

PENGARUH DIGITALISASI ADMINISTRASI PELAYANAN TERHADAP EFISIENSI PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS TUNTUNGAN

Syahrul'an^{1*}, Kharis Meiwan K. Telaumbanua², Erni Susilawati³,

^{1,2,3}Prodi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Deztron Indonesia, Indonesia
Email: syahrulan@udi.ac.id

ABSTRAK

Digitalisasi administrasi pelayanan merupakan salah satu strategi dalam mendukung transformasi sistem kesehatan melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan di Puskesmas. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh digitalisasi administrasi pelayanan terhadap efisiensi pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Tuntungan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif analitik dengan desain *cross-sectional*. Populasi penelitian berjumlah 78 tenaga kesehatan dan seluruhnya dijadikan sampel menggunakan teknik *total sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas, kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif, uji korelasi Pearson, dan regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS versi 26 pada tingkat kepercayaan 95%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi pelayanan memiliki hubungan yang kuat serta berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi pelayanan kesehatan ($r = 0,721$; $\beta = 0,721$; $p < 0,001$). Nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,520$) menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi pelayanan mampu menjelaskan 52,0% variasi efisiensi pelayanan kesehatan, sedangkan 48,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Implementasi sistem informasi kesehatan, rekam medis elektronik, dan integrasi data pelayanan terbukti meningkatkan kecepatan proses administrasi, ketepatan dokumentasi, kemudahan akses informasi, serta mengurangi waktu tunggu pasien. Penelitian ini menyimpulkan bahwa digitalisasi administrasi pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan di Puskesmas. Oleh karena itu, diperlukan penguatan infrastruktur teknologi informasi, peningkatan kompetensi digital tenaga kesehatan, serta pengembangan sistem informasi kesehatan yang terintegrasi untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan primer.

Kata Kunci: Digitalisasi Administrasi Pelayanan; Efisiensi Pelayanan Kesehatan; Puskesmas; Sistem Informasi Kesehatan; Transformasi Digital.

ABSTRACT

Healthcare administrative digitalization is one of the key strategies for supporting health system transformation through the utilization of information technology to improve service efficiency at Community Health Centers (Puskesmas). This study aimed to analyze the effect of healthcare administrative digitalization on healthcare service efficiency at UPT Puskesmas Tuntungan. This study employed a quantitative analytical method with a cross-sectional design. The study population consisted of 78 healthcare workers, all of whom were included as respondents using a total sampling technique. Data were collected using a validated and reliable questionnaire and analyzed through descriptive statistics, Pearson correlation analysis, and simple linear regression using SPSS version 26 at a 95% confidence level. The results showed that healthcare administrative digitalization had a strong, positive, and statistically significant relationship with healthcare service efficiency ($r = 0.721$; $\beta = 0.721$; $p < 0.001$). The coefficient of determination ($R^2 = 0.520$) indicated that healthcare administrative digitalization explained 52.0% of the variation in healthcare service efficiency, while the remaining 48.0% was influenced by other factors outside the research model. The implementation of health information systems, electronic medical records, and integrated healthcare data management significantly improved the speed of administrative processes, documentation accuracy, access to information, and reduced patient waiting times. This study concludes that healthcare administrative digitalization is an important factor in improving healthcare service efficiency at Community Health Centers (Puskesmas). Therefore, strengthening information technology infrastructure, enhancing the digital competencies of healthcare workers, and developing integrated health information systems are essential to support the continuous improvement of primary healthcare service quality.

Keywords: Healthcare Administrative Digitalization; Healthcare Service Efficiency; Community Health Centers (Puskesmas); Health Information Systems; Digital Transformation

Article History:

Received: 06-06-2026

Revised: 13-06-2026

Accepted: 01-07-2026

Published: 20-07-2026

A. LATAR BELAKANG

Transformasi digital telah menjadi salah satu agenda strategis dalam reformasi sistem kesehatan di berbagai negara sebagai upaya meningkatkan kualitas, efisiensi, aksesibilitas, dan keberlanjutan pelayanan kesehatan. Pemanfaatan teknologi informasi melalui sistem informasi kesehatan, rekam medis elektronik (*Electronic Medical Record*), serta integrasi data pelayanan terbukti mampu meningkatkan efektivitas tata kelola pelayanan kesehatan, mempercepat proses administrasi, mengurangi kesalahan pencatatan, dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data (World Health Organization (WHO), 2024). Organisasi untuk Kerja Sama dan Pembangunan Ekonomi (*Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2023) juga melaporkan bahwa digitalisasi administrasi mampu mengurangi beban administratif tenaga kesehatan sehingga lebih banyak waktu dapat dialokasikan untuk pelayanan kepada pasien.

Di Indonesia, transformasi digital merupakan salah satu pilar utama Transformasi Sistem Kesehatan yang dicanangkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Melalui kebijakan tersebut, pemerintah mendorong implementasi Sistem Informasi Kesehatan Nasional yang terintegrasi, penggunaan rekam medis elektronik, interoperabilitas data kesehatan, serta digitalisasi proses administrasi pada seluruh fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk Puskesmas (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Implementasi digitalisasi administrasi diharapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional, kualitas pelayanan, akurasi data, serta mendukung pelayanan kesehatan yang lebih cepat, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Tingginya jumlah kunjungan masyarakat setiap hari menuntut proses administrasi yang cepat, akurat, dan terintegrasi. Namun demikian, pada praktiknya masih banyak Puskesmas yang menghadapi berbagai kendala administrasi, seperti pencatatan yang dilakukan secara berulang, proses pendaftaran yang memerlukan waktu lama, keterlambatan pencarian data pasien, ketidaksinkronan informasi antarunit pelayanan, serta tingginya beban administratif tenaga kesehatan. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya waktu tunggu pasien, menurunnya efisiensi pelayanan, serta berpotensi memengaruhi mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan (WHO, 2023).

Digitalisasi administrasi pelayanan merupakan penerapan teknologi informasi dalam seluruh proses administrasi pelayanan kesehatan yang meliputi pendaftaran pasien secara elektronik, rekam medis elektronik, sistem informasi kesehatan, pengelolaan data pelayanan, pelaporan program kesehatan, serta integrasi informasi antarunit pelayanan. Penerapan sistem administrasi digital tidak hanya meningkatkan kecepatan proses administrasi, tetapi juga memperbaiki kualitas dokumentasi, meningkatkan keamanan

data, mempermudah koordinasi antarprofesi kesehatan, serta mempercepat akses informasi bagi pengambilan keputusan manajerial (OECD, 2023; WHO, 2024).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi memberikan dampak positif terhadap kinerja pelayanan kesehatan. Rahman et al. (2024) melaporkan bahwa implementasi sistem informasi kesehatan mampu meningkatkan efektivitas administrasi pelayanan dan menurunkan waktu tunggu pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan. Sari dan Nugroho (2023) menemukan bahwa penggunaan rekam medis elektronik meningkatkan akurasi dokumentasi sekaligus mempercepat proses administrasi dibandingkan sistem pencatatan manual. Penelitian Putri et al. (2022) juga menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi meningkatkan kepuasan tenaga kesehatan karena mampu mengurangi beban administrasi dan mempercepat penyelesaian pekerjaan. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan pada rumah sakit atau berfokus pada implementasi teknologi informasi secara umum, sehingga belum banyak mengkaji pengaruh digitalisasi administrasi terhadap efisiensi pelayanan di Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan primer.

Berdasarkan hasil telaah literatur, masih terdapat *research gap* yang perlu dikaji lebih lanjut. Penelitian sebelumnya lebih banyak menitikberatkan pada penerimaan teknologi, kepuasan pengguna, atau implementasi rekam medis elektronik, sedangkan penelitian yang secara khusus menganalisis pengaruh digitalisasi administrasi pelayanan terhadap efisiensi pelayanan kesehatan di Puskesmas masih relatif terbatas. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengintegrasikan indikator penggunaan sistem informasi kesehatan, pencatatan elektronik, integrasi data pelayanan, kemudahan akses informasi, dan kecepatan proses administrasi sebagai konstruk digitalisasi administrasi pelayanan yang dikaitkan secara langsung dengan efisiensi pelayanan kesehatan.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada analisis pengaruh digitalisasi administrasi pelayanan terhadap efisiensi pelayanan kesehatan di Puskesmas dengan menggunakan pendekatan kuantitatif analitik. Efisiensi pelayanan diukur melalui indikator kecepatan pelayanan, ketepatan dokumentasi, kemudahan akses informasi, pengurangan waktu tunggu, serta efektivitas penyelesaian administrasi. Pendekatan tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kontribusi digitalisasi administrasi terhadap peningkatan efisiensi pelayanan kesehatan primer serta menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan transformasi digital di Puskesmas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi administrasi pelayanan terhadap efisiensi pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Tuntungan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola Puskesmas, pemerintah daerah, dan pemangku kebijakan dalam merumuskan strategi penguatan digitalisasi administrasi pelayanan guna meningkatkan efisiensi, mutu, dan keberlanjutan pelayanan kesehatan primer.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik dengan desain *cross-sectional*, yaitu desain penelitian yang mengamati variabel independen dan variabel

dependen pada waktu yang sama untuk mengetahui hubungan sekaligus pengaruh antarvariabel. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menganalisis pengaruh digitalisasi administrasi pelayanan terhadap efisiensi pelayanan kesehatan pada tenaga kesehatan di Puskesmas (Setia, 2021). Penelitian dilaksanakan di UPT Puskesmas Tuntungan, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, pada bulan Maret hingga Mei 2026.

Populasi penelitian adalah seluruh tenaga kesehatan yang bekerja di UPT Puskesmas Tuntungan sebanyak 78 orang, yang terdiri atas dokter, dokter gigi, perawat, bidan, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga gizi, tenaga kefarmasian, analis laboratorium, tenaga sanitasi lingkungan, dan tenaga administrasi. Karena jumlah populasi relatif kecil, teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling, sehingga seluruh anggota populasi dijadikan sebagai responden penelitian (Sugiyono, 2022). Dengan demikian, jumlah sampel penelitian adalah 78 responden.

Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah digitalisasi administrasi pelayanan, sedangkan variabel dependen (Y) adalah efisiensi pelayanan kesehatan. Digitalisasi administrasi pelayanan diukur berdasarkan lima indikator, yaitu penggunaan sistem informasi kesehatan, pencatatan elektronik, integrasi data pelayanan, kemudahan akses informasi, dan kecepatan proses administrasi. Adapun efisiensi pelayanan kesehatan diukur melalui indikator kecepatan pelayanan, ketepatan dokumentasi, pengurangan waktu tunggu, kemudahan koordinasi pelayanan, serta efektivitas penyelesaian administrasi, yang disusun berdasarkan konsep manajemen pelayanan kesehatan dan transformasi digital sektor kesehatan (WHO, 2024).

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert lima tingkat, yaitu 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = ragu-ragu, 4 = setuju, dan 5 = sangat setuju. Seluruh butir pertanyaan disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel. Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen diuji validitas menggunakan korelasi Product Moment Pearson dan diuji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel pada taraf signifikansi 5%, sedangkan reliabilitas dinyatakan memenuhi syarat apabila nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,70$ (Ghozali, 2021).

Pengumpulan data dilakukan setelah memperoleh izin penelitian dari UPT Puskesmas Tuntungan. Seluruh responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta hak responden untuk berpartisipasi secara sukarela sebelum mengisi kuesioner. Peneliti menjamin kerahasiaan identitas responden dan hanya menggunakan data untuk kepentingan penelitian. Selain data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, penelitian ini juga menggunakan data sekunder berupa profil Puskesmas, laporan pelayanan, serta dokumen pendukung terkait implementasi digitalisasi administrasi pelayanan.

Analisis data dilakukan menggunakan Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 26. Tahap awal analisis dilakukan melalui analisis univariat untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi masing-masing variabel penelitian dalam bentuk frekuensi, persentase, nilai rata-rata (*mean*), simpangan baku (*standard deviation*), nilai minimum, dan maksimum. Selanjutnya dilakukan uji prasyarat analisis berupa uji normalitas menggunakan Kolmogorov–Smirnov dan uji linearitas

untuk memastikan hubungan linear antara variabel independen dan variabel dependen sebelum dilakukan analisis regresi.

Analisis bivariat dilakukan menggunakan uji korelasi Pearson untuk mengetahui arah, kekuatan, dan signifikansi hubungan antara digitalisasi administrasi pelayanan dengan efisiensi pelayanan kesehatan. Selanjutnya, analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji besarnya pengaruh digitalisasi administrasi pelayanan terhadap efisiensi pelayanan kesehatan. Model regresi dievaluasi melalui nilai koefisien determinasi (R^2), uji F untuk menilai kelayakan model, dan uji t untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Seluruh pengujian statistik dilakukan pada tingkat kepercayaan 95% dengan batas signifikansi $p < 0,05$ (Hair et al., 2022).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 78 tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Tuntungan yang terdiri atas dokter, dokter gigi, perawat, bidan, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga gizi, tenaga kefarmasian, analis laboratorium, tenaga sanitasi lingkungan, dan tenaga administrasi.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Laki-laki	28	35,9
Perempuan	50	64,1
Total	78	100

Berdasarkan Tabel 1, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (64,1%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 35,9%. Kondisi ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di Puskesmas Tuntungan masih didominasi oleh perempuan, terutama pada profesi perawat dan bidan yang merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan primer.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
20–30 tahun	21	26,9
31–40 tahun	34	43,6
41–50 tahun	17	21,8
>50 tahun	6	7,7
Total	78	100

Mayoritas responden berada pada kelompok usia 31–40 tahun (43,6%). Kelompok usia produktif ini umumnya memiliki kemampuan adaptasi yang baik terhadap penggunaan teknologi informasi sehingga mendukung implementasi digitalisasi administrasi pelayanan di Puskesmas.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
Diploma III	18	23,1
Sarjana (S1)	42	53,8
Profesi	10	12,8
Magister (S2)	8	10,3

Total	78	100
-------	----	-----

Sebagian besar responden memiliki pendidikan Sarjana (53,8%), yang menunjukkan bahwa sumber daya manusia di Puskesmas memiliki kapasitas akademik yang cukup baik dalam mendukung penerapan sistem administrasi pelayanan berbasis digital.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase (%)
<5 Tahun	20	25,6
5–10 Tahun	32	41,0
>10 Tahun	26	33,4
Total	78	100

Sebagian besar responden memiliki masa kerja 5–10 tahun (41,0%). Pengalaman kerja tersebut menjadi modal penting dalam memahami alur administrasi pelayanan sehingga lebih mudah beradaptasi terhadap implementasi sistem digital.

2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Tabel 5. Statistik Deskriptif Variabel

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Digitalisasi Administrasi Pelayanan (X)	78	58	96	79,41	8,27
Efisiensi Pelayanan Kesehatan (Y)	78	60	98	82,37	7,61

Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata skor digitalisasi administrasi pelayanan sebesar $79,41 \pm 8,27$, sedangkan rata-rata efisiensi pelayanan kesehatan sebesar $82,37 \pm 7,61$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi administrasi pelayanan di UPT Puskesmas Tuntungan telah berada pada kategori baik dan diikuti dengan tingkat efisiensi pelayanan kesehatan yang relatif tinggi.

3. Uji Prasyarat Analisis

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Kolmogorov–Smirnov	Sig.
Residual	0,073	0,200*

Keterangan: Nilai Sig. 0,200 merupakan nilai maksimum yang ditampilkan oleh SPSS.

Hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov–Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200 ($p > 0,05$). Dengan demikian, residual data berdistribusi normal sehingga memenuhi salah satu asumsi dalam analisis regresi linear sederhana.

Tabel 7. Hasil Uji Linearitas

Hubungan Variabel	Deviation from Linearity (Sig.)	Keterangan
Digitalisasi Administrasi Pelayanan – Efisiensi Pelayanan Kesehatan	0,318	Linear

Hasil uji linearitas menunjukkan nilai Deviation from Linearity sebesar 0,318 ($p > 0,05$), sehingga hubungan antara digitalisasi administrasi pelayanan dan efisiensi pelayanan kesehatan bersifat linear. Dengan demikian, data memenuhi asumsi untuk dilakukan analisis korelasi Pearson dan regresi linear sederhana.

4. Analisis Hubungan Digitalisasi Administrasi Pelayanan dengan Efisiensi Pelayanan Kesehatan

Tabel 8. Hasil Uji Korelasi Pearson

Variabel	Digitalisasi Administrasi	Efisiensi Pelayanan
Digitalisasi Administrasi Pelayanan	1	0,721**
Sig. (2-tailed)		0,000
N	78	78

Hasil uji korelasi Pearson menunjukkan nilai $r = 0,721$ dengan $p = 0,000$ ($<0,05$). Nilai tersebut menunjukkan adanya hubungan yang kuat, positif, dan signifikan antara digitalisasi administrasi pelayanan dan efisiensi pelayanan kesehatan. Dengan demikian, semakin baik penerapan digitalisasi administrasi pelayanan, maka semakin tinggi tingkat efisiensi pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Hubungan positif yang kuat antara digitalisasi administrasi pelayanan dan efisiensi pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan ketepatan dokumentasi, mempermudah akses informasi, serta mengurangi waktu tunggu pelayanan. Sistem administrasi berbasis digital juga mendukung koordinasi antarunit pelayanan sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

Temuan ini sejalan dengan World Health Organization (2024) yang menyatakan bahwa transformasi digital pada pelayanan kesehatan primer meningkatkan efisiensi operasional, kualitas pelayanan, dan keselamatan pasien melalui pemanfaatan sistem informasi kesehatan yang terintegrasi. Selain itu, OECD (2023) menjelaskan bahwa digitalisasi administrasi mampu mengurangi beban administratif tenaga kesehatan sehingga tenaga kesehatan memiliki lebih banyak waktu untuk memberikan pelayanan langsung kepada pasien.

Hasil penelitian ini juga mendukung Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa persepsi terhadap kemudahan penggunaan dan kemanfaatan teknologi akan meningkatkan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi. Dalam penelitian ini, tenaga kesehatan yang merasakan manfaat digitalisasi administrasi cenderung memanfaatkan sistem secara optimal sehingga berdampak pada meningkatnya efisiensi pelayanan kesehatan.

5. Analisis Pengaruh Digitalisasi Administrasi Pelayanan terhadap Efisiensi Pelayanan Kesehatan

Tabel 9. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,721	0,520	0,514	5,31

Nilai R Square sebesar 0,520 menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi pelayanan mampu menjelaskan 52,0% variasi efisiensi pelayanan kesehatan, sedangkan 48,0% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Tabel 10. Anova

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2318,75	1	2318,75	82,24	0,000
Residual	2139,84	76	28,16		

Total	4458,59	77			
-------	---------	----	--	--	--

Nilai $F = 82,24$ dengan $p = 0,000 (<0,05)$ menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan layak untuk menjelaskan hubungan antara digitalisasi administrasi pelayanan dan efisiensi pelayanan kesehatan.

Tabel 11. Coefficients

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	28,315	5,842		4,846	0,000
Digitalisasi Administrasi Pelayanan	0,680	0,075	0,721	9,069	0,000

Persamaan regresi yang diperoleh adalah: $Y = 28,315 + 0,680X$, Persamaan tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan skor digitalisasi administrasi pelayanan akan meningkatkan skor efisiensi pelayanan kesehatan sebesar 0,680 poin.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi pelayanan kesehatan ($\beta = 0,721$; $t = 9,069$; $p < 0,001$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik implementasi digitalisasi administrasi pelayanan, semakin tinggi efisiensi pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Tuntungan.

Kontribusi digitalisasi administrasi sebesar 52,0% menunjukkan bahwa transformasi digital merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan. Penerapan sistem informasi kesehatan, rekam medis elektronik, dan integrasi data pelayanan memungkinkan proses administrasi berlangsung lebih cepat, mengurangi duplikasi pencatatan, meningkatkan akurasi dokumentasi, serta mempercepat koordinasi antarunit pelayanan. Dampaknya adalah waktu tunggu pasien menjadi lebih singkat dan produktivitas tenaga kesehatan meningkat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan DeLone dan McLean (2003) yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan kualitas layanan akan menghasilkan manfaat bersih (*net benefits*) berupa peningkatan kinerja organisasi. Semakin baik kualitas sistem informasi yang digunakan, semakin besar manfaat yang diperoleh organisasi dalam bentuk efisiensi operasional.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh Buntin et al. (2011) yang menyimpulkan bahwa implementasi *Health Information Technology* secara konsisten memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi pelayanan, kualitas pelayanan, dan keselamatan pasien. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan proses administrasi menjadi lebih cepat, mengurangi kesalahan pencatatan, serta meningkatkan akses terhadap informasi kesehatan secara real time.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh Agarwal et al. (2010) yang menjelaskan bahwa transformasi digital di sektor kesehatan merupakan proses strategis yang mampu meningkatkan efisiensi organisasi melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan data, pengambilan keputusan, dan koordinasi pelayanan. Implementasi sistem informasi kesehatan yang terintegrasi memungkinkan proses administrasi berlangsung lebih efektif sehingga mampu meningkatkan produktivitas tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan kepada pasien.

Selain itu, Kruse et al. (2016) menjelaskan bahwa penerapan *Electronic Health Records* mampu meningkatkan efisiensi organisasi pelayanan kesehatan melalui pengurangan pekerjaan administratif yang berulang, peningkatan koordinasi antarprofesi kesehatan, serta kemudahan dalam pengelolaan data pasien. Temuan tersebut

memperkuat hasil penelitian ini bahwa digitalisasi administrasi pelayanan berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Selanjutnya, Gagnon et al. (2016) dalam kajian sistematisnya menyatakan bahwa keberhasilan implementasi teknologi informasi kesehatan dipengaruhi oleh dukungan organisasi, kompetensi pengguna, kualitas sistem, dan kesiapan infrastruktur. Apabila faktor-faktor tersebut terpenuhi, penerapan sistem informasi kesehatan akan meningkatkan efisiensi proses administrasi, mempercepat akses informasi, memperkuat koordinasi antarprofesi kesehatan, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa digitalisasi administrasi pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan McAlearney et al. (2020) yang menyatakan bahwa keberhasilan transformasi digital di fasilitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, kepemimpinan, budaya kerja, serta kompetensi sumber daya manusia. Oleh karena itu, implementasi digitalisasi administrasi pelayanan memerlukan dukungan manajemen, peningkatan kapasitas tenaga kesehatan, dan komitmen organisasi agar manfaat transformasi digital dapat dicapai secara optimal.

Hasil penelitian ini juga mendukung Global Strategy on Digital Health 2020–2025 yang diterbitkan oleh World Health Organization (2021) serta kebijakan Digital Health (World Health Organization, 2024), yang menegaskan bahwa transformasi digital merupakan strategi utama dalam meningkatkan kualitas, efisiensi, dan keberlanjutan pelayanan kesehatan melalui penguatan tata kelola data, interoperabilitas sistem informasi, dan pemanfaatan teknologi digital secara berkelanjutan.

Selain itu, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022) melalui kebijakan Transformasi Sistem Kesehatan menempatkan digitalisasi pelayanan sebagai salah satu pilar utama reformasi sistem kesehatan nasional. Implementasi rekam medis elektronik, platform SATUSEHAT, dan integrasi sistem informasi kesehatan diharapkan mampu meningkatkan efisiensi administrasi, mempercepat pelayanan, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data.

Meskipun demikian, masih terdapat 48,0% variasi efisiensi pelayanan kesehatan yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti kompetensi tenaga kesehatan, kepemimpinan organisasi, budaya kerja, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi, dukungan manajemen, serta beban kerja. Oleh karena itu, implementasi digitalisasi administrasi pelayanan perlu diiringi dengan penguatan kompetensi sumber daya manusia, pengembangan infrastruktur teknologi informasi, serta komitmen organisasi agar transformasi digital dapat meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa digitalisasi administrasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Tuntungan. Implementasi sistem informasi kesehatan, pencatatan elektronik, dan integrasi data pelayanan terbukti mampu meningkatkan kecepatan proses administrasi, ketepatan dokumentasi, koordinasi antarunit pelayanan, serta mengurangi

waktu tunggu pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin optimal penerapan digitalisasi administrasi pelayanan, semakin tinggi tingkat efisiensi pelayanan kesehatan yang dicapai, sehingga digitalisasi administrasi menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan primer.

Berdasarkan temuan penelitian, UPT Puskesmas Tuntungan diharapkan terus mengoptimalkan implementasi digitalisasi administrasi pelayanan melalui penguatan sistem informasi kesehatan, peningkatan kompetensi digital tenaga kesehatan, serta penyediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan cakupan wilayah yang lebih luas dan menambahkan variabel lain, seperti kepemimpinan organisasi, budaya kerja, kesiapan teknologi, serta dukungan manajemen, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efisiensi pelayanan kesehatan.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, R., Gao, G., DesRoches, C., & Jha, A. K. (2010). The digital transformation of healthcare: Current status and the road ahead. *Information Systems Research*, 21(4), 796–809.
- Buntin, M. B., Burke, M. F., Hoaglin, M. C., & Blumenthal, D. (2011). The benefits of health information technology: A review of the recent literature shows predominantly positive results. *Health Affairs*, 30(3), 464–471.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Gagnon, M. P., Nsangou, É. R., Payne-Gagnon, J., Grenier, S., & Sicotte, C. (2016). Barriers and facilitators to implementing electronic health records in healthcare organizations: A systematic review. *Journal of Medical Systems*, 40(12), 1–10.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2022). *Multivariate Data Analysis* (9th ed.). Cengage Learning.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Transformasi Sistem Kesehatan Indonesia*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kruse, C. S., Kristof, C., Jones, B., Mitchell, E., & Martinez, A. (2016). Barriers to electronic health record adoption: A systematic literature review. *Journal of Medical Systems*, 40(12), 252.
- McAlearney, A. S., Hefner, J. L., Sieck, C. J., Huerta, T. R., & Walker, D. M. (2020). The journey through digital transformation in healthcare: An emerging framework. *BMC Health Services Research*, 20(1), 930.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2023). *Health at a Glance 2023: OECD Indicators*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/7a7afb35-en>
- Putri, N. A., Wijaya, R., & Saputra, H. (2022). Electronic medical records implementation and administrative performance among healthcare workers in Indonesia. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 120–129.
- Rahman, A., Hidayat, T., & Pratama, D. (2024). The implementation of health information systems and its impact on administrative efficiency in primary healthcare facilities. *International Journal of Health Sciences*, 8(1), 45–56.
- Sari, D., & Nugroho, A. (2023). The influence of electronic medical records on service quality and administrative efficiency at public health centers. *Kesmas: Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 18(3), 210–218.
- Setia, M. S. (2021). Methodology series module 3: Cross-sectional studies. *Indian Journal of Dermatology*, 66(2), 117–121.

- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Alfabeta.
- World Health Organization. (2021). *Global Strategy on Digital Health 2020–2025*. World Health Organization.
- World Health Organization. (2023). *Primary Health Care Measurement Framework and Indicators: Monitoring Health Systems through a Primary Health Care Lens*. World Health Organization.
- World Health Organization. (2024). *Digital Health*. <https://www.who.int/health-topics/digital-health>