

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor kehidupan termasuk sektor pelayanan publik. Salah satu bentuk perubahan tersebut adalah transformasi digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan dan manfaat digitalisasi pelayanan administrasi di Puskesmas Kecamatan Banda Sakti Kota Lhokseumawe, Grand teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Heek (2006) dan Agus Dwiyanto (2021). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive* dan teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi sebelumnya yang melibatkan antrian fisik dan pencatatan manual, mengalami hambatan seperti antrian panjang, risiko kesalahan data, dan ketidakefisienan operasional akibat keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya adaptasi masyarakat (terutama faktor usia dan akses), serta kurangnya pelatihan staf; hasil wawancara menunjukkan bahwa digitalisasi telah meningkatkan efisiensi, seperti pendaftaran online, rekapitulasi data otomatis, dan fitur peringatan kesalahan (misalnya, alergi obat), dengan sekitar 80% layanan kuratif terdigitalisasi, meskipun 20% laporan program masih manual, namun manfaatnya mencakup pengurangan beban kerja dan peningkatan kepuasan pasien. Kesimpulan penelitian menekankan perlunya intervensi seperti peningkatan infrastruktur dan program edukasi untuk mengatasi tantangan tersebut.

***Kata Kunci:*** *Pelayanan, Puskesmas, Transformasi Digital*