

## PENGARUH DIGITALISASI ARSIP TERHADAP KECEPATAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI PUSKESMAS MATARAM

*The influence of archive digitalization on the speed of administrative services at the Mataram Community Health Center*

Nurul Kamilah<sup>1</sup>, Muhammad Aditya Rachman<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Akademi Administrasi Rumah Sakit, Mataram, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Bima Internasional MFH, Mataram, Indonesia

<sup>1</sup>Email: [kamilahnurul100@gmail.com](mailto:kamilahnurul100@gmail.com)

<sup>2</sup>Email: [adityarachman226@gmail.com](mailto:adityarachman226@gmail.com)

### **Abstract**

Healthcare administration is a crucial element in supporting smooth operations and accurate patient information in primary healthcare facilities. This study aims to analyze the impact of archive digitization on the speed of administrative services at the Mataram Community Health Center (Puskesmas), West Nusa Tenggara. The method used is a literature study (library research) by collecting and analyzing data from various relevant scientific sources such as Google Scholar and government journal portals. The results of the discussion indicate that the transition from conventional archiving to digital systems, such as Electronic Medical Records (RME) and SIMPUS, can significantly reduce patient waiting times through instant data access using NIK or medical record numbers. Digitalization acts as an accelerator that eliminates physical bureaucratic barriers and minimizes the risk of document loss. However, the main challenge faced is the readiness of human resources who still experience technological stuttering. Therefore, a structured staff training and development program is needed, including technical workshops and a peer-to-peer mentoring system to ensure the system's suitability and service efficiency.

**Keywords:** digitalization of archives, speed of service, health centers

### **Abstrak**

Administrasi pelayanan kesehatan merupakan elemen krusial dalam mendukung kelancaran operasional dan akurasi informasi pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi arsip terhadap kecepatan pelayanan administrasi di Puskesmas Mataram, Nusa Tenggara Barat. Metode yang digunakan adalah studi literatur (library research) dengan mengumpulkan dan menganalisis data dari berbagai sumber ilmiah relevan seperti Google Scholar dan portal jurnal pemerintah. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa transisi dari pengarsipan konvensional ke sistem digital, seperti Rekam Medis Elektronik (RME) dan SIMPUS, secara signifikan mampu memangkas waktu tunggu pasien melalui akses data instan menggunakan NIK atau nomor rekam medis. Digitalisasi berperan sebagai akselerator yang menghilangkan hambatan fisik birokrasi dan meminimalisir risiko kehilangan dokumen. Namun, tantangan utama yang dihadapi adalah kesiapan sumber daya manusia

*yang masih mengalami kegagalan teknologi. Oleh karena itu, diperlukan program pelatihan dan pengembangan staf yang terstruktur, termasuk workshop teknis dan sistem pendampingan sebaya (peer-to-peer mentoring) untuk menjamin keberlanjutan sistem dan efisiensi layanan.*

**Kata Kunci:** *digitalisasi arsip, kecepatan pelayanan, puskesmas*

## **PENDAHULUAN**

Administrasi pelayanan kesehatan adalah bagian penting dalam penyelenggaraan layanan kesehatan karena berfungsi untuk mendukung kelancaran proses pelayanan, memastikan akurasi pengelolaan informasi pasien, serta meningkatkan efisiensi kinerja tenaga Kesehatan. Pengelolaan administrasi yang tidak efisien dapat menyebabkan berbagai isu, seperti keterlambatan dalam pelayanan, kesalahan dalam pencatatan data pasien, serta penurunan kualitas layanan kesehatan yang diterima oleh Masyarakat (Putri et al., 2025). Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, adil, dan tidak diskriminatif. Namun dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai sektor masih menghadapi sejumlah permasalahan klasik, seperti prosedur yang berbelit-belit, waktu pelayanan yang lama, kurangnya transparansi, serta rendahnya kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam menjaga mutu layanan dan keselamatan pasien. Puskesmas sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat dituntut untuk menyediakan data dan informasi yang akurat dan cepat (Ahsin, 2025). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai aspek kehidupan Masyarakat, termasuk dalam penyelenggaraan administrasi publik. Digitalisasi menjadi salah satu agenda strategis pemeberintah dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintah yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks pelayanan public, digitalisasi administrasi dipandang sebagai instrument penting untuk meningkatkan kualitas layanan kepada Masyarakat, mempercepat birokrasi serta meminimalkan praktik-praktik administrsi yang tidak efisien (Nusu et al., 2026). Mengelola rumah sakit atau puskesmas bukanlah tugas yang mudah, pentingnya manajemen dan administrasi yang efektif tidak dapat diabaikan. Rumah sakit atau puskesmas dapat meningkatkan efisiensi operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan strategi manajemen yang tepat (Suwitno Sanjaya et al., 2025)

Sektor kesehatan sebagai salah satu pelayanan dasar memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan Kesehatan tingkat pertama menjadi garda terdepan dalam

memberikan pelayanan Kesehatan kepada Masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di puskesmas sangat menentukan tingkat kepercayaan Masyarakat terhadap pemerintah khususnya dalam bidang Kesehatan. pelayanan prima (excellent service) di puskesmas tidak hanya berkaitan dengan aspek medis, tetapi juga mencakup aspek administrasi, seperti pendaftaran pasien, pengelolaan data kesehatan, system rujukan, serta menyampaikan informasi layanan. Perkembangan sistem informasi terus mengalami perubahan seiring berjalannya dengan kemajuan dari teknologi informasi, menurut (Arifin) dengan adanya inovasi dalam teknologi dan sistem informasi yang semakin canggih ini maka dibutuhkan efisiensi dalam pengerjaannya (Ulya & Supriyono, )2025.

Pelayanan tersebut merupakan bagian dari kegiatan administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah kota melalui badan terkait seperti Puskesmas. Hal ini menjadikan peran pelayanan administrasi sebagai motor penggerak kepuasan pasien. Masalah utama pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi Puskesmas pada hakekatnya berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada beberapa aspek yaitu model penyampaian (manajemen), dukungan staf dan kelembagaan. Mengenai model penyampaiannya, pelayanan publik masih memiliki beberapa kelemahan, antara lain. misalnya, mereka kurang tanggap, kurang informasi, kurang terkoordinasi dan kurang bersedia menanggapi keluhan atau permintaan publik (Tia Mariani et al., 2023)

Dalam era digital, tuntutan Masyarakat dalam pelayanan public yang cepat, mudah, dan transparan semakin meningkat. Masyarakat tidak lagi hanya menilai kualitas pelayanan dari hasil akhir layanan, tetapi juga dari proses yang dilalui. Digitalisasi administrasi publik hadir sebagai jawaban atas tuntutan tersebut dengan memanfaatkan teknologi digital untuk mengelola data, mempercepat alur pelayanan, serta meningkatkan akurasi dan keterbukaan informasi. Penerapan sistem informasi manajemen, rekam medis elektronik, layanan pendaftaran online, serta integrasi data Kesehatan merupakan bentuk konkret digitalisasi administrasi disektor kesehatan. Oleh karena itu, proses pencatatan yang masih dilakukan secara manual menyebabkan risiko tinggi terhadap kesalahan pencatatan, duplikasi data, kehilangan arsip, hingga lambatnya proses perekapan dan pelaporan (Sukiman et al., 2025).

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur (*library research*) yang bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam mengenai pengaruh digitalisasi arsip terhadap kecepatan pelayanan administrasi di Puskesmas yang ada di NTB. Penggunaan metode ini dipilih agar peneliti dapat memahami secara komprehensif bagaimana proses transisi dari sistem manual ke sistem digital memengaruhi efisiensi kerja staf dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat melalui analisis berbagai sumber ilmiah yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan

menelusuri dan mengumpulkan literatur dari berbagai sumber digital seperti Google Scholar, portal jurnal ilmiah, situs web pemerintah, dan internet guna memperoleh referensi terkait sistem informasi manajemen, rekam medis elektronik, dan efisiensi pelayanan publik. Metode studi literatur merupakan pendekatan yang digunakan dalam artikel ini untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi (Andre Febrianto et al., 2024)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Proses perubahan sistem digitalisasi arsip di puskesmas**

Digitalisasi arsip terhadap kecepatan pelayanan administrasi di Puskesmas adalah proses transformasi pengelolaan dokumen (seperti rekam medis, data pendaftaran, dan administrasi umum) dari format fisik atau kertas menjadi format digital yang terintegrasi dalam suatu sistem informasi. Secara teknis, digitalisasi ini berperan sebagai akselerator pelayanan karena menghilangkan hambatan fisik dalam birokrasi kesehatan. Ketika arsip sudah berbentuk digital, petugas administrasi tidak perlu lagi mencari berkas pasien secara manual di rak penyimpanan yang memakan waktu lama; cukup dengan memasukkan NIK atau nomor rekam medis, seluruh riwayat kesehatan pasien muncul secara instan di layar komputer. Hal ini menciptakan alur kerja yang linear dan cepat, mulai dari loket pendaftaran, pemeriksaan di poli, hingga pengambilan obat di apotek, sehingga total waktu tunggu pasien (*waiting time*) berkurang drastis dan efektivitas operasional Puskesmas meningkat sesuai standar pelayanan kesehatan modern.

Perkembangan sistem digitalisasi arsip administrasi di Puskesmas wilayah Nusa Tenggara Barat (NTB) menunjukkan kemajuan pesat, saat ini sedang berada dalam fase akselerasi menuju integrasi penuh ke platform nasional. Hingga tahun 2024-2025, fokus utama pemerintah daerah adalah pada implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) dan penguatan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS). Salah satu arsip digital yang sekarang sudah ada di setiap fasilitas kesehatan yaitu rekam medis elektronik yang dapat mempercepat pelayanan di puskesmas. Rekam Medis bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan dan memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraa. pengelolaan Rekam Medis, menjamin keamanan, kerahasiaan, keutuhan dan ketersediaan data. Rekam Medis mewujudkan penyelenggaraan dan pengelolaan Rekam Medis yang berbasis digital dan terintegrasi. Setiap Fasilitas Pelayanan Kesehatan wajib menyelenggarakan Rekam Medis Elektronik. Penyimpanan arsip elektronik harus mampu melindungi arsip, membuat arsip lebih mudah diakses, dan hemat biaya. Perangkat penyimpanan elektronik mudah terpengaruh oleh perubahan kelembaban, suhu, dan radiasi sehingga stabilitas kondisi lingkungan perlu dijaga. Perlu dilakukan pengecekan secara periodik untuk mengetahui apakah kondisi penyimpanan memadai untuk perangkat penyimpanan elektronik. Selain itu, harus dilakukan juga pengecekan integritas seluruh perangkat penyimpanan elektronik untuk menjamin tidak terjadinya kerusakan atau kehilangan data.

Teknologi penyimpanan elektronik selalu berkembang, teknologi baru menggantikan teknologi sebelumnya (Catur Lestari Wijayanti, 2025).

### **Kecepatan dan efisiensi waktu dalam pengelolaan administrasi**

Di era transformasi teknologi saat ini, sektor kesehatan di Kota Mataram terus berbenah untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Salah satu langkah krusial yang diambil adalah transisi dari pengarsipan konvensional menuju digitalisasi arsip. Perubahan ini bukan sekadar tren, melainkan kebutuhan mendasar untuk menjamin kecepatan dan akurasi administrasi bagi masyarakat. Kepala Dinas Kesehatan Provinsi NTB, Dr. dr. H. Lalu Hamzi Fikri, MM.MARS., mewakili Sekda NTB memberikan sambutan dalam Kick Of Penguatan, Pemantauan dan Evaluasi Tata Kelola Pelayanan Kesehatan Primer. Seluruh stakeholder terkait perlu memahami peran masing-masing dalam mendukung keberhasilan program ini. Pemerintah provinsi sebagai pembina sekaligus pengawas harus diperkuat, sehingga mampu memberikan arahan strategis kepada pemerintah kabupaten/kota dalam menjalankan fungsi pelayanan kesehatan primer.

Digitalisasi arsip melalui implementasi sistem informasi seperti SIMPUS dan Rekam Kesehatan Elektronik (RKE) secara signifikan telah meningkatkan kecepatan serta efisiensi waktu pelayanan administrasi di Puskesmas wilayah Mataram dengan memangkas prosedur pencarian data manual yang sebelumnya memakan waktu lama. Berdasarkan data operasional dan penelitian terbaru, integrasi data digital antar-unit memungkinkan petugas mengakses informasi pasien secara instan hanya melalui NIK atau nomor rekam medis, yang terbukti mempercepat alur pendaftaran serta mengurangi antrean di loket pelayanan. Efisiensi ini didukung oleh kebijakan lokal di NTB seperti inovasi SI-ARPUS yang meminimalisir risiko kehilangan dokumen dan redundansi data, sehingga tenaga medis dapat fokus pada penanganan pasien dengan dukungan riwayat medis yang akurat dan tepat waktu sesuai standar Peraturan Menteri Kesehatan No. 24 Tahun 2022.

### **Tantangan pengelolaan digitalisasi arsip**

Tantangan utama dalam digitalisasi arsip di Puskesmas memang sering kali terletak pada kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM), di mana banyak staf administrasi yang sudah terbiasa dengan sistem manual merasa kesulitan beradaptasi dengan teknologi baru atau mengalami gagap teknologi (*gaptek*). Kondisi ini dapat menghambat alur pelayanan jika tidak segera ditangani, karena sistem secanggih apa pun tidak akan berjalan optimal tanpa operator yang kompeten. Pihak rumah sakit atau puskesmas dan fasilitas Kesehatan lainnya harus memberikan pelatihan dan pengembangan kepada staf. Pelatihan dan pengembangan merupakan langkah strategis untuk mengatasi hambatan kompetensi digital melalui pendekatan edukasi yang terstruktur dan berkelanjutan.

Pelatihan ini sebaiknya dimulai dengan sosialisasi urgensi digitalisasi untuk menumbuhkan motivasi, diikuti dengan *workshop* teknis penggunaan aplikasi pengarsipan yang dilakukan secara intensif dan partisipatif agar staf dapat langsung mempraktikkan cara input serta pencarian data. Selain itu, pengembangan kapasitas dapat dioptimalkan melalui sistem pendampingan sebaya (*peer-to-peer mentoring*) dan penyediaan modul panduan visual sederhana, sehingga staf yang kurang familiar dengan teknologi tetap mendapatkan dukungan harian hingga mereka benar-benar mahir, yang pada akhirnya akan menjamin keberlanjutan sistem digital dan peningkatan efisiensi layanan di Puskesmas.

## KESIMPULAN

Digitalisasi arsip merupakan langkah strategis yang secara signifikan mentransformasi kecepatan dan kualitas pelayanan administrasi di Puskesmas Mataram, Nusa Tenggara Barat. Implementasi sistem informasi seperti SIMPUS dan Rekam Medis Elektronik (RME) terbukti efektif sebagai akselerator pelayanan yang mampu menghilangkan hambatan fisik birokrasi konvensional. Dengan beralih dari pencatatan manual ke sistem digital, petugas administrasi dapat mengakses riwayat kesehatan pasien secara instan melalui NIK atau nomor rekam medis, yang pada akhirnya memangkas waktu tunggu (*waiting time*) pasien di berbagai unit, mulai dari loket pendaftaran hingga apotek. Selain meningkatkan efisiensi waktu, digitalisasi ini juga meminimalisir risiko klasik seperti kesalahan pencatatan, duplikasi data, serta kehilangan berkas fisik.

Meskipun memberikan dampak positif yang besar, keberhasilan transisi ini sangat bergantung pada kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) dan dukungan infrastruktur yang memadai. Tantangan berupa kegagapan teknologi (*gaptek*) di kalangan staf administrasi harus dijawab dengan program pelatihan dan pengembangan yang terstruktur, partisipatif, serta berkelanjutan. Melalui pendekatan edukasi seperti *workshop* teknis dan sistem pendampingan sebaya (*peer-to-peer mentoring*), kendala kompetensi digital dapat diatasi guna menjamin keberlanjutan sistem. Dengan demikian, integrasi antara teknologi digital yang mumpuni dan staf yang kompeten menjadi kunci utama dalam mewujudkan tata kelola administrasi Puskesmas yang efektif, transparan, dan akuntabel di wilayah Nusa Tenggara Barat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahsin, K. A. (2025). Manajemen Arsip Rekam Medis Sebagai Basis Informasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturaden II. *Journal of Cyber Health and Computer (JOCHAC)*, 03(02), 1–7.
- Andre Febrianto, Rusdy A Siroj, & Hartatiana. (2024). Studi Literatur: Landasan Dalam Memilih Metode Penelitian Yang Tepat. *Journal Educational*

- Research and Development* / E-ISSN : 3063-9158, 1(2), 259–263.  
<https://doi.org/10.62379/jerd.v1i2.142>
- Catur Lestari Wijayanti. (2025). Strategi Baru Arsip Elektronik Dan Rekam Medis Elektronik Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Salahuddinal-Ayyubi Manajemen Pendidikan Islam*, 02(02), 447–460.
- Nusu, O. S., Bakari, L., & Igrisa, A. G. (2026). Dampak Digitalisasi Administrasi Publik Terhadap Pelayanan Prima di Puskesmas Limba Kota Gorontalo. *Jurnal Kebijakan Publik, Ilmu Administrasi*, 1(2), 154–166.  
<https://doi.org/10.69623/j-kpia.v1i2.212>
- Putri, R. A., Astriana, M., Hendrayadi, H., & Zahrany, N. (2025). Pengaruh Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Efisiensi Administasi Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. *Global Health Practice Journal*, 1(1), 34–41. <https://doi.org/10.65280/ghpj.v1i1.47>
- Sukiman, S., Nistrina, K., & Sutiyono, S. (2025). Optimalisasi Layanan Publik Melalui Pelatihan Sistem Administrasi Digital. *Lamahu: Jurnal Pengabdian Masyarakat Terintegrasi*, 4(2), 111–116.  
<https://doi.org/10.37905/ljpm.v4i2.31504>
- Suwitno Sanjaya, Sheva Arlinda, & Warlinda. (2025). Manajemen Dan Administrasi Organisasi Rumah Sakit Di Pusat Kesehatan Masyarakat Graha Indah Balikpapan. *Window of Public Health Journal*, 6(4), 685–691.  
<https://doi.org/10.33096/00mw4q69>
- Tia Mariani, Annisa Puti Amira, Shinta Rahma, & Dewi Agustina. (2023). Literature Review : ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI DI PUSKESMAS KOTA MEDAN. *Jurnal Medika Nusantara*, 1(3), 01–06. <https://doi.org/10.59680/medika.v1i3.352>
- Ulya, D. Y., & Supriyono, S. (2025). DIGITALISASI SISTEM PELAPORAN PENJADWALAN KEGIATAN PADA UNIT KEPEGAWAIAN PUSKESMAS DAWE. *BESIRU: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(3), 342–356. <https://doi.org/10.62335/besiru.v2i3.1076>