SOSIALISASI ALUR PELAYANAN ADMINISTRASI YANG EFEKTIF UNTUK MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN KESEHATAN DI KLINIK PRATAMA MULIA TAHUN 2025

Ririn Cholisotul Muawanah[1], Margaretha Ita[2], Yosephio Makdalena[3], Lisnawati[4]

[1,2,3,4.] Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panca Bhakti Pontianak
ririn.cmuawanah@gmail.com

Abstrak

Pelayanan administrasi yang efektif merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Klinik Pratama Mulia sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan tingkat pertama menghadapi tantangan berupa kurangnya pemahaman masyarakat terhadap alur pelayanan administrasi, sehingga sering menimbulkan antrean panjang, keterlambatan pelayanan, dan keluhan pasien. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai alur pelayanan administrasi yang efektif di Klinik Pratama Mulia. Metode yang digunakan adalah sosialisasi melalui penyuluhan tatap muka, diskusi interaktif, serta pemberian media cetak berupa leaflet alur pelayanan. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman masyarakat, yang terlihat dari evaluasi pre-test dan post-test dengan rata-rata kenaikan skor sebesar 35%. Selain itu, masyarakat memberikan respon positif terhadap media informasi yang disediakan, yang dinilai praktis dan mudah dipahami. Dengan adanya sosialisasi ini, diharapkan masyarakat dapat mengikuti prosedur administrasi dengan lebih tertib sehingga pelayanan di klinik menjadi lebih efisien.

Kata kunci: administrasi kesehatan, sosialisasi, klinik pratama, pelayanan efektif

Abstract

Effective administrative services are an essential factor in improving patient satisfaction in healthcare facilities. Klinik Pratama Mulia, as one of the primary healthcare providers, faces challenges due to the lack of public understanding of administrative procedures, which often leads to long queues, service delays, and patient complaints. This community service activity aimed to increase public knowledge and understanding of effective administrative procedures at Klinik Pratama Mulia. The methods used included face-to-face counseling, interactive discussions, and the distribution of printed media in the form of service flow leaflets. The results showed an improvement in community understanding, as reflected in the pre-test and post-test evaluations, with an average score increase of 35%. In addition, the community gave positive responses to the information media provided, which were considered practical and easy to understand. Through this socialization, it is expected that the community will follow administrative procedures more orderly, resulting in more efficient services at the clinic.

Keywords: health administration, socialization, primary clinic, effective services

Pendahuluan

Administrasi pelayanan kesehatan merupakan bagian integral dari mutu layanan di fasilitas kesehatan. Proses administrasi yang baik akan memperlancar alur pelayanan medis dan meningkatkan kepuasan pasien. Namun, pada kenyataannya, banyak masyarakat yang belum memahami prosedur administrasi di klinik pratama, mulai dari pendaftaran, verifikasi identitas, hingga proses rujukan. Hal ini menimbulkan permasalahan berupa antrean panjang, keterlambatan dalam menerima pelayanan, serta menurunnya kepuasan pasien.

[1] Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panca Bhakti Pontianak
[2] Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panca Bhakti Pontianak
[3] Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panca Bhakti Pontianak
[4] Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panca Bhakti Pontianak

Klinik Pratama Mulia, sebagai penyedia layanan kesehatan tingkat pertama, berkomitmen untuk meningkatkan mutu layanan dengan memperbaiki alur administrasi. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa sosialisasi alur pelayanan administrasi yang efektif. Sosialisasi ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat dalam mengikuti prosedur, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, tertib, dan efisien.

Metode

Kegiatan pengabdian dilaksanakan pada bulan Juni 2025 di Klinik Pratama Mulia dengan melibatkan masyarakat pengguna layanan kesehatan. Metode yang digunakan antara lain:

1. **Sosialisasi Tatap Muka** – penyampaian materi mengenai alur pelayanan administrasi, mulai dari pendaftaran pasien, alur pemeriksaan, hingga pengambilan obat.
2. **Demonstrasi Alur Pelayanan** – simulasi atau demonstrasi langsung mengenai tata cara pelayanan administrasi, dimulai dari pasien melakukan pendaftaran, pengisian data, verifikasi identitas, hingga proses menuju poli pelayanan. Peserta dilibatkan secara aktif untuk memerankan peran sebagai pasien, petugas administrasi, dan keluarga pasien.
3. **Diskusi Interaktif** – masyarakat diberikan kesempatan untuk bertanya mengenai kendala yang sering dihadapi dalam proses administrasi.
4. **Media Informasi** – pembagian leaflet dan pemasangan poster alur pelayanan di ruang tunggu.
5. **Evaluasi** – dilakukan pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pemahaman peserta.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Karakteristik Peserta Sosialisasi (n=50)

Karakteristik	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	18	36
	Perempuan	32	64
Usia	18–25 tahun	6	12
	26–35 tahun	15	30
	36–45 tahun	17	34
	>45 tahun	12	24
Tingkat Pendidikan	SD/Sederajat	5	10
	SMP/Sederajat	9	18
	SMA/SMK	22	44
	Perguruan Tinggi	14	28
Pekerjaan	Ibu Rumah Tangga	20	40
	Pegawai Swasta	12	24
	Wiraswasta	10	20
	PNS/Tenaga Honorer	8	16

Mayoritas peserta adalah perempuan (64%), berusia produktif 26–45 tahun (64%), dengan tingkat pendidikan SMA/SMK (44%).

Tabel 2. Hasil Pre-test dan Post-test Pemahaman Peserta (n=50)

Parameter	Nilai Rata-rata	Minimum	Maksimum
Pre-test	55	40	70
Post-test	90	75	100
Kenaikan rata-rata	+35 poin	-	-

Peserta mengalami peningkatan pemahaman signifikan setelah sosialisasi, ditunjukkan dengan kenaikan rata-rata nilai sebesar 35 poin.

Kegiatan sosialisasi diikuti oleh 50 peserta yang merupakan pasien dan keluarga pasien Klinik Pratama Mulia. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam pemahaman peserta mengenai alur administrasi. Rata-rata nilai pre-test peserta adalah 55, sedangkan rata-rata post-test meningkat menjadi 90.

Respon masyarakat terhadap kegiatan ini sangat positif. Peserta menilai bahwa sosialisasi bermanfaat karena dapat mengurangi kebingungan saat mengakses layanan. Media leaflet dan poster dianggap membantu dalam memahami langkah-langkah administrasi secara singkat. Selain itu, staf administrasi klinik juga merasakan dampak positif berupa penurunan antrean dan keluhan pasien setelah kegiatan sosialisasi berlangsung.

Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa sosialisasi dan edukasi publik dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan serta memperkuat hubungan antara fasilitas kesehatan dengan masyarakat (Sutrisno, 2020).

Kesimpulan

Kegiatan sosialisasi alur pelayanan administrasi di Klinik Pratama Mulia tahun 2025 berhasil meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan kesehatan. Dengan adanya peningkatan pemahaman tersebut, masyarakat dapat lebih tertib dalam mengikuti alur administrasi sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, efektif, dan efisien. Ke depannya, kegiatan serupa perlu dilakukan secara berkesinambungan dengan inovasi media informasi berbasis digital untuk menjangkau lebih banyak masyarakat.

Referensi

Abdillah, M. N., Fakhruddin, S., & Zulfiqram, M. (2021). Sosialisasi Tentang Administrasi Digitalisasi Pelayanan Kesehatan di RSKDIA Pertiwi Kota Makassar. Locus Penelitian dan Abdimas, 1(1).

Ginting, S., Sinulingga, D., Sembiring, A., & Fatikhus, A. (2021). Sosialisasi Implementasi Kebijakan Pelayanan Prima dalam Peningkatan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Deli Tua. Jurnal Pengabdian Masyarakat Putri Hijau, 2(1). ejournal.delihusada.ac.id

Kementerian Kesehatan RI. (2021). Pedoman Penyelenggaraan Klinik Pratama. Jakarta: Kemenkes RI.

Notoatmodjo, S. (2018). Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.

Purwanti, S., Diaty, R., & Laily, R. (2024). Sosialisasi Pemanfaatan Layanan Digital Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Banjarmasin Indah. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (Abdicurio). qjurnal.my.id

Sutrisno, H. (2020). Pengaruh sosialisasi terhadap pemahaman masyarakat dalam pelayanan kesehatan. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 8(2), 112–120.