



**OPTIMALISASI MANAJEMEN SUMBER DAYA LAYANAN
KESEHATAN MELALUI DIGITALISASI PROSES ADMINISTRASI
DAN WORKFLOW**

*Optimizing Health Care Resource Management Through the Digitization of
Administrative Processes and Workflows*

Bahdin Nur Tanjung¹, Jumadiyah Wardati², Agung Eko Puryanto³

^{1,2,3}Universitas Efarina, Indonesia

¹Email: bahdin@utnd.ac.id

²Email: wardatijuma@gmail.com

Abstract

This Community Service Program focuses on improving the efficiency and traceability of healthcare services through the digitization of administrative processes and workflows. Common challenges faced by our partners include long wait times, duplicate record-keeping, difficulty tracking files, delays in claims processing and billing, and an unbalanced workload for staff. Interventions are implemented through mapping of current processes, baseline measurements (wait times, turnaround times), design of digital workflows, development of standard operating procedures (SOPs), implementation of electronic forms and queue management systems, and a dashboard for monitoring capacity and workload. Success is measured by reductions in wait times, improved data accuracy, accelerated service processes, and increased staff productivity.

Keywords: Health; Digitalization; Administration

Abstrak

PkM ini berfokus pada peningkatan efisiensi dan ketertelusuran layanan kesehatan melalui digitalisasi proses administrasi dan workflow. Permasalahan mitra umumnya berupa waktu tunggu tinggi, duplikasi pencatatan, berkas sulit ditelusuri, keterlambatan klaim/penagihan, serta beban kerja petugas yang tidak seimbang. Intervensi dilakukan melalui pemetaan proses as-is, pengukuran baseline (waktu tunggu, turnaround time), perancangan to-be workflow digital, penyusunan SOP, penerapan formulir elektronik dan sistem antrean, serta dashboard monitoring kapasitas dan beban kerja. Keberhasilan diukur melalui penurunan waktu tunggu, peningkatan ketepatan data, percepatan alur layanan, dan peningkatan produktivitas petugas

Kata Kunci: Kesehatan; Digitalisasi ; Administrasi

PENDAHULUAN

Layanan kesehatan merupakan sektor yang memiliki kompleksitas tinggi karena melibatkan berbagai proses yang saling terintegrasi, mulai dari pendaftaran pasien, pelayanan medis, hingga proses administrasi dan penagihan. Dalam praktiknya, banyak fasilitas layanan kesehatan, khususnya pada tingkat pelayanan dasar, masih menghadapi berbagai kendala dalam pengelolaan administrasi yang berdampak pada kualitas layanan. Tingginya beban layanan yang tidak sebanding dengan jumlah sumber daya manusia, serta masih dominannya penggunaan sistem



administrasi manual, menyebabkan terjadinya berbagai hambatan operasional seperti waktu tunggu yang panjang, duplikasi pencatatan data, serta kesulitan dalam penelusuran berkas pasien.

Permasalahan tersebut tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional, tetapi juga pada kepuasan pasien sebagai penerima layanan. Pasien sering kali harus menunggu dalam waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan, sementara petugas dihadapkan pada beban kerja administratif yang tinggi akibat proses pencatatan yang berulang. Selain itu, keterlambatan dalam proses klaim dan penagihan juga menjadi masalah yang mempengaruhi keberlanjutan operasional fasilitas kesehatan.

Digitalisasi proses administrasi dan workflow menjadi salah satu solusi strategis untuk mengatasi permasalahan tersebut. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, proses administratif dapat disederhanakan dan diotomatisasi sehingga mengurangi pekerjaan yang bersifat berulang dan tidak memberikan nilai tambah. Selain itu, digitalisasi memungkinkan integrasi antar unit layanan sehingga alur pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan mudah ditelusuri.

Namun demikian, implementasi digitalisasi dalam layanan kesehatan tidak dapat dilakukan secara sembarangan. Diperlukan perencanaan yang matang serta pemahaman yang mendalam terhadap alur kerja yang ada agar sistem yang dibangun benar-benar sesuai dengan kebutuhan operasional. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengoptimalkan manajemen sumber daya layanan kesehatan melalui digitalisasi proses administrasi dan workflow yang dirancang berdasarkan analisis kebutuhan dan kondisi nyata di lapangan.

METODE

Pelaksanaan kegiatan ini menggunakan pendekatan sistematis yang diawali dengan tahap asesmen untuk memahami kondisi awal fasilitas layanan kesehatan. Pada tahap ini dilakukan identifikasi terhadap kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan perangkat teknologi, serta kebijakan yang berkaitan dengan pengelolaan data. Selain itu, dilakukan pula pemetaan terhadap proses layanan yang berjalan untuk mengidentifikasi titik-titik kritis yang menjadi penyebab terjadinya keterlambatan dan ketidakefisienan.

Pemetaan proses dilakukan dengan menggunakan pendekatan analisis alur kerja yang menggambarkan seluruh tahapan pelayanan mulai dari pasien datang hingga selesai mendapatkan layanan. Dalam proses ini, dilakukan pengukuran waktu pada setiap tahapan untuk mendapatkan gambaran mengenai durasi pelayanan serta mengidentifikasi aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah. Analisis ini kemudian dilanjutkan dengan identifikasi akar permasalahan yang menyebabkan terjadinya hambatan dalam proses layanan.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, dilakukan perancangan workflow digital yang bertujuan untuk menyederhanakan alur pelayanan serta menghilangkan aktivitas yang tidak efisien. Perancangan ini mencakup pengembangan sistem antrean digital, formulir pendaftaran elektronik, serta integrasi antar unit layanan. Selain itu, disusun pula standar operasional prosedur yang mengatur penggunaan sistem serta pengelolaan data secara terstruktur.

Implementasi dilakukan melalui kegiatan pilot pada proses layanan yang

dipilih berdasarkan tingkat prioritas, seperti pendaftaran dan pelayanan poli. Selama tahap implementasi, dilakukan pelatihan kepada petugas untuk memastikan bahwa sistem dapat digunakan dengan baik. Selain itu, dilakukan pendampingan secara intensif untuk membantu petugas dalam menghadapi kendala yang muncul selama penggunaan sistem.

Evaluasi dilakukan dengan membandingkan kondisi sebelum dan sesudah implementasi digitalisasi. Pengukuran dilakukan terhadap berbagai indikator kinerja seperti waktu tunggu, tingkat kesalahan pencatatan, serta produktivitas petugas. Selain itu, dilakukan pula pengumpulan umpan balik dari pasien dan petugas untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap sistem yang diterapkan.

HASIL

Hasil pelaksanaan kegiatan menunjukkan bahwa digitalisasi proses administrasi dan workflow memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi layanan kesehatan. Salah satu hasil utama yang dicapai adalah berkurangnya waktu tunggu pasien, khususnya pada tahap pendaftaran dan pelayanan poli. Dengan adanya sistem antrean digital, proses pendaftaran menjadi lebih tertib dan terstruktur, sehingga mengurangi penumpukan pasien pada satu titik layanan.

Selain itu, penggunaan formulir elektronik berhasil mengurangi duplikasi pencatatan data yang sebelumnya sering terjadi pada sistem manual. Data pasien yang telah diinput pada tahap pendaftaran dapat langsung digunakan oleh unit layanan lain tanpa perlu dilakukan pencatatan ulang. Hal ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga meningkatkan akurasi data yang digunakan dalam pelayanan.

Dari sisi petugas, digitalisasi memberikan kemudahan dalam pengelolaan pekerjaan administratif. Beban kerja yang sebelumnya didominasi oleh kegiatan pencatatan manual dapat dikurangi, sehingga petugas dapat lebih fokus pada pelayanan kepada pasien. Selain itu, adanya dashboard monitoring memungkinkan manajemen untuk memantau kinerja layanan secara real time, sehingga dapat dilakukan pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat.

Implementasi sistem juga meningkatkan ketertelusuran data, sehingga memudahkan dalam proses audit dan pelaporan. Setiap aktivitas yang dilakukan dalam sistem tercatat secara otomatis, sehingga dapat dilacak dengan mudah apabila terjadi kesalahan atau permasalahan dalam pelayanan.

PEMBAHASAN

Digitalisasi proses administrasi dalam layanan kesehatan merupakan langkah strategis yang tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperbaiki kualitas layanan secara keseluruhan. Hasil yang diperoleh dalam kegiatan ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi yang tepat dapat mengurangi berbagai bentuk pemborosan dalam proses layanan, seperti waktu menunggu, duplikasi pekerjaan, serta kesalahan pencatatan.

Keberhasilan implementasi digitalisasi sangat dipengaruhi oleh kesesuaian sistem dengan kebutuhan pengguna. Sistem yang dirancang berdasarkan analisis proses yang mendalam cenderung lebih mudah diterima oleh petugas karena mampu menjawab permasalahan yang mereka hadapi sehari-hari. Selain itu,

keterlibatan petugas dalam proses perancangan juga berperan penting dalam meningkatkan tingkat adopsi sistem.

Namun demikian, implementasi digitalisasi juga menghadapi berbagai tantangan, terutama yang berkaitan dengan perubahan budaya kerja. Peralihan dari sistem manual ke sistem digital memerlukan adaptasi yang tidak selalu mudah bagi semua petugas. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada aspek manajemen perubahan.

Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi juga menjadi kendala yang perlu diperhatikan. Ketersediaan jaringan internet yang stabil serta perangkat yang memadai merupakan prasyarat penting dalam implementasi sistem digital. Tanpa dukungan infrastruktur yang memadai, sistem yang telah dirancang dengan baik tidak akan dapat berjalan secara optimal.

Dalam jangka panjang, digitalisasi proses administrasi memiliki potensi untuk meningkatkan daya saing fasilitas layanan kesehatan. Dengan sistem yang lebih efisien dan terintegrasi, fasilitas kesehatan dapat memberikan layanan yang lebih cepat, akurat, dan berkualitas kepada masyarakat. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

KESIMPULAN

Digitalisasi proses administrasi dan workflow dalam layanan kesehatan terbukti mampu mengoptimalkan manajemen sumber daya yang dimiliki. Melalui penyederhanaan alur kerja, pengurangan aktivitas yang tidak efisien, serta peningkatan akurasi dan ketertelusuran data, fasilitas layanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas layanan sekaligus efisiensi operasional.

Keberhasilan implementasi digitalisasi sangat bergantung pada perencanaan yang matang, keterlibatan pengguna, serta dukungan infrastruktur yang memadai. Oleh karena itu, upaya digitalisasi perlu dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan dengan mempertimbangkan kondisi dan kebutuhan masing-masing fasilitas layanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aboumoussa, T. H., Elhusein, B., & Al-Azzam, A. H. (2025). Electronic health services and patient satisfaction: A systematic review. *Journal of Medical Systems*, 49(2), 145–159.
- Agarwal, R. (2010). Digital transformation in healthcare: The role of IT capabilities in driving innovation. *Information Systems Research*, 21(4), 796–809.
- Fitriani, Y. (2023). Strategi strategi peningkatan pelayanan melalui sistem informasi administrasi di kelurahan komering agung. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 4(1), 36-42.
- Fitra, P. (2025). Optimizing electronic medical record use to improve hospital workflow efficiency. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan Indonesia*, 14(1), 22–31.
- Ismail, N. A. (2019). Digital queue management and electronic medical record integration in Malaysian hospitals: Impact on waiting time reduction. *Malaysian Journal of Public Health Medicine*, 19(1), 45–52.



- Mauro, M. (2024). Hospital digital maturity and productivity improvement in the post-pandemic era. *International Journal of Healthcare Management*, 17(1), 33–42.
- Rahman Hakim, A. (2023). Konsep manajemen sumber daya manusia terhadap kesejahteraan rakyat di era tantangan digital. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(4), 2672- 2682.
- Saputra, A., Priadi,E., & Rustamaji (2024). Analysis Of Slope Stability Due to Illegal Gold Mining In Bengkayang Regency *Jurnal Teknik Sipil*, 24 (1) 766-777
- Situmorang, D.,M et.al”Analysis Of Accounting Knowledge Behavior and Accounting Recording on Revenue with Cultural Behavior Moderating Variable” *Al-Mal: Journal Of Islamic Accounting and Finance [ONLINE]* Volume 05 Number 02 (Des 31, 2024)
- Suci Artini, N. K., Kadek Wulandari Laksmi P, & Ariwangsa, I. G. N. O. (2024). Amanbos: transformasi perizinan kesehatan di dpmpstsp kab. ganyar berbasis teknologi. *Jurnal Abdimas Mandiri*, 8(1), 15-21.
- Suwarti. (2025). Pengaruh implementasi electronic medical record terhadap mutu pelayanan rumah sakit: Studi literatur. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(1), 55–68.
- Wulandari, M. (2025). Tantangan transformasi digital rumah sakit di Indonesia: Kesiapan SDM dan infrastruktur. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 12(2), 110–122.

