

Edukasi Digitalisasi Layanan Administrasi Pada Pasien Guna Mewujudkan Pelayanan Cepat, Tepat Dan Transparan

Yesi Omelika Niapina¹, Wiwi Wardani Tanjung², Eva Yusnita Nasution³, Julida Rahmasari⁴, Bajora⁵

^{1,2} Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sentral

³ Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Darmais

^{4,5} Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sentral

e-mail: yesiomelika@gmail.com

ABSTRAK

Digitalisasi layanan administrasi kesehatan merupakan salah satu bentuk transformasi pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan pasien, terutama dalam aspek kecepatan, ketepatan, dan transparansi pelayanan. Proses administrasi yang masih manual sering menimbulkan kendala seperti antrean panjang, kesalahan pencatatan, serta keterlambatan pelayanan. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan pasien mengenai digitalisasi layanan administrasi kesehatan serta mengetahui perbedaan tingkat pengetahuan pasien sebelum dan sesudah diberikan edukasi. Metode kegiatan berupa penyuluhan dengan metode ceramah, diskusi, serta pembagian leaflet dan simulasi penggunaan sistem administrasi digital. Kegiatan dilakukan di Puskesmas Kecamatan Padang Sidempuan Selatan dengan jumlah peserta sebanyak 30 orang pasien. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan peserta dari nilai pre-test sebesar 58% menjadi 90% pada post-test, sehingga terjadi peningkatan sebesar 32%. Edukasi ini berjalan dengan baik dan peserta menunjukkan antusiasme tinggi dalam mengikuti kegiatan. Kegiatan ini dapat menjadi salah satu upaya meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai manfaat digitalisasi layanan administrasi guna mendukung pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan transparan.

Kata kunci: Edukasi, Digitalisasi Administrasi, Pelayanan Pasien, Transparansi, Puskesmas

ABSTRACT

The digitalization of healthcare administrative services is part of service transformation aimed at improving patient service quality, particularly in speed, accuracy, and transparency. Manual administrative processes often cause problems such as long queues, recording errors, and delays in service delivery. This Community Service Program (PKM) aims to increase patient knowledge about the digitalization of administrative services and to measure differences in knowledge levels before and after education. The activity was conducted through counseling using lectures, discussions, leaflet distribution, and simulation of digital administrative service usage. The program was held at a Community Health Center (Puskesmas) in Padang Sidempuan Selatan District, involving 30 patients. The evaluation results showed an increase in participants' knowledge from a pre-test score of 58% to a post-test score of 90%, indicating a 32% improvement. The education program was successfully implemented, and participants showed high enthusiasm. This activity can support community awareness of the benefits of administrative digitalization to achieve faster, more accurate, and transparent healthcare services.

Keywords: *Education, Administrative Digitalization, Patient Services, Transparency, Community Health Center*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi merupakan salah satu komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Administrasi pasien mencakup proses pendaftaran, pencatatan identitas, penginputan data kunjungan, pencetakan kartu berobat, hingga pengelolaan data rujukan dan klaim layanan kesehatan. Pelayanan administrasi yang berjalan lambat dapat mempengaruhi keseluruhan proses pelayanan

kesehatan karena pasien akan mengalami waktu tunggu yang panjang sebelum memperoleh layanan medis. Oleh karena itu, rumah sakit maupun puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Di era perkembangan teknologi saat ini, digitalisasi layanan administrasi menjadi solusi yang efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Digitalisasi layanan administrasi adalah proses perubahan sistem administrasi dari manual menjadi berbasis teknologi informasi, baik melalui komputerasi, penggunaan aplikasi, maupun sistem informasi pelayanan kesehatan terintegrasi. Digitalisasi layanan ini dapat meningkatkan efisiensi pelayanan karena data pasien tersimpan dengan baik, mudah diakses, serta mengurangi risiko kesalahan pencatatan (Kementerian Kesehatan RI, 2022).

Namun, penerapan digitalisasi administrasi tidak selalu berjalan optimal karena masih terdapat kendala seperti keterbatasan pengetahuan pasien, kurangnya pemahaman terhadap prosedur administrasi digital, serta rendahnya literasi digital pada sebagian masyarakat. Beberapa pasien masih merasa bingung dalam proses penggunaan sistem antrean digital, pendaftaran online, maupun layanan

berbasis aplikasi kesehatan. Hal ini dapat menimbulkan hambatan baru apabila tidak disertai edukasi yang memadai.

World Health Organization (2021) menyebutkan bahwa transformasi digital dalam sektor kesehatan harus disertai dengan peningkatan literasi digital masyarakat agar sistem berjalan efektif. Digitalisasi yang baik dapat meningkatkan transparansi pelayanan karena pasien dapat mengetahui alur layanan, estimasi waktu pelayanan, serta informasi biaya dan prosedur yang jelas. Selain itu, sistem digital juga mendukung ketepatan administrasi karena data pasien terinput dengan sistem yang terstandar dan terdokumentasi dengan baik.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Puskesmas Kecamatan Padang Sidempuan Selatan, ditemukan bahwa sebagian pasien masih belum memahami manfaat digitalisasi layanan administrasi. Beberapa pasien masih bergantung pada petugas untuk proses pendaftaran dan belum terbiasa menggunakan sistem antrean atau pencatatan elektronik. Kondisi ini menunjukkan perlunya kegiatan edukasi agar masyarakat memahami pentingnya digitalisasi layanan administrasi dalam mendukung pelayanan cepat, tepat, dan transparan.

Oleh karena itu, dilaksanakan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) berupa edukasi tentang digitalisasi layanan administrasi pada pasien. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan pasien mengenai digitalisasi layanan administrasi kesehatan serta mengetahui perbedaan pengetahuan pasien sebelum dan sesudah diberikan edukasi sebagai upaya mendukung pelayanan yang lebih efektif.

2. METODE

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan melalui metode penyuluhan atau pemberian informasi mengenai digitalisasi layanan administrasi pasien. Kegiatan dilakukan di Puskesmas Kecamatan Padang Sidempuan Selatan pada tanggal 12 Januari 2026.

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah ceramah, diskusi interaktif, simulasi proses pendaftaran digital, serta pembagian leaflet kepada peserta. Materi edukasi meliputi pengertian digitalisasi layanan administrasi, manfaat digitalisasi administrasi, prosedur pendaftaran digital, penggunaan antrean elektronik, transparansi pelayanan, serta cara pasien memperoleh informasi layanan melalui sistem digital.

Peralatan yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi audio system, laptop, spot projector, leaflet, serta contoh tampilan aplikasi atau sistem antrean digital. Peserta kegiatan terdiri dari 30 orang pasien yang dipilih secara purposive dengan kriteria: pasien berusia ≥ 17 tahun, sedang melakukan kunjungan layanan kesehatan, serta bersedia mengikuti kegiatan edukasi hingga selesai.

Evaluasi dilakukan melalui pre-test dan post-test menggunakan kuesioner sederhana berisi 10 pertanyaan pilihan ganda terkait digitalisasi layanan administrasi. Hasil pre-test dan post-test dihitung dalam bentuk persentase untuk melihat peningkatan pengetahuan peserta.

3. HASIL

Kegiatan PKM dilaksanakan pada tanggal 12 Januari 2026 di Puskesmas Kecamatan Padang Sidempuan Selatan. Pelaksanaan kegiatan berjalan lancar sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Peserta yang hadir sebanyak 30 orang pasien. Kegiatan dimulai dengan pembukaan, pengisian pre-test, penyampaian materi edukasi melalui ceramah dan media presentasi, diskusi interaktif, simulasi alur pendaftaran digital,

kemudian ditutup dengan pengisian post-test.

Peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi dalam mengikuti kegiatan. Hal ini terlihat dari banyaknya pertanyaan yang diajukan terkait cara pendaftaran online, penggunaan antrean elektronik, serta manfaat digitalisasi bagi pasien. Setelah kegiatan selesai, dilakukan evaluasi melalui perbandingan nilai pre-test dan post-test.

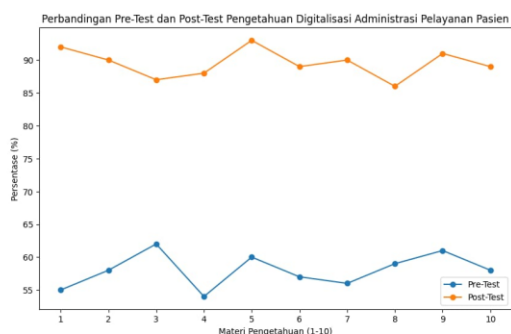
Tabel 1. Pengukuran Pre-Test dan Post-Test Pengetahuan Peserta tentang Digitalisasi Administrasi Pelayanan Pasien

No.	Materi Pengetahuan	Pre-Test (%)	Post-Test (%)	Peningkatan (%)
1.	Pengertian digitalisasi layanan administrasi	55	92	37
2.	Manfaat digitalisasi untuk mempercepat pelayanan	58	90	32
3.	Ketepatan administrasi berbasis sistem digital	62	87	25
4.	Transparansi pelayanan (alur dan informasi biaya)	54	88	34
5.	Cara pendaftaran online/antrean elektronik	60	93	33
6.	Penggunaan nomor antrean digital	57	89	32
7.	Pengurangan kesalahan pencatatan data pasien	56	90	34
8.	Keamanan dan kerahasiaan data pasien	59	86	27
9.	Kemudahan akses informasi layanan melalui sistem	61	91	30

10.	Peran pasien dalam mendukung pelayanan digital	58	89	31
-----	--	----	----	----

Untuk penjelasan peningkatan persentase pengetahuan peserta tentang digitalisasi layanan administrasi pada pasien guna mewujudkan pelayanan cepat, tepat, dan transparan.

Grafik 1. Perbandingan Nilai Rata-rata Pre-Test dan Post-Test



1. Pengertian digitalisasi layanan administrasi
2. Manfaat digitalisasi untuk mempercepat pelayanan
3. Ketepatan administrasi berbasis sistem digital
4. Transparansi pelayanan (baik dan informasi biaya)
5. Cara pendaftaran online/antrean elektronik
6. Peningkatan akses layanan digital
7. Pengurangan kesalahan pencatatan data pasien
8. Keamanan dan ketepatan data pasien
9. Kemudahan akses informasi layanan melalui sistem
10. Peran pasien dalam mendukung pelayanan digital

4. PEMBAHASAN

Kegiatan edukasi digitalisasi layanan administrasi pada pasien menunjukkan hasil yang positif berdasarkan peningkatan nilai pengetahuan peserta pada pre-test dan post-test. Sebelum diberikan edukasi, sebagian besar peserta masih memiliki pemahaman yang terbatas terkait konsep digitalisasi layanan administrasi. Hal ini terlihat dari rata-rata nilai pre-test sebesar 58%. Rendahnya nilai pre-test menunjukkan bahwa masih banyak pasien yang belum memahami fungsi sistem administrasi digital, termasuk manfaat antrean elektronik dan pendaftaran online.

Setelah kegiatan edukasi dilakukan melalui metode ceramah, diskusi, dan simulasi, terjadi peningkatan rata-rata nilai post-test menjadi 90%. Peningkatan sebesar

32% ini menunjukkan bahwa edukasi yang diberikan efektif dalam meningkatkan pemahaman pasien. Peserta mulai memahami bahwa digitalisasi layanan administrasi dapat mempercepat proses pendaftaran, meminimalkan antrean, serta mengurangi risiko kesalahan pencatatan data pasien.

Hasil ini menunjukkan bahwa metode edukasi langsung dengan simulasi sangat membantu peserta dalam memahami materi. Beberapa peserta menyatakan bahwa sebelumnya mereka menganggap sistem digital sulit digunakan, namun setelah diberikan contoh penggunaan antrean elektronik, peserta merasa lebih yakin dan mampu mengikuti prosedur layanan.

Selain itu, peningkatan tertinggi terlihat pada materi pengertian digitalisasi layanan administrasi dan transparansi pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pasien mulai memahami bahwa sistem digital bukan hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga mendukung keterbukaan informasi seperti jadwal pelayanan, alur administrasi, dan kepastian prosedur layanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sugiarto et al. (2023) yang menyatakan bahwa edukasi berbasis teknologi dan informasi dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai layanan kesehatan modern. Selain itu, World Health Organization (2021) menegaskan bahwa literasi digital masyarakat merupakan faktor penting dalam keberhasilan transformasi digital pelayanan kesehatan. Digitalisasi tidak akan memberikan dampak maksimal apabila pasien tidak memahami cara mengakses sistem tersebut.

Penerapan digitalisasi administrasi juga memiliki manfaat dalam meningkatkan ketepatan pelayanan. Ketepatan administrasi dapat mengurangi kesalahan data pasien seperti kekeliruan identitas atau riwayat kunjungan. Hal ini penting karena

kesalahan administrasi dapat berdampak pada keselamatan pasien, terutama dalam pelayanan medis yang membutuhkan data akurat.

Dengan demikian, kegiatan PKM ini memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan literasi pasien mengenai digitalisasi layanan administrasi. Peningkatan pengetahuan pasien diharapkan dapat membantu puskesmas dalam menerapkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan transparan, serta mengurangi ketergantungan pasien terhadap petugas dalam proses administrasi.

5. KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan edukasi tentang digitalisasi layanan administrasi pada pasien di Puskesmas Kecamatan Padang Sidempuan Selatan berjalan dengan lancar sesuai dengan rencana yang telah disusun. Peserta menunjukkan antusiasme tinggi dan aktif dalam mengikuti kegiatan penyuluhan serta simulasi. Berdasarkan hasil evaluasi pre-test dan post-test, terdapat peningkatan pengetahuan peserta dari 58% menjadi 90% dengan peningkatan sebesar 32%. Hal ini menunjukkan bahwa edukasi digitalisasi administrasi efektif dalam meningkatkan pemahaman pasien guna mendukung pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan.

6. REFERENSI

- Badan Pusat Statistik. (2022). Statistik telekomunikasi Indonesia 2022. Badan Pusat Statistik.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Roadmap transformasi digital kesehatan Indonesia 2021–2024. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). Pedoman penerapan sistem informasi pelayanan kesehatan terintegrasi. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Sugiarto, S., Yenni, M., & Wuni, C. (2023). Surveilans layanan kesehatan berbasis sistem digital sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan. *Martabe: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(6), 1985–1990.
- World Health Organization. (2021). Global strategy on digital health 2020–2025. World Health Organization.
- World Health Organization. (2022). Digital health implementation toolkit: Strengthening health systems through technology. World Health Organization.