

# PENGARUH PENGADAAN ALAT TULIS KANTOR (ATK) TERHADAP PELAYANAAN LOGISTIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIKALONG WETAN

Oleh :

Pupun Purnama<sup>1</sup>, Syidik indira zaelani<sup>2</sup>, Farida Gustini<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Politeknik Piksi Ganesha, Bandung  
<sup>1</sup>piksi.pupun.18305017@gmail.com  
<sup>2</sup>piksi.syidik.18305010@gmail.com  
<sup>3</sup>Farida.gustini@yahoo.co.id

## Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengadaan alat tulis kantor (ATK) terhadap pelayanan logistik di rumah sakit umum daerah Cikalong Wetan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan dengan cara observasi, wawancara, kuesioner, dilengkapi dengan studi pustaka yang memiliki relevansi erat dengan pokok permasalahan yang akan dibahas. Sedangkan teknik pengambilan sample dengan teknik *sample jenuh* dengan sample sebanyak 6 responden karyawan logistik. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pengadaan alat tulis kantor di Rumah Sakit Umum Daerah Cikalong Wetan dikategorikan baik demikian juga dengan kualitas pelayanan. Dan mempunyai tingkat korelasi antara variable X (pengadaan alat tulis kantor dan variable Y (kualitas Pelayanan) sebesar 0,712 artinya memiliki hubungan yang kuat. Adapun besarnya pengaruh x terhadap Y adalah sebesar 53,1% dan sisanya 46,9% dipengaruhi oleh faktor lain. Dan penelitian yang telah dilakukan terdapat permasalahan seperti : (1) keterlambatan pengiriman barang dari pemasok (2) kurangnya informasi ketersediaan barang dari sipemasok (3) keterlambatan permintaan dari gudang ini masalah barulagi yg ada / tidak ada hubungannya. Adapun saran penulis untuk menyelesaikan masalah yaitu: (1) mengajukan komplain kepada pemasok (2) mengajukan permintaan kepada pemasok untuk memberikan informasi mengenai daftar barang yang tersedia di pemasok (3) penyerahan permintaan barang ke bagian pelaksana pengadaan sesuai jadwal dan pendataan barang menggunakan sistem perhitungan stok terkomputerisasi.

**Kata Kunci:** Pengadaan, Alat Tulis Kantor, Kualitas Pelayanan

## 1. PENDAHULUAN

Seiring dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi maka dunia kesehatan pun semakin berkembang dengan banyaknya perkembangan yang terjari membuat daya saing semakin meningkat. Dalam dunia kesehatan pelayanan yang bermutu menjadi hal yang sangat penting untuk kelangsungan hidup rumah sakit atau kesehatan lainnya. Rumah sakit memegang peran penting karena menyediakan layanan kesehatan yang terpadu bagi pasien. Untuk dapat memberikan pelayanan dengan baik kepada para pasien rumah sakit, maka salah satu proses yang memegang peran penting dalam mendukung penyediaan jasa pelayanan kesehatan adalah bidang logistik. Logistik merupakan salah satu penunjang mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit jika manajemen logistik di rumah sakit berjalan dengan baik maka ketersediaan bahan dan barang di rumah sakit akan terjamin dan rumah sakit dapat melayani kebutuhan pasiennya dengan baik dan dapat mempengaruhi kelancaran pelayanan rumah sakit.

Pengadaan alat tulis kantor adalah sarana Penunjang yang mempunyai peran vital dalam berjalannya suatu fungsi administrasi perusahaan bagian alat tulis kantor (ATK) merupakan faktor penting dalam kebutuhan pekerjaan perusahaan oleh

karena itu pengelolaan atk harus mendapat perhatian khusus menurut Setiap perusahaan selalu membutuhkan alat tulis kantor (ATK) dalam menyelesaikan kegiatan operasionalnya alat tulis kantor berarti barang yang di pakai untuk mengerjakan pekerjaan tulis-menulis (wursanto, 2006:83) dan menurut moekijat (2008:150) alat tulis kantor (ATK) mencakup baik kertas, buku, pita mesin tik, Tinta, pensil, karet penghapus, jepitan kertas, kartu-Kartu dan sebagainya

Dalam pengelolaan barang ATK dilakukan oleh penyimpanan barang penyimpan barang harus mencatat semua aktivitas dalam pengelolaan dimulai dari barang diterima, barang dikeluarkan sampai dengan barang itu disalurkan kepada bagian-bagian yang memerlukan barang tersebut untuk dasar pembuatan laporan barang ATK sehingga dalam hal ini pengelolaan akan barang ATK sangat penting karena barang tersebut telah jelas dibutuhkan dan diperlukan oleh rumah sakit terutama bagian logistik umum dalam menunjang kegiatan operasional dalam menyelesaikan pekerjaan pengelolaan barang ATK sangat erlu dan harus dilakukan karena untuk mengetahui barang yang keluar dan barang yang masih tersimpan dalam gudang atau membandingkan berapa banyak barang yang dikeluarkan dengan jumlah barang yang masih ada di dalam stok

barang ATK,hal ini dilakukan agar mempermudah dalam membuat laporan bulanan dan sesuai juga dengan perencanaan kebutuhan dan penganggaran sampai pengadaan untuk barang ATK pada tahap selanjutnya jika dalam pengadaan barang ATK masih ada sisa maka untuk pembelian barang ATK selanjutnya dikurangi pada barang tersebut pada pengadaan barang berikutnya begitupun sebaliknya,jika barang yang diperlukan masih kurang maka diadakan penambahan pada barang tersebut untuk pengadaan selanjutnya. Dengan demikian akan mempermudah pekerjaan bagi pengelola yang melakukan pengelolaan ATK tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Menurut Azwar untuk mengatasi perbedaan diatas seharusnya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen azwar juga menjelaskan bahwa terpenuhi tidaknya kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa layanan. Dengan demikian yang dimaksud dengan dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap konsumen.

Salah satu kegiatan yang ada di bidang logistik rumah sakit umum daerah cicalong wetan adalah proses pengadaan,dalam proses pengadaan barang salah satunya barang rutin alat tulis kantor yang tepat dan berfungsi dengan baik akan berdampak baik kepada peningkatan kelancaran pelayanan di rumah sakit dalam pelaksanaan pengadaan di bagian logistik pada dasarnya belum terlaksana dengan efektif seperti sering terjadinya keterlambatan penerimaan barang dari pemasok sehingga terjadi kekosongan stok barang di gudang, kurangnya informasi mengenai ketersediaan barang pemasok, keterlambatan permintaan dari gudang, keterlambatan mendistribusikan barang dari bagian logistik ke unit-unit yang ada di rumah sakit. Dan tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan dan pengaruh pengadaan alat tulis kantor terhadap kualitas pelayanan.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini yang digunakan dalam membuat artikel ilmiah ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif merupakan penelitian observasional. Sedangkan ditinjau dari waktu, penelitian ini termasuk penelitian *cross sectional* yaitu pengamatan dilakukan sekali dalam saat tertentu saja lokasi penelitian ini di rumah sakit umum daerah cicalong wetan pada tanggal 01 juli 2021

**Table 1 : Deinisi Oprasional Variable**

No	Pengadaan alat tulis (X)	kualitas pelayanan (Y)
1	Metode pengadaan a. Pemilihan langsung b. PenunjukanLangsung c. Pengadaan langsung d. Pelelangan umum e. Pelelangan sederhana)	Bukti Fisik(Tangible) lokasi yang strategis tersedianya sarana komunikasi
2	Pemilihan Pemasok a. berdasarkan harga rendah b. berdasarkan kualitas c. berdasarkan ketepatan waktu	Kehandalan (Reliability) a.pelayanan yang cepat b.proses permintaan berjalan dengan mudah
3	Pemantauan status pesanan a. konfirmasi untuk pemantauan status pesanan	Tanggap (Responsiveness) a.tanggap terhadap keluhan,saran dan kritikan b.memberikan informasi yang jelas
4	Penerimaan dan pemeriksaan a. pemeriksaan barang agar tepat jumlah b. spesifikasi pada saat penerimaan	Jaminan (assurance) a.memilikisikap ramah b.memiliki kemampuan serta pengetahuan yang luas
	Menuut (yenipati sutan dalam heni Febriawati,2013)	Empati(empaty) a.petugas memahami permintaan barang b.petugas siap memeriksa barang
		Menurut (Parasuraman dalam Lupiyoadi ,2006)

Sumber : penulis 2021

penelitian ini menggunakan data primer dan skunder. Dengan sample jenuh sebanyak 6 unit petugas logistik pengumpulan data ini menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, kuesioner, studi pustaka,dokumentasi dengan teknik analisis data yaitu uji Validitas dan uji reabilitas dilanjutkan uji rank spearman untuk mengetahui hubungan antara pengadaan logistik dan kualitas pelayanan serta koefisien determinasi untuk mengetahui pengaruh antara pengadaan logistik sama kualitas pelayanan.

## 3. HASIL

**Tabel 2 :Rangkuman Hasil Uji Validitas Variable Pelayanan (Y)**

Pernyataan	r Hitung	r table	Keterangan
1	0,939	0,729	Valid
2	0,751	0,729	Valid
3	0,892	0,729	Valid
4	0,910	0,729	Valid
5	0,751	0,729	Valid
6	0,840	0,729	Valid

Sumber : Diolah oleh penulis (spss 24 :2021)

Kesimpulan uji validitas pengadaan alat tulis kantor (X) dari hasil output dan rangkuman hasil uji validitas diketahui nilai r hitung masing-masing pernyataan dibacapada pearson correlation. Nilai kemudian dibandingkan dengan nilai r yang didapatkan dari nilai r *Product moment* pada taraf signifikan 10 % dengan uji 2 arah dan N=6 didapat r table sebesar 0,729, ini artinya r hitung lebih besar dibanding nilai r table maka semua pernyataan variable (x) dapat dinyatakan valid

**Table 3 : Uji Reabilitas Variable Pengaruh Pengadaan ATK Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	6

Uji reabilitas menunjukkan koefisien Cronbach Alpha sebesar 0,935 lebih besar dari 0,70 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrumen kuesioner ini reable

**Table 4 : Uji Validitas Variable Pelayanan Di Logistik (Y)**

Pernyataan	r Hitung	r table	Keterangan
1	0,844	0,729	Valid
2	0,896	0,729	Valid
3	0,861	0,729	Valid
4	0,962	0,729	Valid
5	0,934	0,729	Valid
6	0,780	0,729	Valid
7	0,934	0,729	Valid
8	0,934	0,729	Valid
9	0,802	0,729	Valid
10	0,832	0,729	Valid
11	0,780	0,729	Valid
12	0,794	0,729	Valid
13	0,962	0,729	Valid
14	0,794	0,729	Valid
15	0,832	0,729	Valid

*Sumber : Diolah oleh penulis (spss 24 :2021)*

Kesimpulan uji validitas pelayanan (X) dari hasil output dan rangkuman hasil uji validitas diketahui nilai r hitung masing-masing pernyataan dibacapada pearson correlation. Nilai kemudian dibandingkan dengan nilai r yang didapatkan dari nilai r *Product moment* pada taraf signifikan 10 % dengan uji 2 arah dan N=6 didapat r table sebesar 0,729, ini artinya r hitung lebih besar dibanding nilai r table maka semua pernyataan variable (x) dapat dinyatakan valid

**Table 5 : Hasil Uji Reabilits Variable Pelayanan Di Logistik (Y)**

Cronbach's Alpha	N of Items
.972	15

Ujia reabilitas menunjukn koefisien Cronbach Alpha sebesar 0,972 lebih besar da 0,70 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrumen kuesioner ini reable

Untuk mengetahui hubungan antara dua variable dapat diuji dengan menggunakan teknik korelasi. Salah satu teknik korelasi tersebut adalah korelasi rank-spearman. Hubungan antara Variable X (Pengadaan alat tulis kantor ) denganvariable Y (Kualitas Pelayanan) adalah sebagai berikut :

**Table 6 : Hasil uji Rank spearman Correlations**

		Pengadaan alat tulis kantor	kualitas pelayanan
Spearman's rho	Pengadaan alat tulis kantor	1,000	,712**
kualitas pelayanan	Correlation Coefficient	,712**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	6	6

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Sumber : Diolah oleh penulis (spss 24 :2021)*

Berdasarkan hasil perhitungan statistik uji "Correlation Spearman Rho" sebagai mana yang terlihat dalam tabel diperoleh p value 0,000 dan nilai r = 0,712. Kesimpulan dari hasil tersebut denan nilai p value 0,000 maka H0 di tolak H1 di terima, artinya ada pengaruh pengadaan alat tulis kantor terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Cikalong Wetan (p value <math>\alpha</math>)

Untuk mengetahui kekuatan korelasi atau pengaruh di lihat dari nilai (r) table. Kekuatan pengaruh pengadaan lat tulis kantor terhadap ualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Cukalong Wetan menunjukkan korelasi yang kuat dan positif (0,712).

**Table 7 : hasil uji Koefisien Determinasi Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,477 <sup>a</sup>	,531	,034	9,316

a. Predictors: (Constant), Pengadaan alat tulis kantor

*Sumber : Diolah oleh penulis (spss 24 :2021)*

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat dihasilkan nilai kefisien determinasi yaitu sebsar 53,1% artinya bahwa pengaruh X terhadap variable Y sebesar 53,1% dikatakan pengaruh yang cukup, sedangkan sisanya 46,9 % dipengaruhi oleh faktor lain

#### 4. PEMBAHASAN

Bidang logistik merupakan salah satu dari fungsi manajemen yang mempunyai tugas untuk mngendalikan barang sebagai penunjang kegiatan jasa Rumah Sakit maka memerlukan perangkat untuk mencapai tujuan yaitu dengan membagi pekerjaan terdiri dari perencanaan, penyimpanan, distribusi dan inventaris.

Pengadaan barang rutin alat tulis kantor tentu sangat mempengaruhi tiap unit untuk menjalankan pekerjaannya karena seluruh unit di rumah sakit membutuhkan berbagai macam alat tulis kantor. Alat tulis kantor sangat penting untuk menunjang kinerja yang efektif dan efesien dari kegiatan rumah sakit. Terlebih pada pemilihan metode pengadaan langsung dan pemiihan langsung, pemilihan pemasok yang sesuai dengan harga rendah, kualitas yang baik, serta tepatwaktu, proses pemantauan status pemesanan dilakukan dengan cara mengkonfirmasi pemasok pada saat hari pengiriman, dan pemeriksa barang yang tepat jumlah, spesifikasi dan berfungsi dengan baik akan memberikan kualitas pelayanan yang baik pemasok mau pun petugas logistik. Hal ini dapat terjadi karena jika persediaan barang terjamin logistik dapat menunjang kebutuhan setiap unit yang membutuhkan alat tulis kantor. Dengan demikian jika setiap indikator dari pengadaan alat tulis kantor berjalan dengan baik maka kualitas pelayanan akan

tetap terjaga dengan sangat baik. Hal ini akan melancarkan kegiatan pelayanan pasien di Rumah Sakit.

Permasalahan yang timbul dalam pengadaan alat tulis kantor (ATK) terhadap pelayanan logistik di rumah sakit x yaitu keterlambatan pengiriman barang dari pemasok hal ini terjadi karena persediaan barang di pemasok terbatas bahkan kosong sehingga terjadi keterlambatan pengiriman barang ke rumah sakit yang berakibat pada kekosongan stok barang di gudang jika stok di gudang sudah kosong maka pelayanan pemberian amprahan barang akan jadi terlambat, kurangnya informasi mengenai ketersediaan barang di pemasok hal ini disebabkan pemasok tidak menginformasikan ketersediaan barang di pemasok dan pihak pelaksana pengadaan mengkonfirmasi ketersediaan stok pada hari pemesanan, keterlambatan mendistribusikan barang dari bagian logistik ke unit-unit yang ada di rumah sakit hal ini di sebabkan karena adanya ajuan permintaan barang dari *user* yang tidak tepat waktu sehingga menyebabkan proses menyiapkan amprahan lama, pengontrolan stok minimal barang di lakukan kurang optimal sehingga ada stok barang yang kosong.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan dalam pengadaan alat tulis kantor (ATK) terhadap pelayanan logistik di rumah sakit yaitu pihak bagian pelaksana bagian pengadaan melakukan *follow up* (melakukan konfirmasi kepada pihak pemasok apakah PO sudah di terima atau sudah ada informasi mengenai pemesanan dari bagian dari logistik rumah sakit). Jika barang tidak ada atau kosong maka mencari alternatif lain dengan memesan ke pemasok lain, jika barang ada di pemasok lain maka dilakukan pembatalan ke pemasok sebelumnya, bagian pelaksana pengadaan melakukan konfirmasi ketersediaan barang yang di lakukan pada saat hari pemesanan barang kepada pihak pemasok, mengkonfirmasi kembali jadwal ajuan permintaan barang ke *user*, adanya stok penerima barang untuk memenuhi permintaan barang satu kali amprahan (permintaan barang)

## 5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengadaan alat tulis kantor terhd di Rumah Sakit Umum Daerah CikalongWetan dikategorikan baik demikian juga terhadap kualitas pelayanan. Yang dilihat dari keseluruhan kuesioner sebanyak 21 pernyataan yang dibagikan kepada 6 responden karyawan logistik berdasarkan hasil pengujian rank spearman didapat antara variabel X (pengadaan alat tulis kantor) dan variabel Y (kualitas pelayanan) bahwa tingkat korelasi yaitu sebesar 0,712 yang berarti memiliki hubungan yang kuat. Adapun besarnya pengaruh X (pengadan alat tulis kantor) terhadap Y (kualitas pelayanan) adalah dengan koefisien determinasi sebesar sebesar 53,1% dan sisanya 46,9 % dipengaruhi oleh faktor lain dan

sisanya dipengaruhi faktor lain pengadaan barang di bagian logistik merupakan salah satu proses yang ada di bagian logistik, metode pengadaan barang dilogistik rumah sakit X menggunakan metode pengadaan langsung dan pemilihan langsung. Dalam pengadaan barang rutin alat tulis kantor bagian pengadaan logistik rumah sakit X sudah sesuai dengan standar pengadaan barang Pemilihan pemasok dilakukan dengan cara membandingkan beberapa penawaran barang lalu dipilih pemasok yang memberikan kualitas barang yang bagus, harga rendah dan ketetapan waktu pengiriman. Permintaan status dilakukan oleh peugas pelaksana pengadaan pada saat pengiriman <1 hari setelah tanggal pengiriman yang ditentukan penerimaan dan pemeriksaan dilakukan oleh petugas plaksana penerimaan untuk memastikan jumlah dan spesifikasi barang sesuai dengan surat pemesanan, kurangnya informasi mengenai ketersediaan barang dari pemasok dan keterlambatan dari pemasok sehingga terjadi kekosongan stok barang upaya dalam mengatasi pengadaan alat tulis kantor adalah pihak bagian plaksana mengadakan *follow up* sehingga tidak menjadi kesalahan komunikasi antar pemasok.

## 6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pimpinan rumah sakit umum daerah yang telah mengizinkan kami untuk penelitian selama satu bulan ini dan civitas kampus politeknik piksi ganesha dan kepada pembimbing kampus yang sudah membimbing selama pembuatan artikel ini dan kepada orang tua saya yang selalu mendoakan dan tidak lupa kepada teman-teman semua yang telah memberi support dan semangat selama pembuatan artikel ilmiah ini.

## 7. DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Tjandra Yoga, (2006). **Manajemen Administrasi Rumah sakit, Edisi kedua**, Penerbit Universitas Indonesia UI.pers: Jakarta
- Azwar Azrul M.P.H, DR., Dr. (1996), **Administrasi Kesehatan, Edisi Ketiga**, Bina Rupa Aksara, Jakarta
- Bowersox Donald J, (2006). **Manajemen Logistik: Integrasi Sistem-Sistem Manajemen Distribusi Fisik dan Manajemen Material. Cetakan 1**, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Kams Besar Bahasa Indonesia
- Marinda, S.T.,A.W.,(2005). **Manajemen Logistik dan Supply Chain Management**, Jakarta
- Sabarguna, B.S.,(2005) **Logistik Rumah Sakit dan Teknik Efisiensi**,Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY, Yogyakarta
- Subagya M.S.H (1990), **Manajemen Logistik CV**, Haji Masanggung
- Subagya M.S.H (1994), **Manajemen Logistik**, Cetakan keempat PT Gunung Agung, Jakarta