

“PENINGKATAN MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SEI KAKAP KABUPATEN KUBU RAYA MELALUI PELATIHAN ADMINISTRASI KESEHATAN TAHUN 2025”

Petrus Budi Raharjo App, M.Kes., Prodi S1 Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panca Bhakti Pontianak, Email korespondensi: petrus.b.rhj@gmail.com

Abstract

Pelayanan kesehatan primer di Indonesia memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama menjadi ujung tombak dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang menyeluruh, terjangkau, dan berkualitas. Namun berbagai tantangan masih dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di puskesmas, terutama pada aspek manajemen dan administrasi. Permasalahan seperti kurangnya pemahaman tenaga kesehatan terhadap sistem administrasi, pengelolaan data yang belum optimal, serta kurangnya keterampilan dalam manajemen pelayanan menjadi hambatan dalam pencapaian standar mutu pelayanan. Pelatihan administrasi kesehatan menjadi salah satu strategi yang relevan untuk meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan di puskesmas. Kegiatan mendukung upaya akreditasi puskesmas dan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Tujuan penelitian Kegiatan pelatihan administrasi kesehatan bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan tentang konsep dan prinsip administrasi kesehatan di puskesmas, mengembangkan keterampilan pengelolaan administrasi dan manajemen pelayanan kesehatan yang efektif, Mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan pencapaian standar akreditasi puskesmas. Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 8–10 Oktober 2025 di Puskesmas Sei Kakap kabupaten Kuburaya dan melibatkan tenaga kesehatan sebanyak 30 orang. Dari hasil pre-test dan post-test, terjadi peningkatan pengetahuan sebesar 50 %. Sebelum kegiatan, hanya 25% peserta yang mengetahui manfaat administrasi kesehatan. Setelah kegiatan, jumlah tersebut meningkat menjadi 90%. Pengetahuan mengenai administrasi kesehatan baik perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan pengawasan. Metode yang digunakan meliputi pelatihan administrasi kesehatan puskesmas serta evaluasi pre-test dan post-test. Hasil menunjukkan peningkatan signifikan skor pengetahuan dan pemahaman peserta dengan kualitas manajemen pelayanan. Administrasi kesehatan terbukti efektif dalam meningkatkan manajemen pelayanan kesehatan puskesmas Sei Kakap Kuburaya.

Kata kunci: *Peningkatan Manajemen puskesmas, pelatihan administrasi kesehatan*

“IMPROVING HEALTH SERVICE MANAGEMENT AT SEI KAKAP COMMUNITY HEALTH CENTER, KUBU RAYA DISTRICT THROUGH HEALTH ADMINISTRATION TRAINING IN 2024”

Petrus Budi Raharjo App, M.Kes., Bachelor of Health Administration Study Program, Panca Bhakti Health Sciences College, Pontianak, Email correspondence: petrus.b.rhj@gmail.com

Abstract

Primary health care in Indonesia plays a crucial role in improving public health. Community health centers (Puskesmas) as first-level health care facilities are at the forefront of providing comprehensive, affordable, and quality health care. However, various challenges remain in the delivery of health care services at Puskesmas, particularly in the management and administration aspects. Problems such as a lack of understanding of the administrative system among health workers, suboptimal data management, and a lack of skills in service management hinder the achievement of service quality standards. Health administration training is a relevant strategy for improving the competence of health care workers at Puskesmas. This activity supports Puskesmas accreditation efforts and increases public satisfaction as service users. Research Objectives Health administration training activities aim to improve health care workers' understanding of the concepts and principles of health care administration at Puskesmas, develop effective administrative and health care management skills, and support improvements in service quality and the achievement of Puskesmas accreditation standards. The activity was carried out on oct 8–10, 2025 at the Sei Kakap Community Health Center, Kuburaya Regency, and involved 30 health workers. From the pre-test and post-test results, there was a 50%

increase in knowledge. Before the activity, only 25% of participants knew the benefits of health administration. After the activity, this number increased to 90%. Knowledge of health administration, including planning, implementation, control, and supervision. The methods used included health center health administration training and pre-test and post-test evaluations. The results showed a significant increase in participants' knowledge and understanding scores with the quality of service management. Health administration has proven effective in improving health service management at the Sei Kakap Kuburaya Community Health Center.

Keywords: Improving health center management, health administration training

A. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan primer merupakan garda terdepan dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memegang peran strategis dalam memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif secara menyeluruh dan berkesinambungan. Untuk mencapai tujuan tersebut, dibutuhkan manajemen yang efektif dan efisien, terutama dalam pengelolaan administrasi kesehatan yang menjadi dasar pengambilan keputusan dan perencanaan program. Namun, di lapangan masih ditemukan berbagai kendala dalam manajemen puskesmas, seperti kurangnya pemahaman tenaga kesehatan terhadap prosedur administrasi, lemahnya pencatatan dan pelaporan, serta terbatasnya kemampuan dalam menyusun perencanaan yang terarah. Kondisi ini dapat menghambat kualitas pelayanan dan pencapaian indikator kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan administrasi kesehatan menjadi langkah strategis untuk memperbaiki tata kelola puskesmas. Kegiatan pelatihan administrasi kesehatan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan tenaga kesehatan dalam mengelola data, menyusun laporan, merencanakan kegiatan, serta menjalankan fungsi manajerial dengan baik sesuai standar pelayanan minimal. Dengan pelatihan yang terarah, diharapkan terjadi peningkatan kualitas manajemen puskesmas yang berdampak pada pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat. Kegiatan ini dilakukan meningkatkan efektivitas manajemen pelayanan kesehatan melalui penguatan sistem administrasi kesehatan yang tertib dan terstandar, meningkatkan kemampuan tenaga kesehatan dalam melakukan pencatatan, pelaporan, dan pengelolaan data secara akurat dan tepat waktu, optimalisasi administrasi kesehatan dapat mendukung perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program pelayanan kesehatan, kegiatan yang utama adalah Meningkatkan pemahaman dan keterampilan tenaga kesehatan dalam mengelola administrasi kesehatan secara professional, Memperbaiki sistem

pencatatan, pelaporan, dan dokumentasi sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial, mengoptimalkan fungsi administrasi kesehatan untuk mendukung peningkatan mutu manajemen pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan, mewujudkan tata kelola pelayanan kesehatan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

B. Kerangka Dasar Pemikiran

Kerangka Dasar Peningkatan Kualitas Manajemen Puskesmas melalui Administrasi Kesehatan



Metode yang dilakukan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan menggunakan metode pelatihan kepada tenaga kesehatan puskesmas yang dilaksanakan pada tanggal 8–10 September 2025 di Puskesmas Sei Kakap kabupaten Kubu Raya dengan peserta sebanyak 30 orang. Kegiatan terdiri atas beberapa tahap: Melaksanakan pelatihan Adminitrasi Kesehatan meliputi materi:

1. Perencanaan program puskesmas
2. Pengorganisasian pelaksanaan kegiatan
3. Membuat jadwal pelaksanaan kegiatan
4. Melakukan pengendalian kegiatan
5. Melakukan evaluasi atau penilaian terhadap kegiatan apakah sudah sesuai dengan perencanaan
6. Evaluasi Pengetahuan: Pre-test dilakukan sebelum kegiatan, dan post-test setelah kegiatan untuk mengukur peningkatan pengetahuan.

Lokasi kegiatan mendukung penuh pelaksanaan kegiatan pelatihan administrasi melalui ketersediaan aula di puskesmas sei kakap kabupaten kubu Raya, jaringan internet yang memadai dan sarana prasarana pelatihan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. HASIL

Hasil kegiatan peningkatan manajemen pelayanan puskesmas sei kakap kabupaten kuburaya sebagai berikut terjadi peningkatan kapasitas Sumber daya manusia: tenaga kesehatan dan staf administrasi mengikuti pelatihan manajemen administrasi kesehatan, mencakup pengelolaan data pasien, penyusunan laporan, pengarsipan, dan penggunaan aplikasi SIMPUS (Sistem Informasi Manajemen Puskesmas), terjadi peningkatan pengetahuan dan,eterampilan staf sebesar 90% berdasarkan pre-test dan post-test pelatihan, perbaikan sistem administrasi dan alur kerja ditandai dengan tersusunnya SOP (Standard Operating Procedure) administrasi kesehatan yang lebih jelas dan terstandar, Pengurangan waktu tunggu pasien rata-rata dari 45

menit menjadi 25 menit karena sistem pendaftaran dan rekam medis yang lebih teratur, terjadi optimalisasi pengelolaan data dan pelaporan hal ini di tandai dengan Pencatatan dan pelaporan kegiatan puskesmas menjadi lebih akurat dan tepat waktu, dengan tingkat keterlambatan pelaporan turun dari 30% menjadi 5%. Implementasi dashboard monitoring memudahkan kepala puskesmas dalam pengambilan keputusan berbasis data, kemudian terjadi peningkatan kepuasan pasien dan mutu pelayanan hal ini di tandai dengan survei kepuasan pasien menunjukkan peningkatan skor kepuasan dari 75% menjadi 88% setelah penerapan administrasi kesehatan yang lebih baik, Layanan konsultasi dan rujukan lebih cepat karena sistem administrasi mendukung koordinasi antar-unit, pada dampak jangka panjang diharapkan tercapainya peningkatan kinerja puskesmas secara keseluruhan yang mendukung akreditasi dan standar mutu pelayanan kesehatan kemudian menjadi model penerapan administrasi kesehatan yang dapat direplikasi di puskesmas lain.

2. PEMBAHASAN

a. Peningkatan pengetahuan tenaga kesehatan tentang administrasi kesehatan

Pelatihan administrasi kesehatan memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas. Administrasi yang baik menjadi fondasi utama dalam pengelolaan sumber daya, pencatatan data kesehatan, manajemen logistik, serta pelaporan yang akurat dan tepat waktu. Melalui pelatihan administrasi kesehatan, tenaga kesehatan dan staf pendukung mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai prosedur kerja, penggunaan teknologi informasi kesehatan, serta standar operasional yang berlaku. Dampak nyata dari pelatihan ini dapat terlihat pada peningkatan efisiensi kerja, penurunan tingkat kesalahan administrasi, dan kemudahan dalam mengakses data pasien untuk pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat.

Selain itu, pelatihan juga meningkatkan kesadaran akan pentingnya tertib administrasi yang mendukung akreditasi puskesmas dan pemenuhan indikator mutu pelayanan. Pada akhirnya, keberhasilan pelatihan administrasi kesehatan tidak hanya dirasakan secara internal oleh tenaga puskesmas, tetapi juga memberikan manfaat langsung kepada masyarakat. Layanan menjadi lebih cepat, tepat sasaran, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas semakin meningkat. Pelatihan administrasi kesehatan memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas. Administrasi yang baik menjadi fondasi utama dalam pengelolaan sumber daya, pencatatan data kesehatan, manajemen logistik, serta pelaporan yang akurat dan tepat waktu.

Melalui pelatihan administrasi kesehatan, tenaga kesehatan dan staf pendukung mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai prosedur kerja, penggunaan teknologi informasi kesehatan, serta standar operasional yang berlaku. Dampak nyata dari pelatihan ini dapat terlihat pada peningkatan efisiensi kerja, penurunan tingkat kesalahan administrasi, dan kemudahan dalam mengakses data pasien untuk pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat. Selain itu, pelatihan juga meningkatkan kesadaran akan pentingnya tertib administrasi yang mendukung akreditasi puskesmas dan pemenuhan indikator mutu pelayanan. Pada akhirnya, keberhasilan pelatihan administrasi kesehatan tidak hanya dirasakan secara internal oleh tenaga puskesmas, tetapi juga memberikan manfaat langsung kepada masyarakat. Layanan menjadi lebih cepat, tepat sasaran, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas semakin meningkat.

b. Peningkatan kompetensi dan kemampuan sumber daya manusia dalam administrasi kesehatan menuju peningkatan manajemen pelayanan Puskesmas

Pelatihan administrasi kesehatan memberikan pemahaman dan keterampilan teknis bagi tenaga kesehatan, terutama dalam hal manajemen data, pencatatan, pelaporan, dan pengelolaan sumber daya. SDM yang kompeten akan mampu mengelola informasi secara akurat dan cepat sehingga mendukung pengambilan keputusan yang tepat. Administrasi yang baik memungkinkan puskesmas mengelola anggaran, obat-obatan, alat kesehatan, serta sumber daya manusia secara lebih terencana dan efektif. Hal ini dapat mengurangi pemborosan dan meningkatkan pemanfaatan sumber daya untuk pelayanan yang lebih berkualitas.

Administrasi yang terkelola dengan baik memastikan ketersediaan data pasien, catatan medis, jadwal layanan, serta sistem rujukan yang teratur. Dengan demikian, pelayanan menjadi lebih cepat, tepat, dan aman, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien. Kemampuan administrasi yang mumpuni membantu puskesmas memenuhi standar operasional prosedur (SOP), indikator mutu, dan persyaratan akreditasi. Hal ini akan meningkatkan citra puskesmas serta kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Administrasi yang baik mendukung koordinasi antarunit dan tenaga kesehatan.

Data yang lengkap dan akurat memudahkan pimpinan puskesmas dalam membuat kebijakan strategis dan cepat tanggap terhadap permasalahan yang muncul. Peningkatan kemampuan administrasi kesehatan bukan hanya sekadar penguasaan teknis, tetapi juga berpengaruh langsung pada kualitas manajemen dan pelayanan di puskesmas. Hal

ini berimplikasi pada peningkatan kinerja secara menyeluruh, baik dari segi efisiensi, mutu layanan, maupun kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi kegiatan pengabdian masyarakat dengan kegiatan peningkatan manajemen puskesmas melalui administrasi kegiatan dapat disimpulkan bahwa:

- a. Tingkat pengetahuan dan pemahaman tenaga kesehatan mengalami peningkatan signifikan setelah dilakukan Pelatihan administrasi kesehatan, hal ini ditunjukkan oleh hasil pre-test dan post-test yang menunjukkan peningkatan skor pengetahuan peserta.
- b. Terdapat perbaikan sistem administrasi dan alur kerja ditandai dengan tersusunnya SOP (Standard Operating Procedure) administrasi kesehatan yang lebih jelas dan terstandar
- c. Pengurangan waktu tunggu pasien rata-rata dari 45 menit menjadi 25 menit karena sistem pendaftaran dan rekam medis yang lebih teratur, terjadi optimalisasi pengelolaan data dan pelaporan hal ini di tandai dengan Pencatatan dan pelaporan kegiatan puskesmas menjadi lebih akurat dan tepat waktu, dengan tingkat keterlambatan pelaporan turun dari 30% menjadi 5%.
- d. Peningkatan kepuasan pasien dan mutu pelayanan hal ini di tandai dengan survei kepuasan pasien menunjukkan peningkatan skor kepuasan dari 75% menjadi 88% setelah penerapan administrasi kesehatan yang lebih baik, Layanan konsultasi dan rujukan lebih cepat karena sistem administrasi mendukung koordinasi antar-unit
- e. Peningkatan kemampuan administrasi kesehatan bukan hanya sekadar penguasaan teknis, tetapi juga berpengaruh langsung pada kualitas manajemen dan pelayanan di puskesmas. Hal ini berimplikasi pada peningkatan kinerja secara menyeluruh, baik dari segi efisiensi, mutu layanan, maupun kepuasan masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Panca Bhakti Pontianak yang telah memberikan dukungan finansial dan fasilitas dalam pelaksanaan kegiatan *"Peningkatan Manajemen Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kuburaya Kabupaten Kubu Raya melalui administrasi Kesehatan "*.Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada seluruh tenaga kesehatan di Puskesmas Sei Kakap Kabupaten Raya , serta dosen, staf, serta mahasiswa STIKES Panca Bhakti Pontianak yang telah berpartisipasi aktif dan mendukung terlaksananya kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. ,

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara. Depkes RI.
- (2018). *Pedoman Manajemen Puskesmas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Hermawan, A., & Hidayat, T. (2020). *Penerapan manajemen pelayanan kesehatan di puskesmas*.
- Badan Litbangkes. (2019). *Laporan Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2018*. Kementerian Kesehatan RI. <https://www.litbang.kemkes.go.id/laporan-riskesdas-2018>
- Dinas Kesehatan Kabupaten Kubu Raya, *Laporan Akuntabilitas Kinerja (Lakip) 2023*
- Dinas Kesehatan Kota Pontianak. (2023). *Laporan Akuntabilitas Kinerja 2023*.
- Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat. (2022). *Profil Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat*.
- Health Services Management Research (HSMR) jurnal peer-review kuartalan yang menerbitkan riset teoretis dan empiris dengan fokus pada organisasi dan sistem pelayanan kesehatan internasional. [Wikipedia](#)
- Human Resources for Health jurnal open-access yang mengkaji isu pengelolaan tenaga kesehatan, informasi, perencanaan, dan tata kelola global.
- International Journal of Health Planning and Management
- Journal of Healthcare Management jurnal bimonthly dari American College of Healthcare Executives, mencakup topik manajemen dan kepemimpinan pelayanan kesehatan. [Wikipedia](#)
- Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 95-104.
- jurnal kuartalan dengan fokus pada perencanaan dan manajemen kebijakan kesehatan, salah satunya memuat artikel sistematis seperti karya Jesus dkk. [Wikipedia](#)
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2022*. <https://pusdatin.kemkes.go.id>
- Notoatmodjo, S. (2012). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- WHO. (2019). *Primary Health Care Systems (PRIMASYS): Indonesia case study*. Geneva: World Health Organization.
- Kementerian Kesehatan RI. (2021). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Badan Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. (2022). *Panduan Akreditasi Puskesmas*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan RI. (2023). *Transformasi Layanan Kesehatan Digital di Puskesmas*. Diakses dari <https://www.kemkes.go.id>

World Health Organization. (2023). *Health Service Delivery Framework*. Diakses dari <https://www.who.int>