

Optimalisasi Administrasi Pelayanan Pasien Melalui Edukasi dan Pendampingan Sistem Pencatatan di Puskesmas Sempaja Kota Samarinda

¹⁾Safrin*, ²⁾Nurhasanah

^{1,2)}Program Studi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Mutiara Mahakam, Samarinda, Indonesia

Email Corresponding: sisfokomtek.jpkm@gmail.com*

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Kata Kunci: Administrasi Puskesmas Pelayanan Pasien Edukasi Pengabdian Masyarakat	<p>Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam rangkaian program magang di UPTD Puskesmas Sempaja, Kota Samarinda. Tujuan kegiatan ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi administrasi pelayanan pasien melalui edukasi dan pendampingan sistem pencatatan dan pelaporan di bagian pendaftaran dan administrasi. Metode yang digunakan meliputi obsevasi partisipatif, wawancara langsung dengan petugas, serta pelatihan terkait prosedur operasional standar pencatatan data. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan keterampilan staf dalam pengelolaan administrasi pelayanan. Kegiatan ini berkontribusi dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan dasar di fasilitas kesehatan tingkat pertama.</p>
ABSTRACT	
Keywords: Public Health Center Administration Patient Services Education Community Service	<p>This community service activity was carried out as part of an internship program at UPTD Puskesmas Sempaja, Samarinda City. The purpose of this activity was to improve the efficiency and accuracy of patient service administration through education and mentoring on the recording and reporting system in the registration and administration units. The methods used included participatory observation, direct interviews with staff, and training related to standard operating procedures for data recording. The results showed an increase in staff understanding and skills in managing service administration. This activity contributed to improving the quality of basic services in primary healthcare facilities.</p>

This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license.



I. PENDAHULUAN

Administrasi pelayanan pasien yang baik merupakan aspek krusial dalam mendukung kelancaran operasional puskesmas. Kurangnya sumber daya manusia serta rendahnya efisiensi pencatatan menjadi tantangan utama yang ditemukan selama pelaksanaan magang di UPTD Puskesmas Sempaja. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk memberikan edukasi dan pendampingan dalam praktik pencatatan agar lebih sistematis dan sesuai standar yang ditetapkan.

Menurut (Karsana & Mahendra, 2021), Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah yang menyediakan layanan kesehatan masyarakat dan individu tingkat pertama. Pelayanan di Puskesmas lebih mengutamakan pendekatan promotif dan preventif guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang maksimal di wilayah kerja Puskesmas. Sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), Puskesmas bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya, yang mencakup satu atau sebagian wilayah kecamatan. Sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan dasar, Puskesmas memiliki peran strategis dalam masyarakat (Cahyani, 2020). Namun, tantangan umum yang sering dihadapi Puskesmas adalah antrean panjang dan waktu tunggu yang lama bagi pasien rawat jalan. Oleh karena itu, implementasi sistem antrean online menjadi salah satu solusi untuk mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan pengalaman mereka dalam mendapatkan pelayanan kesehatan (Putra, 2018).

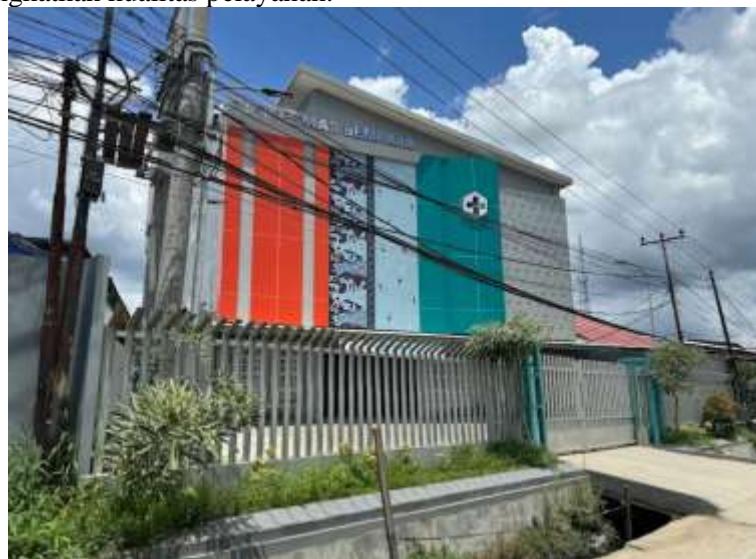
1964

E-Puskesmas adalah aplikasi berbasis web yang dirancang sebagai bagian dari modul Smart City oleh pemerintah Kota Samarinda bekerja sama dengan PT Telkom. Aplikasi ini memungkinkan pendataan dan pencatatan pasien secara elektronik serta memberikan akses layanan kesehatan dasar kepada masyarakat. Dengan dukungan infrastruktur PT Telkom, aplikasi ini memungkinkan akses secara bersamaan oleh banyak pengguna (Rochayati Nggode, 2024). Semakin ketatnya persaingan serta meningkatnya kebutuhan dan pengetahuan masyarakat menuntut Puskesmas untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, baik melalui profesionalitas sumber daya manusia (SDM) maupun peningkatan fasilitas kesehatan, demi memberikan kepuasan kepada pengguna layanan kesehatan (Darus, 2023). SDM dalam organisasi berperan penting untuk keberhasilan dalam. Kemajuan informasi teknologi memberikan dampak yang signifikan, terutama dalam sektor pelayanan kesehatan. Pemanfaatan teknologi informasi mempermudah berbagai proses, termasuk dalam pelayanan kesehatan, sehingga menjadi lebih praktis dan efisien (Cecep Abdul Cholik, 2021). Pendaftaran pasien di Puskesmas dapat dilakukan dengan dua cara: secara online dan di tempat. Pendaftaran online memungkinkan pasien untuk melakukan registrasi di mana saja menggunakan perangkat yang terhubung dengan internet, tanpa harus mengantri di loket. Sementara itu, pendaftaran di tempat mengharuskan pasien datang langsung ke Puskesmas, mengambil nomor antrean, dan menunggu giliran untuk dilayani oleh petugas (Tugiman et al., 2022).

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan tempat untuk menyelenggarakan upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Nur Alpiyah et al., 2023). Di Puskesmas Alai Padang, pendaftaran pasien masih dilakukan secara manual atau on-site, dimana pasien harus datang langsung untuk mengambil nomor antrean dan menunggu giliran pelayanan. Salah satu kendala utama yang ditemukan adalah kurangnya sumber daya manusia di bagian pendaftaran, yang dapat mempengaruhi efisiensi pelayanan (Silitonga & Purba, 2021). Bagian pendaftaran di Puskesmas menjadi tahap awal yang menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Proses ini dapat dilakukan secara on-site maupun online, dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan Puskesmas sering kali ditentukan oleh pengalaman mereka pada tahap awal ini (Suciono et al., 2019).

II. MASALAH

Berdasarkan hasil pengamatan Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran penting dalam keberhasilan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Bagian pendaftaran dan administrasi merupakan garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Efisiensi dan efektivitas kerja di bagian ini sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Oleh karena itu ditemukan masalah yang ada di puskesmas tersebut yaitu Kurangnya SDM pada bagian pendaftaran dan administrasi di UPTD Puskesmas Sempaja Kota Samarinda menjadi krusial untuk mengidentifikasi permasalahan serta mencari solusi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan.



Gambar 1. Lokasi PkM

III. METODE

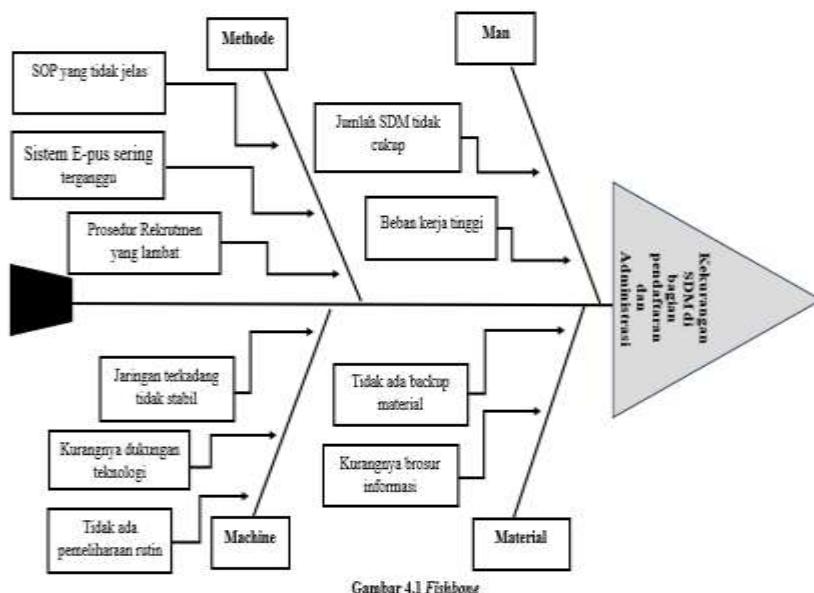
Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan melalui pendekatan partisipatif yang terdiri atas tiga tahapan utama. Tahap pertama adalah identifikasi masalah, yang dilakukan melalui observasi langsung terhadap alur pelayanan administrasi pasien di Puskesmas Sempaja, serta wawancara informal dengan staf administrasi untuk menggali kendala yang mereka hadapi, terutama terkait ketidakefisienan pencatatan dan kurangnya tenaga kerja di bagian pendaftaran. Tahap kedua adalah edukasi, di mana diberikan materi pembelajaran berbasis modul tertulis, dilengkapi dengan lembar evaluasi dan simulasi alur pendaftaran sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Materi ini juga merujuk pada regulasi yang relevan seperti Permenkes No. 43 Tahun 2019. Tahap ketiga adalah pendampingan, yang dilakukan dengan cara terlibat langsung dalam kegiatan operasional harian bersama petugas pendaftaran dan administrasi. Selama proses ini, mahasiswa magang memberikan bimbingan langsung dan koreksi terhadap praktik pencatatan yang belum sesuai. Untuk mendukung efektivitas kegiatan, digunakan pula data sekunder berupa rekap kunjungan pasien, form administrasi, dan daftar pegawai sebagai bahan evaluasi mutu pelayanan. Kombinasi ketiga tahapan ini bertujuan untuk memperkuat kapasitas staf dalam mengelola pencatatan administrasi dan memperbaiki alur pelayanan pasien secara menyeluruh.



Gambar 2. Contoh Diagram

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Selama kegiatan, ditemukan bahwa hanya terdapat dua orang petugas di bagian pendaftaran, yang menyebabkan beban kerja tinggi dan pelayanan menjadi kurang optimal. Setelah pelaksanaan edukasi dan pedampingan, terdapat peningkatan efisiensi waktu layanan dan pengurangan kesalahan dalam entri data pasien. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi staf berdampak langsung pada peningkatan mutu pelayanan administrasi.



Gambar 4.1 Fishbone

Dibawah ini adalah analisis diagram *fishbone* mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kurangnya pegawai.

1. Man

- Jumlah Sumber Daya Manusia tidak cukup, kurangnya tenaga kerja di bagian pendaftaran menyebabkan overload kerja bagi petugas yang ada. Dengan jumlah SDM yang terbatas, petugas tidak mampu menangani volume pasien yang besar, yang dapat memperpanjang waktu tunggu dan menurunkan kualitas pelayanan.
- Beban kerja tinggi, akibat kurangnya petugas menyebabkan beban kerja semakin tinggi dan volume pekerjaan meningkat. Hal ini dapat menyebabkan stres, kelelahan, dan penurunan produktivitas, serta meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pelayanan.

2. Method

- SOP yang kurang jelas, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tidak terdokumentasi dengan baik atau tidak jelas menyebabkan ketidakpastian dalam melaksanakan tugas. Petugas mungkin tidak memiliki panduan yang tepat tentang bagaimana menjalankan tugas mereka secara efisien, hal ini dapat menyebabkan inkonsistensi dan kesalahan.
- Sistem E-pus yang sering terganggu, akibatnya pendaftaran pasien dialihkan ke pendaftaran manual yang dimana menyebabkan pasien menumpuk dan juga memakan waktu yang cukup lama.
- Prosedur rekrutmen yang lambat, proses rekrutmen yang lambat mengakibatkan kekosongan posisi yang berkepanjangan. Hal ini memperpanjang waktu untuk mengisi posisi kosong dan meningkatkan beban kerja bagi petugas yang ada, serta mengganggu kelancaran operasional pendaftaran.

3. Machine

- Jaringan terkadang tidak stabil sehingga menyebabkan delay saat memilih opsi pendaftaran dipelayanan.
- Kurangnya dukungan teknologi, tidak adanya dukungan teknologi yang memadai seperti sistem informasi yang canggih atau perangkat lunak pendukung, menghambat efisiensi dan efektivitas kerja. Tanpa teknologi yang memadai, proses pendaftaran menjadi lebih lambat dan rentan terhadap kesalahan.
- Tidak ada pemeliharaan rutin, sehingga perangkat yang ada tidak sampai jangka lama

4. Material

- Kurangnya brosur informasi penjelasan, kekurangan brosur atau bahan informasi yang cukup untuk pasien dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakjelasan tentang prosedur atau layanan yang tersedia. Hal ini dapat meningkatkan jumlah pertanyaan yang harus dijawab oleh petugas, memperlambat alur kerja dan menambah beban kerja.
- Tidak ada backup material, tidak adanya stok cadangan material penting seperti formulir pendaftaran, alat tulis, dan bahan habis pakai lainnya dapat mengganggu operasional jika material utama habis. Backup material yang memadai membantu memastikan bahwa operasional dapat berjalan lancar tanpa hambatan meskipun terjadi kehabisan material utama.

Tabel 1. Prioritas Pemecahan Masalah

No	Alternatif Pemecahan Masalah	M	I	V	C	Jumlah	Prioritas
1	Mengoptimalkan Sistem Pendaftaran Online	3	1	1	3	1	3
2	Penambahan Tenaga Kerja	2	5	5	2	25	1
3	Menjalin Kerjasama dengan perguruan tinggi kesehatan	3	2	3	2	9	2

Berdasarkan hasil dari rumus *matriks reinke* pada tabel diatas, ditemukan alternatif pemecahan masalah yang mendapat prioritas pertama adalah penambahan tenaga kerja, bobot yang diberikan pada *Magnitude* (M) diberikan sebanyak 2, kriteria *Important* (I) diberikan bobot sebanyak 5, kriteria *Vulnerability* (V) diberikan bobot 5, dan kriteria *Cost* (C) diberikan bobot 2, dan total akhir untuk alternatif pemecahan masalah ini berjumlah 50 yang berarti menjadi prioritas pemecahan masalah.

Tabel 2. *Plan Of Action*

1.	Kegiatan	Diusulkan penambahan SDM pada bagian Pendaftaran dan Administrasi standar 3 SDM. Pendaftaran 2 dan Administrasi 1
2.	Sasaran	Tenaga kerja di pendaftaran dan administrasi
3.	Target	Ruang Administrasi dan <i>Front Office</i> / Pendaftaran
4.	Waktu	2024
5.	Penaggung Jawab	TU Puskesmas Sempaja
6.	Anggaran	Dinas Kesehatan Kota Samarinda
7.	Metode	Membuat surat pemohonan penambahan pegawai tenaga administrasi dan pendaftaran di Puskesmas Sempaja
8.	Evaluasi	Bertambahnya karyawan pada ruang pendaftaran dan Administrasi dapat membantu meningkatkan pelayanan, efisiensi, kualitas layanan, dan kepuasan kerja staf

V. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis situasi yang dilakukan bahwa kegiatan pengabdian ini berhasil meningkatkan kapasitas dan efisiensi kerja petugas administrasi di Puskesmas Sempaja. Edukasi dan pendampingan terbukti efektif dalam meningkatkan mutu pencatatan dan pelayanan administrasi, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kepuasan pasien dan efisiensi kerja puskesmas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan penuh rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada STIKES Mutiara Mahakam Samarinda yang telah memberikan izin untuk melaksanakan pengabdian kepada masyarakat. Selain itu penulis juga mengcapkan terima kasih juga ditujukan kepada UPTD Puskesmas Sempaja Kota Samarinda yang telah berpartisipasi sebagai tempat pelaksanaan, serta memberikan bimbingan dan kerjasama yang sangat membantu dalam menyelesaikan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan sukses. Semoga sinergi yang telah terjalin ini dapat terus memberikan manfaat, mendukung pengembangan ilmu pengetahuan, dan meningkatkan kualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Basith, Z. A., & Prameswarii, G. N. (2020). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Journal Of Public Health Research And Development*, 4(1), 52–63.
- Cahyani, I. S. D. (2020). Pemanfaatan Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Trucuk I Kabupaten Kleten. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(3), 84–94. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia/article/view/34812>
- Cecep Abdul Cholik. (2021). Teknologi Informasi, ICT,. *Jurnal Fakultas Teknik*, 2(2), 39–46.
- Darus, Y. B. (2023). *Manajemen Perencanaan Dalam Meningkatkan Kinerja Petugas (Sumber Daya Manusia) Di Puskesmas Minas (Systematic Literature Riview)*. 1(1), 56–61.
- Gandana, D. (2022). Implementasi Peraturan Menteri Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Kesehatan masyarakat (Studi di UPTD Puskesmas Cikalang Kabupaten Tasikmalaya). *Indonesian Journal Of Education And Humanity*, 2(4), 197–203.
- Karsana, I. W. W., & Mahendra, G. S. (2021). Sistem Informasi Geografis Pemetaan Lokasi Puskesmas Menggunakan Google Maps Api Di Kabupaten Badung. *Jurnal Komputer Dan Informatika*, 9(2), 160–167. <https://doi.org/10.35508/jicon.v9i2.5214>
- Millah, H., & Suryana, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart di Desa Karangbong Kecamatan Pajarakan). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 6(2), 135–142.
- Nur Alpiah, D., Trisnawati, E., Indah, D., & Voco Ananda, G. (2023). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan: Literatur Riveuw. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(08), 3217–3227. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i08.1114>
- Putra, H. N. (2018). Implementasi Diagram UML (Unified Modelling Language) dalam Perancangan Aplikasi Data Pasien Rawat Inap pada Puskesmas Lubuk Buaya. *Implementasi Diagram UML (Unified Modelling Language)*, 2(2), 67–77. <https://jurnal.polgan.ac.id/index.php/sinkron/article/view/130>
- Rochayati Nggode, M. (2024). Analisis Hambatan Dalam Implementasi Layanan E-Puskesmas Di Puskesmas Wonorejo

-
- Kota Samarinda Melalui Analisis Fishbone. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 5(2), 2825–2830. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v5i2.3381>
- Silitonga, P. D. P., & Purba, D. E. R. (2021). Implementasi System Development Life Cycle Pada Rancang Bangun Sistem Pendaftaran Pasien Berbasis Web. *Jurnal Sistem Informasi Kaputama (JSIK)*, 5(2), 196–203. <https://doi.org/10.59697/jsik.v5i2.712>
- Soakakone, M., Wafumilena, E., & Nugraheni, S. A. (2019). Kajian Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Pekalongan Dengan Sistem Holding. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 8(1), 41–50.
- Suciono, L., Firdawati, F., & Edison, E. (2019). Analisis Pelaksanaan Sistem Pencatatan dan Pelaporan Terpadu Puskesmas (SP2TP) di Kota Padang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(3), 700. <https://doi.org/10.25077/jka.v8.i3.p700-707.2019>
- Sulaeman, E. S. (2021). *Manajemen Kesehatan: Teori dan Praktik di Puskesmas*. Gadjah Mada University Press.
- Tugiman, T., Herman, H., & Yudhana, A. (2022). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Model Utaut Untuk Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 9(2), 1621–1630. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i2.2227>