

**PENINGKATAN LITERASI ADMINISTRASI PELAYANAN KESEHATAN BAGI
PASIEN MELALUI EDUKASI BERBASIS E-PUSKESMAS DI PUSKESMAS
SUNGAI AMBAWANG KABUPATEN KUBU RAYA**

Albert Tianto¹, Ridwan²

^{1,2} Program Studi S1 Administrasi Kesehatan, STIKES Panca Bhakti Pontianak

alberttianto18@gmail.com

Abstrak

Literasi administrasi pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung kelancaran pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Puskesmas Sungai Ambawang telah menggunakan aplikasi e-Puskesmas (e-Pus) sebagai sistem informasi pelayanan kesehatan, namun masih ditemukan pasien yang belum memahami alur pelayanan, administrasi BPJS Kesehatan, dan sistem rujukan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan literasi administrasi pelayanan kesehatan pasien melalui edukasi berbasis e-Puskesmas. Metode kegiatan menggunakan pendekatan edukatif dan partisipatif melalui penyuluhan, diskusi interaktif, pendampingan, serta evaluasi pre-test dan post-test sederhana. Kegiatan dilaksanakan di Puskesmas Sungai Ambawang dengan peserta sebanyak 25 orang. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta terhadap alur pelayanan kesehatan, administrasi BPJS Kesehatan, dan sistem rujukan setelah edukasi diberikan. Kegiatan PKM ini berkontribusi dalam meningkatkan literasi administrasi pelayanan kesehatan pasien serta mendukung optimalisasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Ambawang.

Kata kunci: Literasi Administrasi Kesehatan, E-Puskesmas, Pelayanan Kesehatan

Abstract

Health service administrative literacy plays an important role in supporting effective service delivery at primary healthcare facilities. The Sungai Ambawang Community Health Center has implemented the e-Puskesmas (e-Pus) application as a health information system; however, some patients still have limited understanding of service flow, BPJS Health administrative procedures, and referral systems. This community service activity aimed to improve patients' administrative literacy through education based on the e-Puskesmas system. The activity used an educational and participatory approach consisting of health education sessions, discussions, mentoring, and simple pre-test and post-test evaluation. The activity involved 25 participants. The results showed improved participant understanding of healthcare service flow, BPJS administration, and referral procedures. This activity supports the optimization of primary healthcare services at the Sungai Ambawang.

Keywords: Health Administration Literacy, E-Puskesmas, Community Service

Latar Belakang

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat. Selain pelayanan klinis, aspek administrasi pelayanan kesehatan menjadi komponen penting dalam mendukung mutu pelayanan kesehatan. Pemahaman pasien terhadap alur pelayanan, sistem rujukan, dan administrasi BPJS Kesehatan dapat membantu mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien. Perkembangan transformasi digital di sektor kesehatan mendorong pemanfaatan sistem informasi kesehatan, termasuk aplikasi e-Puskesmas (e-Pus) (Kemenkes, 2022). Puskesmas Sungai Ambawang telah menggunakan sistem e-Pus dalam proses pelayanan pasien. Masih ditemukan pasien yang belum memahami alur pelayanan berbasis sistem digital, prosedur administrasi BPJS Kesehatan, serta mekanisme rujukan yang terintegrasi dalam e-Pus. Kondisi ini menyebabkan terjadinya kesalahan administrasi, keterlambatan pelayanan, serta meningkatnya waktu tunggu pasien. Rendahnya pemahaman pasien terhadap sistem administrasi pelayanan kesehatan berbasis digital juga berdampak pada kepuasan pasien terhadap layanan Puskesmas serta kebingungan pasien saat mengakses layanan kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan kegiatan edukasi kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman pasien terhadap administrasi pelayanan kesehatan di Puskesmas. Kegiatan ini dilakukan bertujuan untuk meningkatkan literasi administrasi pelayanan kesehatan pasien melalui edukasi alur pelayanan kesehatan, administrasi BPJS Kesehatan, sistem rujukan, serta pemanfaatan e-Puskesmas yang terdapat di Puskesmas Sungai Ambawang.

Metode

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini adalah menggunakan pendekatan edukatif dan partisipatif. Sasaran kegiatan adalah pasien dan keluarga pasien Puskesmas Sungai Ambawang sebanyak 25 orang.

Kegiatan PkM dilaksanakan melalui beberapa tahap sebagai berikut:

1. Edukasi administrasi pelayanan kesehatan
2. Diskusi interaktif
Tanya jawab terkait kendala administrasi yang sering dialami pasien
3. Pendampingan peserta
Pendampingan singkat pasien dalam proses pendaftaran dan pelayanan untuk memastikan pemahaman penggunaan sistem administrasi
4. Evaluasi kegiatan melalui pre-test dan post-test sederhana
Observasi pemahaman pasien sebelum dan sesudah edukasi. Evaluasi dilakukan sebagai bagian dari monitoring kegiatan PKM untuk melihat peningkatan pemahaman peserta setelah edukasi diberikan.

Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di Puskesmas Sungai Ambawang dengan jumlah peserta sebanyak 25 orang. Peserta terdiri dari pasien dan keluarga pasien yang

sedang mengakses pelayanan kesehatan. Hasil evaluasi awal (pre-test) menunjukkan bahwa sebagian besar peserta belum memahami secara optimal alur pelayanan kesehatan di Puskesmas, khususnya terkait prosedur pendaftaran, administrasi BPJS Kesehatan, dan sistem rujukan. Beberapa peserta juga menyampaikan kebingungan mengenai tahapan pelayanan yang harus dilalui serta persyaratan administrasi yang diperlukan saat mengakses layanan kesehatan. Setelah pelaksanaan kegiatan edukasi dan pendampingan, hasil evaluasi akhir (post-test) menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta terhadap administrasi pelayanan kesehatan. Peserta menjadi lebih memahami alur pelayanan Puskesmas, prosedur administrasi BPJS Kesehatan, serta mekanisme rujukan yang berlaku. Selain itu, peserta juga menunjukkan peningkatan pemahaman terhadap sistem administrasi pelayanan kesehatan yang telah terintegrasi dengan aplikasi e-Puskesmas.

Peningkatan pemahaman peserta ini menunjukkan bahwa kegiatan edukasi administrasi pelayanan kesehatan memberikan dampak positif dalam membantu pasien memahami proses pelayanan kesehatan secara lebih sistematis. Diskusi interaktif yang dilakukan selama kegiatan juga memberikan ruang bagi peserta untuk menyampaikan kendala administrasi yang sering dialami saat mengakses pelayanan kesehatan, sehingga solusi dapat diberikan secara langsung sesuai dengan kondisi di lapangan. Peningkatan literasi administrasi pelayanan kesehatan pasien dapat mendukung kelancaran pelayanan dan mengurangi kesalahan administrasi

Kesimpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Puskesmas Sungai Ambawang berhasil meningkatkan literasi administrasi pelayanan kesehatan pasien melalui edukasi berbasis e-Puskesmas. Dengan demikian, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini tidak hanya meningkatkan pemahaman peserta secara individu, tetapi juga berpotensi mendukung optimalisasi sistem pelayanan kesehatan berbasis e-Puskesmas di Puskesmas Sungai Ambawang. Pelayanan kesehatan primer yang bermutu tidak hanya ditentukan oleh aspek klinis, tetapi juga oleh pemahaman pasien terhadap sistem administrasi pelayanan kesehatan. Kegiatan edukasi administrasi pelayanan kesehatan perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk mendukung optimalisasi pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Daftar Pustaka

Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.

BPJS Kesehatan. (2020). *Panduan Layanan Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: BPJS Kesehatan.

Hatta, G. (2017). *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: UI Press.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Sistem Informasi Puskesmas dalam Transformasi Digital Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- World Health Organization. (2010). *Monitoring the Building Blocks of Health Systems*. Geneva: WHO.