian berbasis metadata di e-Filing. Sejalan dengan hasil penelitian Penelitian Saraswati dan Yanti (2025) juga menyebutkan,

setelah proses scanning, pengecekan, dan validasi surat selesai, file digital perlu diberi nama mengikuti standar penamaan yang telah ditetapkan guna memudahkan proses identifikasi dan diatur dalam folder terstruktur sesuai dengan kategori atau jenis dokumen (11).

b. Proses Input Data

Setelah proses digitalisasi selesai, pengguna (staf sekretariat) melakukan login ke sistem e-Filing menggunakan kredensial masing-masing. Pengguna kemudian menginputkan data-data administratif dari surat masuk, di antaranya:

- 1) Tujuan surat (unit atau pihak yang dituju)
- 2) Tanggal terima surat dan tanggal surat dibuat
- 3) Asal surat, nomor surat, dan perihal surat
- 4) Kategori surat, yang terbagi menjadi dua: Kategori biasa (diproses dalam 3–7 hari kerja) dan kategori segera (diproses dalam waktu 1 hari)

Selanjutnya, file hasil scanning atau file elektronik yang telah diubah namanya diunggah ke sistem sebagai dokumen lampiran. Sistem juga mengharuskan pengguna mencatat lokasi penyimpanan fisik dokumen (jika tersedia), sehingga koordinasi antara dokumen digital dan arsip hardcopy tetap terjaga. Setelah seluruh data terisi dengan lengkap dan valid, pengguna melakukan proses submit. Data surat masuk tersebut secara otomatis terekam di sistem dan dapat digunakan sebagai dasar untuk proses tindak lanjut seperti disposisi elektronik atau pemantauan dokumen oleh unit terkait. Senada dengan hasil penelitian Firmansyah (2020) bahwa input surat akan diproses melalui scanning, data indexing, serta OCR, yang selanjutnya dilakukan praktik login, penginputan metadata, dan pengkategorian surat, serta submit dokumen (5).

Keunggulan prosedur digitalisasi DAN input data sistem ini memastikan bahwa tidak ada surat yang terlewat dari proses pendataan dan bahwa dokumen disimpan secara sistematis serta tersimpan baik dalam bentuk digital maupun fisik. Hal ini memberikan keuntungan dari segi keamanan data, kecepatan akses, serta transparansi proses pengelolaan dokumen. Melalui hasil observasi langsung dan wawancara secara keseluruhan meskipun transformasi ke sistem e-Filing telah menciptakan alur kerja yang lebih terdigitalisasi, yang mencakup proses penerimaan, pemindaian, penginputan data, klasifikasi, dan distribusi dokumen, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala teknis yang menghambat efektivitas alur tersebut. Permasalahan yang muncul antara lain:

a. Akses sistem yang terbatas

Dalam implementasi sistem e-Filing di Rumah Sakit X, hak akses sistem saat ini hanya diberikan kepada staf arsip di sekretariat, sementara unit-unit lain belum memiliki akses langsung untuk memantau status surat masuk secara menyeluruh. Pengguna dari unit-unit penerima surat hanya mendapatkan notifikasi melalui WhatsApp yang terbatas pada pemberitahuan bahwa mereka menerima surat atau disposisi baru, tanpa kemampuan untuk mengakses detail status dokumen atau riwayat disposisi secara mandiri dalam sistem. Keterbatasan akses ini menyebabkan alur informasi menjadi tersentralisasi sepenuhnya di sekretariat, sehingga setiap permintaan informasi terkait surat harus disampaikan melalui staf sekretaria dan mengakibatkan beberapa dampak negatif, seperti keterlambatan dalam pemantauan dan tindak lanjut surat oleh unit penerima karena harus menunggu respon dari sekretariat. Penelitian Meirinawati dan Prabawati (2015) menyebutkan diperlukan pengorganisasian arsip surat menyurat dengan metode sentralisasi, desentralisasi, serta kombinasi keduanya. Sentralisasi digunakan untuk pemusatan pengelolaan arsip, desentralisasi dilakukan agar semua unit kerja dapat menggunakan sistem, serta kombinasi sentralisasi dan desentralisasi, pengelolaan arsip dilakukan dengan menggabungkan antara sentralisasi dan desentralisasi untuk mengatasi mengatasi kelemahan yang ada pada keduanya kedua sistem pengorganisasian (12).

b. Lambatnya proses disposisi surat

Lambatnya proses disposisi surat di Rumah Sakit X merupakan kendala signifikan dalam pengelolaan surat masuk. Meskipun unit pengguna dapat mengakses sistem e-Filing untuk melihat surat masuk, hak akses mereka terbatas hanya pada kemampuan menerima dan mengirim disposisi, tanpa kontrol penuh atas alur dokumen atau pemantauan status surat secara menyeluruh. Keterbatasan transparansi dan akses ini menyebabkan ketergantungan tinggi pada

sekretariat untuk informasi dan tindak lanjut lebih rinci, sehingga komunikasi antar unit kurang efisien dan proses disposisi menjadi lambat. Akibatnya, disposisi surat yang bersifat segera, yang biasanya selesai dalam satu hari, kini sering tertunda hingga satu minggu, sedangkan disposisi biasa yang semula memakan waktu tujuh hari kini sering melewati batas waktu tersebut. Keterlambatan ini memperlambat aliran kerja antar unit dan berpotensi menimbulkan hambatan administratif yang mengganggu kelancaran pelayanan. Kondisi tersebut juga menimbulkan ketidakpuasan di kalangan unit penerima surat yang membutuhkan kecepatan dan ketepatan informasi untuk tindak lanjut, sehingga efektivitas pengelolaan surat masuk secara keseluruhan menurun. Hal serupa dinyatakan dalam penelitian Setiawan et al., (2025) Keterbatasan fitur disposisi yang ada pada sistem pengarsipan dapat menimbulkan keterlambatan terhadap tindak lanjut surat serta ketidakefisienan dalam pengelolaan arsip (13).

c. Spesifikasi komputer yang tidak memadai

komputer yang kurang memadai di sekretariat Rumah Sakit X menjadi hambatan signifikan dalam mengoptimalkan efisiensi. Komputer yang digunakan masih memiliki kapasitas RAM yang terbatas, prosesor yang lambat, dan sistem operasi yang tidak diperbarui. Kondisi ini berdampak langsung pada kinerja sistem e-filing; pengoperasian aplikasi menjadi lambat, seringkali terjadi jeda (*lag*), bahkan hingga macet (*hang*). Proses yang seharusnya cepat seperti pencarian, unggah, atau unduh dokumen menjadi terhambat, memakan waktu lebih lama dari yang seharusnya. Hal ini kontradiktif dengan tujuan utama implementasi e-filing yaitu peningkatan efisiensi waktu dan proses, serta selaras dengan pandangan yang menyatakan bahwa investasi pada perangkat lunak harus diimbangi dengan investasi pada perangkat keras yang memadai pada penyediaan infrastruktur pendukung yang relevan untuk mencapai efisiensi maksimal. Dalam pengelolaan arsip elektronik maupun manual sama-sama membutuhkan peralatan yang memadai untuk mengelola sebuah arsip. Perangkat hardware (perangkat keras) dan software (perangkat lunak) merupakan komponen penting yang sangat dibutuhkan dalam implementasi sistem kearsipan elektronik (14).

Pengertian SDM terkait dengan E-Filing di sekretariat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, Semua staf di unit sekretariat Rumah Sakit X memiliki pemahaman yang baik dan memadai mengenai sistem E-Filing dalam pengelolaan surat masuk. Mereka memahami setiap tahapan proses mulai dari pemindaian (*scanning*) surat, penginputan data ke dalam aplikasi E-Filing, hingga pendisposisian dan pengarsipan surat secara digital. Dalam kegiatan pengelolaan dan pengarsipan surat menyurat diperlukan sumberdaya manusia yang kompeten dan profesional agar pengelolaan surat menyurat dapat berjalan dengan baik serta dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat (6). Memiliki SDM yang berkualitas merupakan investasi dalam utama guna menunjang kelancaran pengelolaan arsip (15). SDM yang kompeten, terlatih, serta berkomitmen dapat memberikan jaminan terhadap kelancaran pengarsipan, arsip dapat terintegrasi dengan baik dan informasi dapat diakses dengan mudah, cepat, dan akurat (16). Pemahaman ini tidak terlepas dari pelatihan dan bimbingan teknis yang rutin diselenggarakan oleh manajemen rumah sakit, sehingga staf dapat mengoperasikan sistem dengan lancar, tepat, dan efisien. Selain kemampuan teknis, staf juga menyadari pentingnya penggunaan E-Filing dalam meningkatkan efisiensi kerja serta menjaga keamanan dan integritas dokumen. Kesadaran ini mendorong staf untuk bekerja dengan lebih teliti dan disiplin dalam menjalankan proses pengelolaan surat.

KESIMPULAN

Peralihan dari sistem pengarsipan manual ke e-Filing di sekretariat Rumah Sakit X di Kota Bandung telah dimulai sejak tahun 2022. Implementasi penerapan sistem e-Filing meningkatkan efisiensi waktu dan menurunkan beban kerja sekretariat, mempercepat pencarian dan pelacakan dokumen, menghemat ruang arsip fisik, serta mendukung pengawasan data secara digital dan real-time. Alur kerja Sistem e-Filing di sekretariat Rumah Sakit X di Kota Bandung mencakup dua tahap yaitu digitalisasi dokumen melalui proses scan yang kemudian dinamai sesuai dengan standar yang telah

ditetapkan. Tahapan selanjutnya yaitu penginputan data ke sistem yang diawali dengan login, dilanjutkan dengan penginputan data meliputi tujuan, tanggal, identitas, pengkategorian dan pengunggahan surat dan disposisi. Kendala yang dihadapi dalam pengimplementasian sistem e-Filing meliputi akses sistem yang terbatas pada petugas kesekretariatan saja, lambatnya proses disposisi, dan spesifikasi komputer yang tidak memadai. Seluruh staf di unit sekretariat Rumah Sakit X menunjukkan pemahaman yang baik dan memadai mengenai sistem E-Filing berkat pelatihan dan bimbingan teknis yang rutin, mereka mampu mengoperasikan setiap tahapan proses, mulai dari pemindaian hingga pengarsipan digital, dengan lancar dan efisien.

SARAN

Guna meningkatkan efektifitas penerapan sistem e-Filing, disarankan agar rumah sakit X rutin melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap sistem termasuk pembaruan *software*, dan penyempurnaan fitur. Akses sistem e-Filing Rumah Sakit X perlu diperluas ke unit penerima surat serta diintegrasikan dengan sistem informais rumah sakt. Standar waktu penyelesaian disposisi surat perlu ditetapkan guna mengurangi keterlambatan yang dapat menghambat alur kerja pelayanan. Unit sekretariat di sarankan untuk mengajukan audit spesifikasi komputer, meningkatkan kapasitas hardware, maupun mempertimbangkan solusi berbasis cloud. Pelatihan lanjutan serta pendampingan teknis berkala harus tetap dilakukan agar staf mampu mengikuti perkembangan sistem, menjaga efisiensi keamanan, dan mengurangi kesalahan operasional.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis dalam artikel ini tidak memiliki konflik dan kepentingan

DAFTAR PUSTAKA

1. Indonesia. Undang-Undang No 11 Tahun 2008. Jakarta: Negara Republik Indonesia; 2008.
2. Pascapraharastyan AR, Supriyanto A, Sudarmaningtyas P. Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Arsip Rumah Sakit Bedah Surabaya Berbasis Web. *Jurnal Sistem Informasi* [Internet]. 2014;3(1):140–3. Available from: <http://jurnal.stikom.edu/index.php/jsika>
3. Rahmawati E, Ariyani DN. Implementasi Dan Evaluasi Sistem Arsip Elektronik Dalam Pengelolaan Surat Masuk Di Rumah Sakit: Tinjauan Terhadap Efisiensi Operasional Dan Keamanan Data/Informasi. *Journal Of Economic, Bussines, and Accouting* . 2024;7(6):8663–72.
4. Darmansah T, Aprilia Pasaribu G, Juliani D, Nabila Pulungan S, Aulia Pangolongan C. Optimalisasi Sistem Informasi Administrasi Digital Untuk Meningkatkan Efisiensi Layanan dan Keamanan Informasi Organisasi. *Jurnal Penelitian Ilmu-ilmu Sosial* [Internet]. 2025;2(11). Available from: <https://doi.org/10.5281/zenodo.15535360>
5. Firmansyah B. Pengelolaan Arsip Digital Surat Masuk Dan Keluar Menggunakan Teknik Document Scanning, Optical Character Recognition, Dan Data Indexing. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis (JUNSIBI)*. 2020 Sep 2;1(1):31–7.
6. Asrat E, Achmad S, Rafiie K. Penerapan Sistem Aplikasi E-Arsip Pada Kegiatan Pengarsipan Surat-Menyurat Dibagian Umum Sekretariat Kabupaten Aceh Barat. 2021; Available from: <http://jurnal.utu.ac.id/JPS>
7. Telaumbanua L, Waruwu E, Lase AC, Zebua S. Inovasi Pengelolaan Arsip di Era Digital Melalui Implementasi SIAR di Bappedalitbang Kabupaten Nias. *Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*. 2024 Nov 9;2(4):238–56.

8. Kartika R, Supriyono. Pengembangan Sistem Pengarsipan Surat Digital untuk Mendukung Pengelolaan Dokumen di KPU Kota Mojokerto. *Journal of Computer Science and Applied Informathics*. 2025;7(1).
9. Rohmawati L, Puspasari D. Pengelolaan Arsip Berbasis Aplikasi Surat Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*. 2020 Jun 16;8(2):180–93.
10. Putra WI, Nelisa M. Pengelolaan Arsip Elektronik di Unit Kearsipan PT Semen Padang-Wido. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*. 2020;8(2):39–47.
11. Saraswati S, Yanti NMNSA. Manajemen Dokumen Digital Dalam Mendukung Layanan Informasi Di PT Air Minum Giri Menang (Perseroda). *Guna Sewaka: Jurnal Manajemen [Internet]*. 2025;4(1). Available from: <http://e-journal.iahngdepudja.ac.id/index.php/GSJ>
12. Meirinawati, Prabawati I. Manajemen Kearsipan Untuk Mewujudkan Tata Kelola Administrasi Perkantoran Yang Efektif Dan Efisien. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran*. 2015;
13. Setyadi D, Nadjib M. The Effect of Electronic Medical Records on Service Quality and Patient Satisfaction: A Literature Review. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*. 2023 Jul 6;2(12):2780–91.
14. Habiburrahman. Penggunaan Perangkat Lunak Dalam Pengelolaan Arsip Penggunaan Perangkat Lunak Dalam Pengelolaan Arsip Konvensional Dan Elektronik. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. 2016;1(2):226–2240.
15. Rodin R, Novalia M, Rosalina V, Himatujaria L. Kebijakan pengembangan dan peningkatan mutu sumber daya manusia kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Rejang Lebong. *Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan*. 2023;5(2):22–43.
16. Stie TS, Surabaya M. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Sebagai Instrumen Peningkatan Kinerja Organisasi. *Media Mahardhik*. 2018;16(3):430–42.