

Peran Layanan Administrasi Terpadu Terhadap Kelancaran Pelaksanaan Tes Kesehatan dan Psikologi Di Pusat Layanan Bisnis Universitas Bina Darma

Muhammad Said Fadhil¹, Martinus²

¹Universitas Bina Darma

Corresponding Author's e-mail : msaidfadhil7@gmail.com, martinus@binadarma.ac.id

e-ISSN: 2985-7996

Article History:

Received: 11-09-2025

Revised: 05-10-2025

Accepted: 25-10-2025

© 2025, The Author(s)

Abstrak : Layanan administrasi terpadu merupakan komponen penting dalam menunjang efektivitas penyelenggaraan layanan kesehatan dan psikologi, khususnya pada proses registrasi, verifikasi data, pengelolaan dokumen, serta pengaturan alur peserta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran layanan administrasi terpadu terhadap kelancaran pelaksanaan tes kesehatan dan psikologi di Pusat Layanan Bisnis Universitas Bina Darma. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan observasi langsung selama kegiatan magang, dokumentasi, serta analisis terhadap proses operasional pelayanan administrasi pada Pusat Kesehatan dan Pusat Layanan Psikologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan administrasi terpadu berkontribusi signifikan dalam memastikan kelancaran pelaksanaan tes melalui proses validasi data peserta, pengelolaan berkas, pengaturan antrian, koordinasi antara peserta dan tenaga ahli, serta pengarsipan dokumen layanan. Pelayanan yang cepat, tertib, dan komunikatif mampu mengurangi tingkat kecemasan peserta serta mendukung efektivitas pelaksanaan pemeriksaan kesehatan dan psikologi. Namun demikian, sistem administrasi yang masih berbasis manual menimbulkan beberapa kendala, seperti risiko human error, keterlambatan proses pelayanan, dan kerentanan kehilangan arsip. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan sistem administrasi berbasis digital melalui penerapan formulir elektronik dan database terintegrasi guna meningkatkan efisiensi, akurasi, serta kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Kesimpulannya, layanan administrasi terpadu memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran pelaksanaan tes kesehatan dan psikologi serta menjadi faktor penting dalam peningkatan mutu pelayanan di Pusat Layanan Bisnis Universitas Bina Darma.

Kata Kunci : layanan administrasi terpadu, tes kesehatan, tes psikologi, pelayanan publik, digitalisasi administrasi, Universitas Bina Darma.

How to cite: Muhammad Said Fadhil, & Martinus. (2025). Peran Layanan Administrasi Terpadu Terhadap Kelancaran Pelaksanaan Tes Kesehatan dan Psikologi Di Pusat Layanan Bisnis Universitas Bina Darma. *PRIMER : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(5), 429–442. <https://doi.org/10.55681/primer.v3i5.439>



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi agenda global dalam berbagai sektor pelayanan, termasuk sektor kesehatan dan psikologi. Perkembangan teknologi informasi mendorong organisasi pelayanan untuk mengubah sistem administrasi konvensional menuju sistem yang lebih terintegrasi, cepat, akurat, dan berorientasi pada pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, administrasi tidak lagi dipandang sebagai fungsi pendukung semata, melainkan sebagai komponen strategis yang menentukan efektivitas, efisiensi, serta kualitas layanan secara keseluruhan. Penelitian terkini menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi dan integrasi sistem informasi mampu meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan pencatatan data, mempercepat alur pelayanan, serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan (Lu et al., 2025; Bayhaqi et al., 2025). Bahkan, transformasi administrasi berbasis teknologi menjadi salah satu indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pelayanan yang transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat modern (Frontiers in Public Health, 2025).

Secara global, organisasi kesehatan menghadapi tantangan yang semakin kompleks terkait peningkatan jumlah pengguna layanan, tuntutan kecepatan pelayanan, serta kebutuhan akan akurasi data yang tinggi. Kondisi tersebut mendorong berbagai institusi untuk menerapkan sistem administrasi terpadu yang mampu mengintegrasikan proses registrasi, verifikasi data, pengelolaan dokumen, penjadwalan layanan, hingga pengarsipan hasil pemeriksaan dalam satu alur kerja yang efisien. Studi Ng'andu dan Haabazoka (2024) menunjukkan bahwa digitalisasi rekam data dan administrasi layanan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi operasional fasilitas kesehatan melalui pengurangan waktu pelayanan dan peningkatan akurasi pengelolaan informasi. Hasil penelitian lainnya juga menunjukkan bahwa efisiensi administrasi memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pengguna layanan, terutama dalam aspek waktu tunggu, ketepatan data, dan efektivitas proses pelayanan (Latupeirissa & Herawati, 2025).

Secara teoretis, penelitian ini berlandaskan pada teori kualitas pelayanan (Service Quality Theory) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menjelaskan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam memenuhi harapan pengguna melalui dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam perkembangannya, teori ini kemudian diintegrasikan dengan konsep administrasi publik modern dan digital governance yang menekankan pentingnya integrasi sistem informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Perspektif tersebut menjelaskan bahwa keberhasilan suatu layanan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi tenaga profesional, tetapi juga oleh efektivitas sistem administrasi yang mendukung proses pelayanan secara menyeluruh. Digital governance memungkinkan organisasi menciptakan pelayanan yang lebih cepat, akurat, transparan, dan mudah diakses sehingga mampu meningkatkan pengalaman pengguna layanan (Frontiers in Public Health, 2025).

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara sistem administrasi, digitalisasi, dan kualitas pelayanan. Bayhaqi et al. (2025) menemukan bahwa transformasi digital dan manajemen informasi berpengaruh positif terhadap efisiensi layanan kesehatan melalui peningkatan koordinasi data dan pengurangan hambatan birokrasi. Samura (2025) mengungkapkan bahwa implementasi sistem informasi layanan kesehatan mampu meningkatkan akuntabilitas dan kualitas pelayanan, meskipun masih menghadapi kendala teknis dan sumber daya manusia. Penelitian Mardi et al. (2025) juga menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan rekam medis

dibandingkan sistem manual. Temuan-temuan tersebut memperlihatkan kecenderungan bahwa administrasi yang terintegrasi dan berbasis teknologi memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan kesehatan.

Di sisi lain, sejumlah penelitian juga mengungkapkan bahwa implementasi sistem administrasi modern tidak selalu berjalan optimal. Hambatan berupa keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital pegawai, resistensi terhadap perubahan, serta kurangnya integrasi antarunit kerja masih menjadi persoalan yang sering ditemukan dalam berbagai organisasi pelayanan kesehatan (Purwayanto et al., 2024; Samura, 2025). Bahkan pada beberapa kasus, kesalahan administrasi dapat menyebabkan ketidaksesuaian data pengguna layanan, keterlambatan pelayanan, dan penurunan kepuasan masyarakat. Temuan tersebut menunjukkan adanya perdebatan akademik mengenai sejauh mana efektivitas administrasi terpadu dipengaruhi oleh kesiapan organisasi dalam mengelola transformasi pelayanan.

Dalam konteks Indonesia, pelayanan tes kesehatan dan psikologi merupakan salah satu bentuk layanan yang memerlukan koordinasi administrasi yang tinggi. Proses pelayanan tidak hanya melibatkan registrasi peserta, tetapi juga pengelolaan jadwal pemeriksaan, verifikasi identitas, pembayaran, distribusi hasil tes, hingga pengarsipan dokumen. Apabila salah satu tahapan administrasi mengalami hambatan, maka keseluruhan proses pelayanan dapat terganggu. Oleh karena itu, keberadaan layanan administrasi terpadu menjadi faktor penting dalam menjamin kelancaran pelaksanaan tes kesehatan dan psikologi.

Pusat Layanan Bisnis (PLB) Universitas Bina Darma merupakan salah satu unit layanan yang menyelenggarakan tes kesehatan dan psikologi bagi mahasiswa, masyarakat umum, maupun instansi mitra. Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, proses administrasi yang dijalankan telah berperan dalam mengatur registrasi peserta, pengelolaan dokumen, pencatatan data, serta koordinasi pelaksanaan layanan. Namun demikian, sebagian proses masih dilakukan secara manual melalui formulir kertas, pencatatan pada lembar kerja, dan pengarsipan fisik dokumen. Kondisi tersebut menimbulkan beberapa kendala, antara lain risiko human error dalam pencatatan data, lamanya waktu pelayanan saat jumlah peserta meningkat, serta tingginya risiko kehilangan atau kerusakan arsip. Selain itu, antrean peserta sering mengalami kepadatan pada jam-jam tertentu sehingga memengaruhi efektivitas pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem administrasi memiliki peran yang sangat menentukan dalam kelancaran pelaksanaan tes kesehatan dan psikologi.

Apabila dibandingkan dengan penelitian terdahulu, sebagian besar kajian lebih banyak berfokus pada implementasi sistem informasi rumah sakit, digitalisasi rekam medis, kualitas pelayanan kesehatan, atau efisiensi administrasi secara umum. Penelitian yang secara khusus membahas peran layanan administrasi terpadu terhadap kelancaran pelaksanaan tes kesehatan dan psikologi pada unit layanan universitas masih relatif terbatas. Selain itu, kajian sebelumnya cenderung menggunakan pendekatan kuantitatif dengan fokus pada pengaruh sistem informasi terhadap kualitas layanan, sedangkan penelitian yang mengeksplorasi proses administrasi secara langsung melalui pengalaman operasional lapangan masih jarang ditemukan. Dengan demikian, terdapat kesenjangan penelitian (research gap) terkait bagaimana layanan administrasi terpadu berperan dalam mendukung efektivitas pelaksanaan layanan kesehatan dan psikologi pada institusi pendidikan tinggi.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada analisis peran layanan administrasi terpadu dalam mendukung kelancaran pelaksanaan tes kesehatan dan psikologi di lingkungan Pusat Layanan Bisnis Universitas Bina Darma, dengan menyoroti hubungan antara efektivitas administrasi, pengelolaan

alur peserta, pengarsipan dokumen, serta peluang digitalisasi layanan. Kajian ini tidak hanya memberikan gambaran empiris mengenai praktik administrasi pada unit layanan universitas, tetapi juga menawarkan rekomendasi strategis terkait pengembangan sistem administrasi berbasis digital yang dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran layanan administrasi terpadu terhadap kelancaran pelaksanaan tes kesehatan dan psikologi di Pusat Layanan Bisnis Universitas Bina Darma serta mengidentifikasi berbagai faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas pelaksanaannya.

METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi lapangan (field research). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman secara mendalam terhadap proses, mekanisme, serta peran layanan administrasi terpadu dalam mendukung kelancaran pelaksanaan tes kesehatan dan psikologi di Pusat Layanan Bisnis (PLB) Universitas Bina Darma. Metode deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti mengkaji fenomena pelayanan administrasi secara holistik berdasarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan, sehingga dapat menggambarkan hubungan antara aktivitas administrasi, efektivitas pelayanan, dan kelancaran pelaksanaan tes kesehatan maupun psikologi. Pendekatan ini banyak digunakan dalam penelitian layanan publik dan administrasi kesehatan karena mampu menghasilkan pemahaman kontekstual mengenai proses pelayanan yang kompleks (Busetto et al., 2020; Doyle et al., 2020).

Lokasi penelitian dilaksanakan di Pusat Layanan Bisnis Universitas Bina Darma, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Objek penelitian mencakup keseluruhan mekanisme operasional layanan administrasi terpadu yang mendukung pelaksanaan tes kesehatan dan psikologi. Fokus observasi diarahkan pada empat komponen utama layanan administrasi, yaitu pengelolaan jadwal pelayanan (scheduling management), registrasi peserta, pengarsipan dokumen, dan pelayanan pelanggan (customer service). Keempat komponen tersebut dipilih karena merupakan elemen inti yang berpengaruh langsung terhadap kelancaran proses layanan, mulai dari tahap pra-pelayanan, pelaksanaan tes, hingga tahap purna pelayanan.

Subjek penelitian terdiri atas pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam proses pelayanan administrasi di lingkungan PLB Universitas Bina Darma. Subjek tersebut meliputi petugas administrasi, tenaga kesehatan, psikolog, asisten psikolog, serta peserta layanan yang mengikuti tes kesehatan maupun tes psikologi. Pemilihan subjek dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan keterlibatan mereka dalam proses administrasi dan kemampuan memberikan informasi yang relevan mengenai efektivitas pelayanan. Pendekatan purposive sampling banyak digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memperoleh data yang kaya dan sesuai dengan tujuan penelitian (Campbell et al., 2020).

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui aktivitas operasional selama pelaksanaan magang, meliputi catatan mengenai alur pelayanan, waktu tunggu peserta, proses registrasi, pengelolaan arsip, koordinasi antarpetugas, serta berbagai bentuk interaksi pelayanan yang terjadi di lapangan. Selain itu, data primer juga diperoleh melalui wawancara dengan petugas layanan dan peserta tes untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman pelayanan yang diterima. Data sekunder diperoleh dari dokumen institusi, pedoman operasional, arsip administrasi, laporan kegiatan, serta berbagai literatur ilmiah yang relevan dengan administrasi pelayanan kesehatan dan psikologi.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif, wawancara tidak terstruktur, dan studi dokumentasi. Observasi partisipatif dilakukan dengan keterlibatan langsung peneliti dalam aktivitas administrasi, mulai dari pengaturan jadwal, registrasi peserta, pengelolaan arsip, hingga pelayanan informasi kepada pengguna layanan. Keterlibatan secara langsung memungkinkan peneliti mengidentifikasi berbagai hambatan dan kebutuhan pelayanan yang tidak selalu dapat terungkap melalui wawancara. Selanjutnya, wawancara tidak terstruktur dilakukan kepada pengelola layanan, tenaga ahli, serta peserta tes untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai proses administrasi dan kualitas pelayanan. Sementara itu, studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah formulir registrasi, logbook pelayanan, arsip administrasi, dan berbagai dokumen operasional lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan tes kesehatan dan psikologi.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yang dipadukan dengan pendekatan workflow gap analysis atau analisis kesenjangan alur kerja. Tahapan analisis dimulai dengan reduksi data untuk mengidentifikasi informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya dilakukan penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif untuk menggambarkan pola pelayanan administrasi yang berlangsung. Tahap berikutnya adalah analisis kesenjangan layanan (service gap analysis) yang digunakan untuk membandingkan kondisi aktual pelayanan dengan harapan pengguna layanan sehingga dapat diidentifikasi berbagai hambatan maupun peluang perbaikan. Tahap akhir dilakukan melalui penarikan kesimpulan secara sistematis berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dianalisis. Pendekatan ini memungkinkan penelitian menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai kontribusi layanan administrasi terpadu terhadap kelancaran pelaksanaan tes kesehatan dan psikologi di Pusat Layanan Bisnis Universitas Bina Darma.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Pelaksanaan Magang

Pelaksanaan magang pada Pusat Layanan Bisnis (PLB) Universitas Bina Darma melibatkan mahasiswa secara langsung di episentrum layanan publik, khususnya pada loket administrasi Pusat Kesehatan dan Pusat Layanan Psikologi (PLP). Pelaksanaan praktik ini memperlihatkan kondisi riil operasional yang saat ini masih sangat bertumpu pada prosedur manual yang konvensional. Berikut adalah rincian pelaksanaan alur kerja administratif tersebut.

1.1. Alur Pelayanan Administrasi Manual di PLB

Pada praktiknya, prosedur layanan di fasilitas kesehatan dan PLP mengharuskan setiap peserta untuk melewati tahapan administrasi fisik secara berurutan. Tahapan fisik tersebut meliputi pengisian identitas di atas kertas, pembayaran layanan menggunakan uang tunai yang disertai penerbitan resi kuitansi manual, hingga pencatatan data ke dalam logbook (buku besar). Bagan alur (flowchart) operasional pelayanan dari awal peserta datang hingga selesai dapat dijabarkan melalui langkah-langkah berikut:

A. Kedatangan Peserta

Peserta tiba di lobi Gedung Prof. Buchori Rachman 2 (untuk layanan psikologi) atau fasilitas kesehatan di Jl. Jenderal A. Yani.

B. Pengambilan dan Pengisian Formulir Kertas

Peserta diarahkan oleh petugas magang ke meja registrasi. Petugas memberikan formulir persetujuan (informed consent) dan lembar identitas fisik untuk diisi dengan tulisan tangan.

C. Pemeriksaan Berkas dan Pembayaran

Peserta menyerahkan kembali formulir fisik beserta lampiran KTP/NIM kepada petugas. Petugas kemudian mengecek kelengkapan kolom yang diisi. Setelah valid, peserta diarahkan melakukan pembayaran tunai, dan petugas mengeluarkan cek resi/kuitansi rangkap (satu untuk arsip, satu untuk peserta).

D. Pencatatan Buku Besar

Petugas menyalin (rewrite) nama, instansi asal, dan jenis tes peserta secara manual ke dalam buku besar logbook kunjungan harian sebagai bukti rekapan kunjungan hari tersebut.

E. Transisi ke Ruang Tunggu

Peserta diarahkan menunggu di ruang tunggu fisik sebelum dipanggil masuk ke ruang dokter atau asisten psikolog.

1.2. Proses Pelaksanaan Tes Kesehatan dan Psikologi

Keberhasilan peserta untuk masuk ke tahap tes sangat bergantung pada validasi dari meja administrasi. Sebelum tes dimulai, petugas administrasi melakukan verifikasi syarat kelulusan administrasi dengan mengecek apakah kuitansi pembayaran sudah distempel "Lunas" dan apakah seluruh lembar formulir persetujuan telah ditandatangani. Tanpa cap validasi administrasi ini, asisten psikolog atau dokter tidak akan mengizinkan peserta untuk memulai sesi.

Setelah administrasi peserta dinyatakan beres, data manual tersebut diteruskan ke tim penguji. Praktiknya, petugas magang akan mengambil formulir pendaftaran fisik tersebut, menyusunnya dalam sebuah map fisik, dan mengantarkannya secara manual ke meja asisten psikolog di dalam ruang observasi (untuk PLP) atau ke meja perawat/dokter (untuk Pusat Kesehatan). Map berkas ini menjadi identitas utama peserta selama berada di dalam ruang periksa.

1.3. Aktivitas dan Peran Nyata Penulis

Sebagai mahasiswa magang dari Program Studi Pendidikan Olahraga, penulis ditempatkan secara full-time pada garda terdepan layanan. Detail aktivitas dan peran nyata keseharian penulis mencakup serangkaian tugas berikut:

A. Menyambut Peserta

Memberikan sapaan pertama dengan ramah saat peserta baru masuk ke area fasilitas, dan mengidentifikasi tujuan kedatangan mereka.

B. Membagikan Formulir Fisik

Menyerahkan set lembar formulir yang sesuai dan memberikan instruksi mengenai kolom-kolom wajib yang harus diselesaikan oleh peserta.

C. Merapikan Berkas ke Dalam Map Kategoris

Mengumpulkan berkas pendaftaran dan merapikannya ke dalam map berwarna (color-coding) yang sudah ditentukan misalnya map hijau untuk rujukan kesehatan medis, dan map merah atau biru untuk kategorisasi tes psikometri kedinasan atau screening anak.

D. Menginput Data ke Komputer

Selain pencatatan di buku besar, penulis juga ditugaskan memindahkan data manual (nama, usia, institusi, dan kontak) ke dalam peranti lunak Microsoft Excel pada komputer utama (database harian) secara berkala saat jam layanan mulai mereda.

2. Pembahasan

2.1. Analisis Peran Administrasi Manual terhadap Kelancaran Tes

Dalam situasi sistem pelayanan yang belum terotomatisasi, pergerakan berkas dari satu meja ke meja lain sepenuhnya bergantung pada kecekatan staf manusia. Ketelitian dan daya tanggap penulis selama bertugas melayani administrasi manual khususnya kemampuan merapikan dan menyortir berkas menggunakan sistem map berwarna dengan sangat cepat berhasil mencegah penumpukan antrean peserta di area tunggu.

Berdasarkan analisis operasional, kunci utama kelancaran pelaksanaan tes dalam sistem konvensional adalah kecepatan teknis yang diimbangi dengan keramahan petugas (*service excellence*). Gestur ramah, sapaan yang hangat, dan edukasi yang komunikatif kepada para pelamar tes atau orang tua anak usia dini, terbukti sangat ampuh dalam meredakan rasa jenuh dan stres (*environmental stress*) ketika peserta dipaksa menunggu. Kondisi emosi peserta yang terjaga dan tenang berkat layanan yang hangat sangat membantu kelancaran asisten psikolog dan ahli klinis dalam melakukan asesmen, sehingga tidak terjadi bias emosi akibat kelelahan antre.

2.2. Hambatan Pelayanan Administrasi Manual

Ketergantungan penuh pada alur kerja berbasis kertas menghadirkan beberapa risiko sistemik yang krusial. Hambatan-hambatan utama yang dijumpai penulis selama bertugas di unit tata usaha antara lain:

A. Risiko *Human Error* (Kesalahan Manusia)

Penulisan dan penyalinan data secara manual sangat rentan terhadap kesalahan (*typo*). Risiko paling tinggi muncul pada saat input data pendaftaran dari kertas ke Microsoft Excel. Selain itu, tulisan tangan peserta yang terkadang berantakan atau sulit dibaca (*illegible*) sering kali membuat petugas harus memanggil ulang peserta untuk memastikan ejaan nama guna keperluan pencetakan hasil akhir/sertifikat tes. Ada pula risiko terselipnya (*slip*) formula persetujuan antar-klien.

B. Durasi Waktu Proses yang Lamban

Karena setiap tahap registrasi (mengisi, membayar, mencatat di buku besar) harus diselesaikan secara sekuensial satu per satu (teori antrean), durasi antrean memanjang secara drastis saat terjadi puncak jam sibuk (*peak hours*), terutama ketika melayani klien korporat yang mendaftar secara berombongan.

C. Penyimpanan Berkas (Arsip) yang Berisiko

Metode pengarsipan laporan diagnostik dan lembar formulir murni menggunakan map di lemari fisik. Kondisi ini membawa risiko tinggi berupa dokumen fisik yang mudah terselip, hilang, atau rusak akibat usia serta faktor lingkungan di ruang penyimpanan.

2.3. Solusi dan Usulan Perbaikan

Guna memitigasi hambatan yang terjadi real-time selama magang, penulis segera menginisiasi sejumlah tindakan taktis langsung. Penulis berinisiatif membuat alat bantu nomor antrean fisik berbahan dasar kertas karton agar alur pemanggilan peserta lebih tertata.

Selain itu, penulis juga mereorganisasi tata letak ruang (layout) dengan memisahkan "meja pengisian formulir" dengan "meja pendaftaran dan pembayaran utama". Pemisahan zonasi ini secara signifikan mampu mengurangi kepadatan kerumunan di depan meja front-office.

Guna memberikan perbaikan pelayanan yang berkesinambungan di masa depan, tata kelola di Pusat Layanan Bisnis perlu mulai beralih pada modernisasi teknologi. Rekomendasi yang diajukan penulis meliputi:

A. Digitalisasi Formulir Prapelayanan

Disarankan agar PLB (baik Pusat Kesehatan maupun Pusat Layanan Psikologi) segera mengganti pengisian formulir kertas di lobi dengan transisi formulir elektronik (*e-document*), misalnya dengan menyediakan kode pindai (*QR-Code*) yang terhubung ke Google Form. Peserta dapat mengisi data melalui gawai cerdas (*smartphone*) mereka masing-masing sambil duduk. Hal ini akan mengeliminasi antrean di meja, masalah tulisan tangan yang tak terbaca, serta mengotomatisasi pendataan identitas.

B. Penerapan Sistem Database Sederhana

PLB diharapkan mengadopsi Sistem Informasi Layanan (SIL) terpadu sebagai substitusi dari buku besar konvensional dan lembar kerja Microsoft Excel. *Database* digital akan menjamin aspek keamanan arsip, mempermudah penyortiran rekam riwayat pengguna pada kunjungan berikutnya, dan mengurangi beban *human error* dari tim administrasi.

3. Relevansi Keilmuan Pendidikan Olahraga terhadap Tata Kelola Administrasi Klinis

Keterlibatan mahasiswa Program Studi Pendidikan Olahraga dalam mengelola operasional administrasi klinis di Pusat Layanan Bisnis bukanlah sekadar aktivitas pengisi waktu, melainkan sebuah wadah implementasi transdisipliner. Struktur keilmuan keolahragaan modern membekali mahasiswa dengan kemampuan organisasi, pemahaman fisiologis, dan ketangguhan mental yang relevan dengan tata kelola fasilitas pelayanan kesehatan dan psikologi.

3.1. Penerapan Manajemen Organisasi dan Pertandingan ke Tata Kelola Alur Administrasi

Di dalam kurikulum Program Studi Pendidikan Olahraga Universitas Bina Darma, mahasiswa dibekali mata kuliah fungsional seperti Manajemen Olahraga dan Administrasi dan Manajemen Sekolah. Mata kuliah ini melatih mahasiswa mengenai seni merencanakan struktur, mengorganisasikan bagan, serta mengendalikan alur pergerakan massa dalam sebuah turnamen keolahragaan (*sport event*).

Saat menjalankan penugasan di loket administrasi PLB, penulis mengaplikasikan prinsip bagan pertandingan tersebut untuk merencanakan alur tunggu peserta (*flow control*). Mengelola rombongan peserta tes psikometri kedinasan atau karyawan korporat yang berjumlah puluhan orang pada hakikatnya identik dengan mengorganisasikan bagan sirkulasi atlet di dalam stadion. Penulis menerapkan konsep

penataan antrean sekuensial yang analog dengan penentuan bagan tanding, sehingga penumpukan di meja pendaftaran dapat dieliminasi. Pengaturan nomor antrean fisik dan pemisahan meja formulir yang dilakukan penulis merupakan perwujudan konkret dari teori manajemen kepanitiaan olahraga yang menuntut efisiensi ruang dan waktu gerak.

3.2. Pemahaman Dasar Kesehatan, Anatomi, dan Fisiologi dalam Administrasi Klinis

Sebagai mahasiswa Pendidikan Olahraga, penguasaan terhadap anatomi manusia, fisiologi olahraga, dan metodologi evaluasi kondisi fisik merupakan kompetensi dasar yang wajib dikuasai. Di dalam kurikulum, pemahaman ini diaplikasikan langsung pada penyelenggaraan tes performa jasmani seperti Multistage Fitness Test (MFT/Bleep Test) maupun Cooper Test.

Pengetahuan kesehatan jasmani ini terbukti sangat krusial saat penulis bertugas mengelola registrasi di Pusat Kesehatan. Ketika memproses permohonan Surat Keterangan Sehat, penulis mampu secara tanggap melakukan penapisan awal (screening) kesehatan dasar seperti pengukuran berat badan dan tinggi badan untuk menghitung Indeks Massa Tubuh (IMT) peserta menggunakan kalkulasi matematis berbasis fisiologi:

$$IMT = \frac{W}{H^2}$$

Gambar 1. Rumus Indeks Massa Tubuh (IMT)

Pemahaman mengenai tanda-tanda vital fisiologis (seperti denyut nadi istirahat dan faktor-faktor kelelahan fisik) membantu penulis menyadari pentingnya menenangkan peserta tes sebelum mereka diperiksa oleh dokter atau psikolog. Penulis memastikan peserta tes kesehatan berada dalam kondisi hemodinamik yang stabil (tidak terengah-engah akibat terburu-buru) agar tidak memicu bias hasil tekanan darah tinggi atau peningkatan denyut jantung secara mendadak saat masuk ke ruang periksa.

3.3. Implementasi Kompetensi Soft Skills (Kedisiplinan dan Kerja Sama Tim)

Sistem pendidikan olahraga secara fundamental menekankan pada penanaman karakter moral yang kuat, sportivitas, etos kerja keras, kerja sama tim, dan kepatuhan yang ketat terhadap regulasi. Karakter-karakter ini melekat erat pada profil kelulusan mahasiswa Universitas Bina Darma yang berlandaskan pada nilai-nilai PRIDE (Persistence, Responsive, Inovative, Discipline, Excellent).

Selama periode magang, kompetensi soft skills ini diimplementasikan penulis dalam berbagai interaksi nyata:

A. Kedisiplinan Operasional

Mengingat operasional Pusat Layanan Bisnis dan PLP yang berjalan penuh dari hari Senin hingga Minggu, penulis mempraktikkan kedisiplinan tingkat tinggi dalam ketepatan waktu hadir di lobi dan menjaga kerapian loket sebelum jam pelayanan dibuka.

B. Kerja Sama Tim (*Teamwork*)

Tata kelola administrasi klinis memerlukan koordinasi horizontal yang solid. Penulis bekerja sama secara intensif dengan dokter, perawat, asisten psikolog, serta Kepala PLP, Mulia Marita Lasutri Tama, S.Psi., M.Psi., Psikolog, dalam memastikan bahwa map berkas terdistribusi secara akurat tanpa ada dokumen rahasia yang terselip.

C. Regulasi Emosi dan Mitigasi Stres

Berdasarkan mata kuliah Psikologi Olahraga, mahasiswa dilatih taktik penanganan kecemasan dan kontrol diri (*self-control*). Penulis menerapkan teknik komunikasi asertif yang tenang saat menghadapi keluhan pendaftaran atau keraguan biaya dari peserta yang mulai panik pra-tes, menciptakan atmosfer pelayanan yang ramah, profesional, dan kondusif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan keseluruhan rangkaian kegiatan magang, observasi partisipatif, analisis data, serta evaluasi operasional yang telah terlaksana secara langsung di Pusat Layanan Bisnis Universitas Bina Darma, maka ditarik beberapa simpulan esensial sebagai berikut:

A. Signifikansi Layanan Administrasi Terpadu

Implementasi unit administrasi terpadu (meskipun masih berbasis alur kerja manual) memegang peranan yang sangat fundamental (*conditio sine qua non*) terhadap kelancaran operasional tes kesehatan dan psikologi di Pusat Layanan Bisnis. Kecepatan, ketepatan verifikasi berkas, dan keandalan tata laksana birokrasi di garis depan (*front-office*) merupakan penentu sirkulasi antrean agar tim penguji (dokter, psikolog, asisten) dapat bekerja secara optimal tanpa terhambat oleh disorganisasi berkas.

B. Dampak Administrasi terhadap Status Peserta

Alur tunggu dan efisiensi birokrasi pendaftaran berpengaruh langsung terhadap kondisi fisiologis dan kesiapan mental peserta tes. Penumpukan antrean fisik yang lama memicu stres lingkungan (*environmental stress*) yang secara klinis berisiko meningkatkan tekanan darah dan denyut nadi istirahat peserta tes kesehatan, serta mengacaukan konsentrasi kognitif peserta tes psikometri di PLP. Dengan demikian, kecepatan layanan administrasi terpadu bertindak sebagai pelindung validitas hasil pemeriksaan tenaga ahli.

C. Relevansi Transdisipliner Keilmuan Pendidikan Olahraga

Keterlibatan mahasiswa Pendidikan Olahraga membuktikan bahwa kompetensi lulusan program studi sangat aplikatif di ranah manajerial non-sekolah. Penerapan teori manajemen olahraga (penataan bagan sirkulasi antrean), pemahaman evaluasi kondisi fisik (antropometri/perhitungan IMT), serta penanaman moralitas karakter PRIDE (*Persistence, Responsive, Inovative, Discipline, Excellent*) terbukti menjadi faktor krusial yang mendongkrak kelancaran operasional birokrasi klinis harian di lapangan.

D. Identifikasi Hambatan Sistemik

Meskipun tindakan taktis di lapangan (seperti penomoran antrean karton dan penataan ulang tata letak lobi) berhasil meminimalkan kemacetan antrean harian, sistem administrasi manual murni tetap memiliki kelemahan inheren. Risiko *human error* dalam transkripsi nama ke Microsoft Excel, kesulitan membaca tulisan tangan peserta di formulir kertas, lambannya durasi transaksi saat jam sibuk (*peak hours*), serta risiko dokumen fisik

terselip di lemari arsip merupakan hambatan utama yang harus diatasi melalui modernisasi teknologi.

Saran

Berdasarkan analisis hasil temuan, pembahasan hambatan, serta simpulan yang telah dirumuskan, berikut diajukan beberapa saran strategis dan aplikatif bagi para pemangku kepentingan:

Bagi Pusat Layanan Bisnis Universitas Bina Darma

A. Akselerasi Transisi Digitalisasi Dokumen (*e-Document*)

Manajemen disarankan untuk mulai memangkas penggunaan formulir pendaftaran fisik berbahan kertas di meja depan. Implementasi dapat diawali dengan menyediakan kode QR yang mengarahkan peserta ke formulir elektronik berbasis *Google Form* untuk mempermudah pengisian identitas secara mandiri via gawai (*smartphone*) masing-masing. Langkah ini akan mengeliminasi kesalahan penafsiran tulisan tangan serta menghemat ruang penyimpanan arsip secara ramah lingkungan.

B. Penerapan Sistem Database Terintegrasi

Mengembangkan atau mengadopsi Sistem Informasi Layanan (SIL) klinis sederhana sebagai substitusi buku besar logbook manual harian dan lembar kerja Microsoft Excel. Integrasi basis data elektronik ini akan mengotomatisasi pengodean berkas, mempermudah pelacakan dokumen (*tracking*), dan menjaga keamanan rahasia rekam medis serta hasil psikogram secara konfidensial sesuai dengan etika profesi.

C. Penyediaan Fasilitas Antrean Otomatis

Mengadakan perangkat pencetak nomor antrean digital guna memberikan kenyamanan pelayanan yang profesional bagi pelanggan, terutama saat melayani rombongan kolektif skala besar.

Bagi Program Studi Pendidikan Olahraga Universitas Bina Darma

A. Formalisasi Jalur Kemitraan Magang MBKM

Mempertahankan dan terus memperluas program kemitraan magang mahasiswa di unit-unit bisnis/klinis seperti Pusat Layanan Bisnis Universitas Bina Darma. Pengalaman praktik kerja nyata di lingkungan layanan faskes/psikologi ini terbukti sangat andal dalam melatih kemampuan kepemimpinan, regulasi emosi, sportivitas, dan daya adaptasi transdisipliner mahasiswa sebelum memasuki dunia kerja global.

B. Penyelarasan Kurikulum Teoretis dan Praktis

Memasukkan studi kasus atau modul praktikum mengenai administrasi faskes, manajemen sirkulasi turnamen/antrean massa, serta psikologi pelayanan ke dalam silabus mata kuliah Manajemen Olahraga dan Psikologi Olahraga. Hal ini dirancang untuk membekali calon lulusan dengan keahlian manajerial berbasis data yang adaptif, inovatif, dan berdaya saing tinggi di tengah masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Ariandi, M., Cahya, M. A. D., & Fatmasari, F. (2023). Digitalisasi e-document pelayanan administrasi terpadu pada Kecamatan Sembawa. *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, 9(2), 1281–1296.

Bayhaqi, M., Asri, A., Syahrir, I., & Wiliyanarti, P. F. (2025). The influence of digital transformation and information management on the efficiency of hospital services. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 10(2). <https://doi.org/10.22146/jkesvo.106279> (Journal UGM)

Frontiers in Public Health. (2025). Digitization of hospital administration and public service reform: Integration of technology and humanistic values. *Frontiers in Public Health*. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1743085> (DOI)

Giriwijoyo, S., & Sidik, D. Z. (2013). *Ilmu faal olahraga (fisiologi olahraga): Fungsi tubuh manusia pada olahraga untuk kesehatan dan prestasi* (Cetakan ke-2). PT Remaja Rosdakarya.

Humas UBD. (2024). *Pusat Pelayanan Psikologi (PLP) Universitas Bina Darma menawarkan layanan psikologis dan konseling untuk berbagai kebutuhan*. Universitas Bina Darma.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2020). *Buku panduan Merdeka Belajar–Kampus Merdeka (MBKM)*. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.

Komarudin, Hidayat, Y., & Muliawati, N. N. (2015). *Psikologi olahraga: Latihan keterampilan mental dalam olahraga kompetitif*. PT Remaja Rosdakarya.

Latupeirissa, L. W., & Herawati, T. (2025). Hubungan efisiensi administrasi dan sistem digitalisasi dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 19(1), 164–170. <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i1.818> (ResearchGate)

Lu, R., Zhang, Y., Luo, L., Yuan, Q., Chen, S., Lv, N., et al. (2025). Increasing hospital administrative efficiency via optimized office automation systems: A PDCA cycle approach. *PLOS ONE*, 20(4), e0321475. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0321475> (PLOS)

Mardi, Y., Mayasari, N., Nofryanty, & Rahmadani, S. (2025). A comparative study of medical records management efficiency before and after the implementation of the Sijiwa SIMRS. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Perkotaan*, 5(1). <https://doi.org/10.37012/jkmp.v5i1.2875> (Thamrin Journal)

Mediasriwijaya. (2024). *Pusat Layanan Psikologi Universitas Bina Darma hadir dukung kesehatan mental mahasiswa dan umum*.

Ng'andu, D., & Haabazoka, L. (2024). A study of the effect of health records digitalization on healthcare facility operational efficiency. *Open Journal of Business and Management*, 12(2), 1135–1157. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2024.122060> (ResearchGate)

Pelita, J. B., Lukito, P. M., & Hidayat, M. A. (2025). Impact of SOP implementation, training, and employee satisfaction on service quality. *Jurnal Ad'ministrare*. <https://doi.org/10.71309/administrare.v12i1.7380> (journal.unm.ac.id)

Purwayanto, E. A., Natasa, D. U., Triwibowo, D. N., & Suryani, R. (2024). Analisis implementasi sistem informasi medis pada fasilitas pelayanan kesehatan Indonesia: Literature review terhadap kendala dan solusi implementasi. *Jurnal Ilmu Komputer dan Teknologi*, 6(2). <https://doi.org/10.35960/ikomti.v6i2.1776> ([Ejournal Universitas Harapan Bangsa](http://ejournal.universitasharapanbangsa.ac.id))

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Program Studi Pendidikan Olahraga, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma. (2025). *Panduan penulisan karya ilmiah dan karya akhir mahasiswa*. Universitas Bina Darma.

Program Studi Pendidikan Olahraga, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma. (2025). *Pedoman penyusunan laporan praktik kerja lapangan (PKL)/magang*. Universitas Bina Darma.

Quipper Campus. (2026). *Profil dan alamat kampus Universitas Bina Darma Palembang*. <https://campus.quipper.com>

Rencanamu.id. (2026). *Peta lokasi dan alamat kampus utama Universitas Bina Darma*. <https://rencanamu.id/cari-kampus/universitas-bina-darma>

Samura, J. A. P. (2025). Analysis of success and barriers to implementing health service management information systems in Indonesia. *Jurnal Kesmas dan Gizi*. <https://doi.org/10.35451/cyf8pg88> ([Medistra Journal](http://medistrajournal.com))

Suharjana, Widiyanto, & Budayati, E. S. (2025). *Rahasia di balik tes kebugaran jasmani: Ukur, analisis, dan tingkatkan*.

Sukmawati, N., Endrawan, I. B., Melianty, S., & Kesumawati, S. A. (2023). Sosialisasi prosedur pelaksanaan program magang MBKM Program Studi Pendidikan Olahraga Universitas Bina Darma. *Abdibarya: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(1), 68–76.

Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghozali, R., & Muksin, A. (2017). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi* (Cetakan ke-9). Bumi Aksara.

Takain, I., & Katmini. (2021). The implementation of computer-based administrative information systems to improve the performance of services quality in hospitals. *Journal for Quality in Public Health*, 5(1). <https://doi.org/10.30994/jqph.v5i1.275> ([Journal for Quality in Public Health](http://journalforqualityinpublichealth.com))

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Universitas Bina Darma. (2024). *Pusat laboratorium komputer Gedung Prof. Bochori Rachman 2 (BR-2)*. Universitas Bina Darma.

Universitas Bina Darma. (2026). *Profil lulusan Program Studi Pendidikan Olahraga (PL1 & PL2)*. <https://binadarma.ac.id/profillulusan>

Universitas Bina Darma. (2026). *Pusat kesehatan Universitas Bina Darma: Jenis pelayanan dan informasi operasional*. <https://binadarma.ac.id/about/pusat-kesehatan>

Universitas Bina Darma. (2026). *Visi, misi, dan tujuan Program Studi Pendidikan Olahraga*. UBD Press.