



DIGITALISASI ADMINISTRASI KESEHATAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN EFISIENSI PELAYANAN DI RSUD LABUANG BAJI

Syamsul Ishak^{1*}, Asmarani Harma², Mutmainnah Latief³,

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Kesehatan Universitas Syekh Yusuf Al Makassar Gowa
syamsulishak@gmail.com^{1*}, asmaraniharma@gmail.com², mutmainnahlatief05@gmail.com³

ABSTRAK

Transformasi digital di sektor kesehatan menjadi kebutuhan penting dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi digitalisasi administrasi kesehatan di RSUD Labuang Baji serta pengaruhnya terhadap efisiensi pelayanan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 150 responden dari unsur manajemen, tenaga administrasi, dan petugas rekam medis. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berbasis skala Likert kemudian dianalisis menggunakan uji regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi kesehatan berpengaruh signifikan terhadap efisiensi pelayanan ($p < 0.05$) dengan kontribusi sebesar 61%. Integrasi teknologi seperti SIMRS, rekam medis elektronik, dan sistem antrian digital terbukti mampu mempercepat proses layanan, mengurangi beban administratif, dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan infrastruktur digital, pelatihan SDM, dan penguatan tata kelola data untuk mendukung layanan kesehatan berbasis digital secara berkelanjutan.

Kata kunci : Digitalisasi, Administrasi Kesehatan, Efisiensi Pelayanan, DSS

ABSTRACT

Digital transformation in the healthcare sector is crucial for improving service quality and efficiency. This study aims to analyze the implementation of healthcare administration digitalization at Labuang Baji Hospital and its impact on service efficiency. The research method used a quantitative descriptive approach involving 120 respondents from management, administrative staff, and medical records staff. Data were collected using a Likert-based questionnaire and then analyzed using descriptive statistics and simple linear regression. The results showed that healthcare administration digitalization significantly impacted service efficiency ($p < 0.05$) with a contribution of 61%. The integration of technologies such as SIMRS, electronic medical records, and digital queuing systems has been proven to accelerate service processes, reduce administrative burdens, and increase patient satisfaction levels. This study recommends improving digital infrastructure, training human resources, and strengthening data governance to support sustainable digital-based healthcare services.

Keywords : Digitalization, Health Administration, Service Efficiency, DSS

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dalam satu dekade terakhir telah membawa perubahan signifikan pada berbagai sektor pelayanan publik, termasuk bidang kesehatan. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk mampu beradaptasi terhadap perkembangan digital guna meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, serta transparansi dalam pengelolaan data (Hanafi & Wijaya, 2021). Digitalisasi administrasi kesehatan menjadi strategi penting dalam mendukung transformasi layanan kesehatan yang lebih cepat, akurat, dan responsif. Melalui penerapan teknologi informasi, proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat disederhanakan menjadi lebih efektif dan terintegrasi (Rahmawati et al., 2022).

Di Indonesia, upaya digitalisasi layanan kesehatan semakin diperkuat melalui kebijakan transformasi digital kesehatan yang dicanangkan oleh Kementerian Kesehatan, termasuk implementasi rekam medis elektronik, sistem antrean online, telekonsultasi, serta integrasi data kesehatan di fasilitas pelayanan (Kementerian Kesehatan RI, 2021). Rumah sakit sebagai ujung tombak pelayanan perlu mengimplementasikan sistem administrasi berbasis teknologi informasi agar dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi beban kerja tenaga kesehatan serta mempercepat alur pelayanan (Saputra & Karim, 2020).

Kota Makassar sebagai pusat layanan kesehatan di kawasan Indonesia Timur menghadapi tantangan besarnya volume kunjungan pasien dan kebutuhan pengelolaan administrasi yang profesional. Namun, beberapa rumah sakit masih mengalami kendala seperti waktu tunggu yang panjang, duplikasi pencatatan, serta keterbatasan integrasi sistem informasi (Amiruddin et al., 2023). Digitalisasi administrasi kesehatan dipandang sebagai solusi strategis yang dapat meningkatkan koordinasi, mempercepat alur informasi, dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data (Mahardika & Prasetyo, 2022).

Penerapan digitalisasi administrasi di rumah sakit Kota Makassar tidak hanya meningkatkan efisiensi internal, tetapi juga berdampak pada peningkatan kepuasan pasien dan mutu layanan. Sistem informasi yang terintegrasi memungkinkan pasien memperoleh layanan lebih cepat, tepat, dan transparan, sementara pihak rumah sakit dapat mengelola sumber daya lebih optimal (Nurrahma & Lestari, 2024). Selain itu, sistem yang terintegrasi dapat membantu pengelola rumah sakit dalam memonitor sumber daya, mengevaluasi beban kerja, dan meningkatkan kualitas pengambilan keputusan. Dengan demikian, penelitian mengenai digitalisasi administrasi kesehatan sebagai strategi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan di rumah sakit Kota Makassar menjadi penting, baik untuk pengembangan akademik maupun untuk mendukung implementasi kebijakan kesehatan yang lebih komprehensif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan tujuan untuk menganalisis implementasi digitalisasi administrasi kesehatan. Populasi penelitian mencakup seluruh tenaga kesehatan dan tenaga administrasi. Dari populasi tersebut, diperoleh 150 responden sebagai sampel dengan teknik *purposive*

sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala *Likert* yang dirancang berdasarkan teori HOT- Fit Model, Technology Acceptance Model (TAM) dan standar informasi rumah sakit. Data dianalisis menggunakan uji regresi linear sederhana.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	
	n (150)	%
Umur		
<25 Tahun	30	20
25-35 Tahun	60	40
36-45 Tahun	40	26,7
>45 Tahun	20	13,3
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	65	43,3
Perempuan	85	56,7
Pendidikan Terakhir		
SMA/ Sederajat	40	26,7
Diploma	30	20
S1	60	40
S2	20	13,3
Lama Bekerja		
<1 tahun	12	8
1-5 tahun	55	36,7
6-10 tahun	50	33,3
>10 tahun	33	22
Status Jabatan		
Pelaksana	100	66,7
Supervisor	30	20
Manajerial	20	13,3

Sumber: Data Primer

Berdasarkan data karakteristik menunjukkan bahwa distribusi tertinggi adalah jenis kelamin perempuan dengan jumlah 85 responden (56,7%), distribusi tertinggi umur 25-35 tahun (40%), distribusi Pendidikan terakhir tertinggi S1 60 orang (40%), se ebanyak 36,7% responden telah bekerja selama 1–5 tahun, diikuti kelompok 6–10 tahun (33,3%). Responden yang bekerja >10 tahun berjumlah 22%, sedangkan yang <1 tahun hanya 8%. Data ini memperlihatkan bahwa mayoritas responden memiliki pengalaman kerja yang cukup, sehingga dapat memberikan penilaian objektif terkait implementasi digitalisasi administrasi kesehatan. Responden didominasi oleh jabatan pelaksana (66,7%), kemudian supervisor/koordinator (20%), dan manajerial (13,3%). Hal ini relevan karena pegawai pelaksana merupakan pihak yang paling banyak berinteraksi langsung

dengan sistem administrasi digital, sehingga mereka dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai efektivitas dan efisiensi sistem.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Uji Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
		B	Std.Error	Beta		
1	(Constant)					
	Digitalisasi	9.214	1.103	-	8.35	0.000
Administrasi	0.512	0.055	0.653	7.74		

Sumber: Data Primer

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi memiliki pengaruh signifikan terhadap efisiensi pelayanan di RSUD Labuang Baji. Temuan ini sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa transformasi digital di sektor kesehatan mampu memperbaiki kecepatan, ketepatan, dan kualitas layanan (Kurniati et al., 2021).

Penerapan digitalisasi administrasi meliputi rekam medis elektronik (RME), sistem pendaftaran online, sistem antrian digital, serta integrasi SIMRS terbukti meningkatkan efisiensi proses kerja. Sistem digital membantu mengurangi kesalahan input data, mempercepat aliran informasi antar unit, serta mempermudah tenaga kesehatan dalam mengakses data pasien secara real-time (Aljarullah & El-Masri, 2020). Hal ini sesuai dengan nilai koefisien regresi ($B = 0.512$) yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan digitalisasi administrasi secara signifikan meningkatkan efisiensi pelayanan.

Digitalisasi administrasi juga mempengaruhi manajemen waktu pelayanan. Menurut Putra dan Nugroho (2022), penggunaan sistem digital dapat memurangi waktu tunggu pasien secara signifikan karena proses verifikasi dan pencatatan data dilakukan secara otomatis. Selain itu, integrasi sistem informasi rumah sakit memperkuat koordinasi lintas bagian sehingga alur pelayanan menjadi lebih efisien dan terstruktur (Sriram et al., 2021).

Dari perspektif operasional, digitalisasi memungkinkan optimalisasi sumber daya manusia. Staf administrasi tidak lagi menghabiskan waktu untuk pekerjaan manual seperti pengarsipan, pencarian berkas, atau entri ulang data. Digitalisasi mendorong efisiensi beban kerja dan meningkatkan produktivitas staf, sehingga berdampak pada percepatan pelayanan terhadap pasien (Handayani et al., 2018).

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan dan kegunaan teknologi berpengaruh pada efektivitas penggunaannya (Davis, 1989). Semakin mudah sistem digital digunakan dan semakin besar manfaat yang dirasakan, maka semakin tinggi pula efisiensi proses administrasi dan pelayanan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menguatkan bahwa digitalisasi administrasi merupakan komponen penting dalam peningkatan efisiensi pelayanan rumah sakit. Implementasi digitalisasi yang baik bukan hanya mempercepat proses,

tetapi juga meningkatkan akurasi, menurunkan risiko kesalahan administratif, dan meningkatkan kenyamanan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit di Kota Makassar perlu terus mengembangkan sistem digital yang lebih terintegrasi dan user-friendly untuk mempercepat transformasi layanan kesehatan menuju era digital.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi pelayanan di fasilitas kesehatan. Penerapan sistem administrasi berbasis digital terbukti mempercepat proses kerja, menurunkan potensi kesalahan, serta meningkatkan efektivitas pengelolaan informasi. Temuan ini menguatkan bahwa digitalisasi merupakan elemen strategis dalam peningkatan kinerja layanan dan dapat menjadi fondasi utama dalam transformasi pelayanan kesehatan yang berorientasi pada mutu dan kecepatan.

Berdasarkan hasil penelitian, institusi kesehatan perlu memperluas dan mengoptimalkan implementasi digitalisasi administrasi melalui penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta penyempurnaan sistem yang terintegrasi dan mudah dioperasikan. Selain itu, penelitian lanjutan disarankan untuk memasukkan variabel lain seperti kualitas layanan, kepuasan pasien, atau beban kerja tenaga kesehatan guna memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dampak digitalisasi dalam konteks pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin, S., Baharuddin, A., & Yasin, R. (2023). *Evaluasi implementasi sistem informasi rumah sakit dalam peningkatan efisiensi pelayanan kesehatan*. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, 11(2), 101–112.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Hanafi, M., & Wijaya, D. (2021). *Digital transformation in healthcare: Opportunities and challenges in hospital administration*. International Journal of Health Administration, 8(1), 45–53.
- Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., Pinem, A. A., & Budi, I. (2018). Hospital information system, quality of care, and patient satisfaction: A literature review. *Procedia Computer Science*, 124, 224–231.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Strategi transformasi digital kesehatan nasional*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kurniati, A., Hidayat, R., & Suryawati, N. (2021). The impact of digital transformation on healthcare service efficiency. *Journal of Health Informatics in Developing Countries*, 15(1), 1–12.
- Ijarullah, M., & El-Masri, S. (2020). Electronic health records and hospital efficiency: A systematic review. *Health Information Management Journal*, 49(2), 110–121.

- Mahardika, A., & Prasetyo, B. (2022). *Integrasi data kesehatan dalam mendukung pengambilan keputusan di rumah sakit*. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 5(2), 89–97.
- Maulana, H., & Ramadhani, R. (2020). Digitalisasi pelayanan administrasi dan peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(3), 234–242.
- Nurrahma, S., & Lestari, Y. (2024). *Dampak digitalisasi pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit daerah*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Nusantara*, 4(1), 15–25.
- Putra, D. A., & Nugroho, Y. (2022). Implementation of electronic queue systems to reduce patient waiting time. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 10(2), 145–154.
- Rahmawati, L., Wibowo, S., & Putri, A. (2022). *Efektivitas penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dalam meningkatkan efisiensi pelayanan*. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 11(3), 231–240.
- Saputra, R., & Karim, A. (2020). *Implementasi rekam medis elektronik dalam peningkatan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan*. *Jurnal Informasi Kesehatan*, 8(2), 77–85.
- Solomon, R., & Brown, T. (2020). Digital health systems and their effect on hospital workflow. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1–10.
- Sriram, K., Lim, J., & Park, J. (2021). Integrated hospital information systems and service efficiency: Evidence from developing countries. *International Journal of Medical Informatics*, 154, 104559.
- Tjandra, N., & Sihombing, R. (2019). Pengembangan sistem informasi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan mutu layanan. *Jurnal Information System and Informatics*, 4(1), 89–96.
- Wulandari, A., & Yuniarti, A. (2021). Evaluasi penerapan rekam medis elektronik dalam peningkatan efisiensi pelayanan. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 10(2), 101–110.