

Peningkatan Kapasitas Tenaga Kesehatan Melalui Edukasi Administrasi Pelayanan di Puskesmas Tanjung Rejo

Kharis Meiwan Kristian Telaumbanua¹, Ahmad Faisal Nasution², Syahrul'an³, Putri Syafira Rahmah Siregar⁴, Nazwa Aulia⁵

^{1,3,4,5}Program Studi Administrasi Kesehatan, ²Program Studi Gizi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Deztron Indonesia

*E-mail: kharisimeiwan@udi.ac.id¹

Abstrak

Administrasi pelayanan merupakan komponen penting dalam mendukung mutu layanan kesehatan di fasilitas pelayanan tingkat pertama. Namun, hasil observasi di Puskesmas Tanjung Rejo menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi pelayanan masih belum optimal, ditandai dengan pencatatan data yang belum seragam, dokumentasi kurang tertata, dan alur pelayanan belum sistematis. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan kapasitas tenaga kesehatan melalui edukasi administrasi pelayanan. Metode pelaksanaan meliputi ceramah, diskusi, simulasi, dan pendampingan kepada 15 tenaga kesehatan. Evaluasi dilakukan melalui pre-test, post-test, dan observasi praktik kerja. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan kategori pengetahuan baik dari 13,3% menjadi 73,3%, sedangkan kategori kurang menurun dari 26,7% menjadi 0%. Selain itu, terjadi perbaikan pada alur pelayanan, pencatatan administrasi, dokumentasi, efisiensi waktu pelayanan, dan koordinasi tenaga kesehatan. Kegiatan ini menunjukkan bahwa edukasi administrasi pelayanan efektif meningkatkan kapasitas tenaga kesehatan serta mendukung peningkatan mutu layanan kesehatan di puskesmas.

Kata kunci: administrasi pelayanan, edukasi, mutu layanan, puskesmas, tenaga kesehatan

Abstract

Service administration is an important component in supporting healthcare quality at primary healthcare facilities. However, observations at Tanjung Rejo Public Health Center showed that service administration management was still suboptimal, as indicated by non-standardized data recording, poorly organized documentation, and unsystematic service flow. This community service program aimed to improve healthcare workers' capacity through service administration education. The methods included lectures, discussions, simulations, and mentoring for 15 healthcare workers. Evaluation was conducted through pre-test, post-test, and work practice observation. The results showed an increase in the good knowledge category from 13.3% to 73.3%, while the poor category decreased from 26.7% to 0%. In addition, improvements were found in service flow, administrative recording, documentation, service time efficiency, and coordination among healthcare workers. This program indicates that service administration education is effective in improving healthcare workers' capacity and supporting healthcare service quality at public health centers.

Keywords: service administration, education, service quality, public health center, healthcare workers

1. PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Keberhasilan pelayanan di puskesmas tidak hanya ditentukan oleh kompetensi klinis tenaga kesehatan, tetapi juga dipengaruhi oleh sistem administrasi pelayanan yang baik. Administrasi pelayanan meliputi pendaftaran pasien, pencatatan data, pengelolaan rekam medis, dokumentasi pelayanan, pengarsipan, serta pelaporan kegiatan kesehatan. Sistem administrasi yang tertata mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat alur kerja, dan menyediakan data akurat untuk pengambilan keputusan (Ahmed & Hasan, 2022; World Health Organization, 2023).

Namun demikian, berbagai fasilitas kesehatan primer masih menghadapi kendala dalam pengelolaan administrasi pelayanan. Permasalahan yang sering muncul meliputi duplikasi pencatatan data pasien, format administrasi yang belum seragam, keterlambatan dokumentasi, dan alur pelayanan yang belum terstandarisasi (Damayanti & Putra, 2022). Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya waktu tunggu pasien, rendahnya efisiensi kerja tenaga kesehatan, serta menurunnya mutu layanan kesehatan.

Khalayak sasaran dalam kegiatan pengabdian ini adalah tenaga kesehatan yang terlibat langsung dalam proses administrasi pelayanan, yaitu sebanyak 15 orang yang terdiri atas 4

perawat, 3 bidan, 3 petugas pendaftaran, 3 tenaga administrasi, dan 2 petugas rekam medis. Sasaran ini dipilih karena memiliki peran utama dalam pengelolaan sistem administrasi pelayanan di puskesmas. Berdasarkan observasi awal, sekitar 60,0% peserta memiliki tingkat pengetahuan kategori cukup, 26,7% kategori kurang, dan hanya 13,3% kategori baik terkait administrasi pelayanan. Data ini menunjukkan bahwa kapasitas tenaga kesehatan masih perlu ditingkatkan agar mampu mendukung mutu layanan secara optimal.

Wilayah pelaksanaan kegiatan memiliki potensi yang baik untuk pengembangan sistem pelayanan kesehatan karena merupakan pusat layanan masyarakat dengan jumlah kunjungan pasien yang cukup tinggi setiap hari. Tingginya kunjungan pasien menjadi tantangan sekaligus peluang dalam menerapkan sistem administrasi yang lebih efektif, efisien, dan terstandar. Apabila administrasi pelayanan berjalan optimal, maka waktu pelayanan dapat dipersingkat, ketepatan data meningkat, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan akan lebih baik.

Berdasarkan kondisi tersebut, permasalahan yang dirumuskan dalam kegiatan ini adalah: (1) bagaimana kapasitas tenaga kesehatan dalam manajemen administrasi pelayanan, (2) bagaimana pelaksanaan edukasi administrasi pelayanan, (3) bagaimana peningkatan kapasitas tenaga kesehatan setelah edukasi, dan (4) bagaimana peran edukasi dalam mendukung mutu layanan kesehatan.

Upaya peningkatan kapasitas tenaga kesehatan melalui edukasi telah banyak dilakukan dan terbukti efektif. Penelitian menunjukkan bahwa pelatihan administrasi pelayanan mampu meningkatkan efisiensi kerja serta mengurangi kesalahan pencatatan data pasien (Kurniawan et al., 2023). Metode edukasi berbasis simulasi juga terbukti meningkatkan pemahaman peserta secara signifikan dibandingkan metode konvensional (Hidayat & Rahman, 2024). Selain itu, pendampingan implementasi di tempat kerja memberikan dampak positif terhadap perubahan perilaku kerja tenaga kesehatan (Utami & Wibowo, 2024). Meski demikian, sebagian besar program sebelumnya lebih berfokus pada peningkatan pengetahuan dan belum mengintegrasikan aspek praktik lapangan secara menyeluruh.

Berdasarkan kajian tersebut, kegiatan pengabdian ini dilaksanakan melalui pendekatan edukasi terpadu yang mencakup ceramah, diskusi, simulasi, dan pendampingan implementasi. Pendekatan ini merupakan hilirisasi dari berbagai hasil penelitian terkait peningkatan kapasitas tenaga kesehatan dalam bidang administrasi pelayanan. Tujuan kegiatan ini adalah meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan tenaga kesehatan dalam pengelolaan administrasi pelayanan sehingga tercipta sistem pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan bermutu.

2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Puskesmas Tanjung Rejo selama bulan Mei 2026 dengan sasaran utama tenaga kesehatan yang terlibat langsung dalam administrasi pelayanan. Jumlah peserta sebanyak 15 orang yang terdiri atas perawat, bidan, petugas pendaftaran, tenaga administrasi, dan petugas rekam medis. Pemilihan sasaran dilakukan karena kelompok tersebut memiliki peran penting dalam proses pencatatan data pasien, pengelolaan dokumen, alur pelayanan, serta pelaporan kegiatan kesehatan.

Metode penerapan kegiatan menggunakan pendekatan partisipatif dan edukatif melalui beberapa tahapan, yaitu identifikasi masalah, pelaksanaan edukasi, simulasi praktik, pendampingan implementasi, dan evaluasi hasil kegiatan. Pendekatan partisipatif dipilih karena mampu meningkatkan keterlibatan peserta dalam proses pembelajaran serta mendorong perubahan perilaku kerja secara lebih efektif (Nugroho & Prasetyo, 2024).

Tahap pertama adalah identifikasi masalah melalui observasi lapangan dan wawancara singkat dengan peserta. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui kondisi awal sistem administrasi pelayanan, kendala yang dihadapi tenaga kesehatan, serta kebutuhan peningkatan kapasitas peserta. Hasil identifikasi menunjukkan masih adanya pencatatan ganda, format administrasi yang belum seragam, dokumentasi kurang lengkap, dan alur pelayanan yang belum terstandarisasi.

Tahap kedua adalah pelaksanaan edukasi melalui metode ceramah dan diskusi interaktif. Materi yang diberikan meliputi konsep dasar administrasi pelayanan kesehatan, pentingnya standar pencatatan data, pengelolaan dokumen, alur pelayanan yang efektif, serta koordinasi antar tenaga kesehatan. Metode ceramah digunakan untuk meningkatkan pengetahuan dasar peserta, sedangkan diskusi interaktif bertujuan menggali pengalaman peserta dan mencari solusi

atas permasalahan yang dihadapi. Edukasi dengan metode kombinasi terbukti lebih efektif dibandingkan metode tunggal dalam meningkatkan pemahaman peserta (Hidayat & Rahman, 2024).

Tahap ketiga adalah simulasi praktik administrasi pelayanan. Pada tahap ini peserta mempraktikkan secara langsung proses pelayanan mulai dari pendaftaran pasien, pencatatan data, dokumentasi pelayanan, hingga penyusunan arsip. Simulasi dilakukan agar peserta memperoleh pengalaman belajar yang aplikatif dan dapat memahami alur kerja secara sistematis. Pembelajaran berbasis praktik diketahui mampu meningkatkan keterampilan peserta secara signifikan (Utami & Wibowo, 2024).

Tahap keempat adalah pendampingan implementasi di unit kerja masing-masing. Tim pelaksana mendampingi peserta dalam menerapkan format administrasi yang lebih seragam, memperbaiki sistem dokumentasi, serta menyusun alur pelayanan yang lebih efektif. Pendampingan ini dilakukan untuk memastikan bahwa materi yang telah diberikan dapat diterapkan secara nyata dalam pelayanan sehari-hari.

Tahap kelima adalah evaluasi kegiatan. Evaluasi dilakukan melalui pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta, serta observasi langsung terhadap perubahan praktik administrasi pelayanan. Instrumen pre-test dan post-test terdiri dari 10 pertanyaan pilihan ganda mengenai administrasi pelayanan kesehatan. Kriteria penilaian dibagi menjadi tiga kategori, yaitu baik (skor 8–10), cukup (skor 5–7), dan kurang (skor <5). Selain itu, evaluasi mutu layanan dilakukan secara deskriptif berdasarkan indikator alur pelayanan, keseragaman pencatatan, kelengkapan dokumentasi, efisiensi waktu pelayanan, dan koordinasi tenaga kesehatan.

Tingkat ketercapaian kegiatan dinilai dari meningkatnya pengetahuan peserta, perubahan sikap terhadap pentingnya administrasi pelayanan, meningkatnya kedisiplinan dalam pencatatan dan dokumentasi, serta meningkatnya kerja sama antar tenaga kesehatan. Dari sisi sosial, kegiatan ini diharapkan meningkatkan kepuasan masyarakat karena pelayanan menjadi lebih cepat dan tertata. Dari sisi ekonomi, efisiensi pelayanan dapat mengurangi pemborosan waktu kerja dan penggunaan sumber daya administrasi. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini diharapkan mampu memberikan dampak jangka pendek maupun jangka panjang terhadap mutu layanan kesehatan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini memberikan nilai tambah bagi institusi pelayanan kesehatan melalui peningkatan pengetahuan peserta, perubahan perilaku kerja, serta perbaikan sistem administrasi pelayanan. Dampak jangka pendek yang diperoleh adalah meningkatnya kemampuan tenaga kesehatan dalam pencatatan dan dokumentasi pelayanan, sedangkan dampak jangka panjang yang diharapkan adalah terciptanya budaya kerja yang efektif, efisien, dan berorientasi mutu pelayanan kesehatan.

Kapasitas Tenaga Kesehatan dalam Manajemen Administrasi Pelayanan

Untuk mengetahui kondisi awal kapasitas tenaga kesehatan, dilakukan pre-test kepada 15 peserta sebelum pelaksanaan edukasi. Hasil pre-test menunjukkan bahwa sebagian besar peserta masih berada pada kategori cukup dan kurang.

Tabel 1. Distribusi Tingkat Pengetahuan Peserta Sebelum Edukasi

Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	2	13,3
Cukup	9	60,0
Kurang	4	26,7
Total	15	100

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas peserta memiliki tingkat pengetahuan kategori cukup (60,0%), sedangkan kategori kurang masih sebesar 26,7%. Kondisi ini menunjukkan bahwa kapasitas tenaga kesehatan dalam administrasi pelayanan belum optimal. Permasalahan yang ditemukan melalui observasi lapangan meliputi pencatatan data pasien yang belum seragam, dokumentasi kurang lengkap, dan alur pelayanan yang belum tertata.

Pelaksanaan Edukasi Manajemen Administrasi Pelayanan

Pelaksanaan edukasi dilakukan secara bertahap melalui metode ceramah, diskusi, simulasi, dan pendampingan. Kegiatan ini diikuti seluruh peserta dan berlangsung dengan baik.

Tabel 2. Pelaksanaan Kegiatan Edukasi

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Peserta	Keterangan
1	Penyampaian materi	Minggu II Mei 2026	15 orang	Berjalan baik
2	Diskusi dan tanya jawab	Minggu II Mei 2026	15 orang	Peserta aktif
3	Simulasi alur administrasi	Minggu II Mei 2026	15 orang	Peserta antusias
4	Pendampingan implementasi	Minggu III Mei 2026	15 orang	Implementasi langsung

Pelaksanaan kegiatan menunjukkan partisipasi peserta yang tinggi. Metode edukasi kombinasi dinilai efektif karena peserta tidak hanya menerima materi secara teori, tetapi juga mempraktikkan langsung sistem administrasi pelayanan. Pendekatan ini sejalan dengan penelitian Hidayat dan Rahman (2024) bahwa metode interaktif mampu meningkatkan pemahaman peserta secara lebih optimal.

Peningkatan Kapasitas Tenaga Kesehatan Setelah Edukasi

Setelah kegiatan selesai, dilakukan post-test untuk mengukur peningkatan kapasitas peserta. Hasil menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan yang signifikan.

Tabel 3. Hasil Post-test Pengetahuan Peserta

Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	11	73,3
Cukup	4	26,7
Kurang	0	0
Total	15	100

Tabel 4. Perbandingan Pre-test dan Post-test

Kategori	Pre-test	Post-test	Perubahan
Baik	2	11	+9
Cukup	9	4	-5
Kurang	4	0	-4

Berdasarkan Tabel 3 dan Tabel 4, kategori baik meningkat dari 13,3% menjadi 73,3%, sedangkan kategori kurang menurun hingga 0%. Hasil ini menunjukkan bahwa edukasi administrasi pelayanan efektif meningkatkan kapasitas tenaga kesehatan baik dari sisi pengetahuan maupun keterampilan kerja. Peserta juga menunjukkan perubahan perilaku berupa pencatatan lebih tertib dan dokumentasi lebih lengkap.

Peran Edukasi dalam Mendukung Mutu Layanan Kesehatan

Selain peningkatan kapasitas individu, edukasi juga memberikan dampak terhadap mutu layanan kesehatan di puskesmas.

Tabel 5. Evaluasi Dampak Edukasi terhadap Mutu Layanan

Indikator	Sebelum	Sesudah
Alur pelayanan	Belum terstruktur	Lebih terstruktur
Pencatatan administrasi	Belum seragam	Lebih seragam
Dokumentasi pelayanan	Tidak lengkap	Lebih lengkap
Waktu pelayanan	Lebih lama	Lebih efisien
Koordinasi tenaga Kesehatan	Kurang optimal	Lebih baik

Berdasarkan Tabel 5, edukasi administrasi pelayanan memberikan dampak positif terhadap sistem pelayanan. Alur pelayanan menjadi lebih jelas, pencatatan lebih rapi, dokumentasi lebih lengkap, dan waktu pelayanan menjadi lebih efisien. Selain itu, koordinasi antar tenaga kesehatan meningkat karena pembagian tugas lebih sistematis. Temuan ini sejalan dengan Lee dan Kim (2023) yang menyatakan bahwa penguatan sistem administrasi mampu meningkatkan mutu layanan kesehatan primer.

Keunggulan, Kendala, dan Peluang Pengembangan

Keunggulan kegiatan ini terletak pada metode pembelajaran yang menggabungkan teori dan praktik sehingga mudah diterapkan sesuai kondisi peserta. Kegiatan ini juga relevan dengan kebutuhan puskesmas dan dapat dilaksanakan dengan sumber daya yang tersedia.

Kendala yang dihadapi adalah keterbatasan waktu peserta karena tetap menjalankan pelayanan rutin serta perbedaan tingkat pemahaman awal antar peserta. Namun, kendala tersebut dapat diatasi melalui jadwal fleksibel dan pendampingan langsung.

Ke depan, kegiatan ini berpeluang dikembangkan melalui pelatihan berkala, penyusunan standar operasional prosedur administrasi, serta digitalisasi sistem pencatatan pelayanan agar mutu layanan kesehatan semakin meningkat.



Gambar 1. Kegiatan Pengabdian Masyarakat

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui edukasi administrasi pelayanan di Puskesmas Tanjung Rejo berhasil meningkatkan kapasitas tenaga kesehatan dalam pengelolaan administrasi pelayanan. Keberhasilan tersebut ditunjukkan oleh meningkatnya pengetahuan peserta, yang tercermin dari peningkatan kategori pengetahuan baik dari 13,3% menjadi 73,3% serta tidak ditemukannya lagi peserta pada kategori kurang setelah pelaksanaan kegiatan. Selain peningkatan pengetahuan, kegiatan ini juga mendorong perubahan perilaku kerja melalui penerapan pencatatan administrasi yang lebih seragam, dokumentasi pelayanan yang lebih lengkap, alur pelayanan yang lebih terstruktur, efisiensi waktu pelayanan, serta koordinasi yang lebih baik antar tenaga kesehatan. Penerapan metode edukasi yang mengombinasikan ceramah, diskusi, simulasi, dan pendampingan terbukti efektif dalam meningkatkan kompetensi peserta sekaligus mendukung perbaikan mutu pelayanan di puskesmas. Oleh karena itu, kegiatan serupa direkomendasikan untuk dilaksanakan secara berkelanjutan melalui pelatihan berkala, penyusunan dan penerapan standar operasional prosedur (SOP) administrasi pelayanan, serta pengembangan sistem administrasi berbasis digital agar peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dipertahankan dan dikembangkan di fasilitas pelayanan kesehatan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, S., & Hasan, M. (2022). Improving healthcare service quality through administrative management. *International Journal of Health Planning and Management*, 37(5), 2450–2460.
- Andriani, L., & Putra, A. (2023). Penguatan kapasitas tenaga kesehatan dalam administrasi pelayanan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(2), 120–128.
- Damayanti, N., & Putra, A. (2022). Evaluasi manajemen administrasi pelayanan di fasilitas kesehatan primer. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 18(3), 150–158.
- Hidayat, T., & Rahman, F. (2024). Efektivitas edukasi administrasi pelayanan terhadap kinerja tenaga kesehatan. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 15(1), 25–33.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kurniawan, B., Prasetyo, E., & Nugroho, S. (2023). Peningkatan mutu pelayanan kesehatan melalui

- penguatan manajemen administrasi. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(2), 85–92.
- Lee, H., & Kim, Y. (2023). Strengthening administrative workflow in primary healthcare services. *Journal of Healthcare Quality*, 45(2), 112–120.
- Nugroho, S., & Prasetyo, E. (2024). Peningkatan mutu layanan kesehatan primer berbasis edukasi tenaga kesehatan. *Jurnal Sistem Kesehatan*, 10(1), 1–9.
- WHO. (2022). *Quality of care in primary health care: Global report*. Geneva: World Health Organization.
- Yuliana, D., & Saputra, H. (2025). Peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan administrasi kesehatan. *Jurnal Mutu Pelayanan Kesehatan*, 9(1), 40–48.
- World Health Organization. (2023). *Primary health care measurement framework and indicators: monitoring health systems through a PHC lens*. Geneva: WHO.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Pedoman Manajemen Puskesmas*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Pratama, R., & Sari, D. (2022). Analisis peningkatan kualitas pelayanan melalui sistem administrasi kesehatan berbasis digital. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 10(3), 210–218.
- Utami, N., & Wibowo, A. (2024). Peran pelatihan administrasi dalam meningkatkan kinerja tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan primer. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12(1), 55–63.
- Chen, L., & Zhang, X. (2022). Health workforce capacity building and service quality improvement in primary care settings. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1345.