

Edukasi Pemahaman Alur Administratif Rumah Sakit Kepada Masyarakat Desa Simirik Di Kota Padangsidempuan

Septriana Sari^{1*}, Usrawati Pasaribu², Chyntia Haryana³, Guslaini Purnama Intan Pan HRP⁴

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sentral
septriana161@gmail.com^{1*}, usrapasaribu94@gmail.com², chyntiaharyana871@gmail.com³,
guslainipurnama90@gmail.com⁴
0877-3532-8519

Abstract

Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai alur pelayanan administratif rumah sakit seringkali menjadi hambatan dalam proses pelayanan kesehatan. Keterlambatan dalam pendaftaran, ketidaktahuan akan prosedur rujukan, serta kebingungan dalam alur pembayaran merupakan beberapa permasalahan umum yang sering terjadi. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk memberikan edukasi kepada masyarakat di Kota Padangsidempuan mengenai alur administratif rumah sakit, mulai dari pendaftaran pasien hingga proses klaim BPJS. Metode yang digunakan adalah edukasi langsung melalui penyuluhan. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman masyarakat tentang proses administrasi rumah sakit. Edukasi ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di rumah sakit, serta meminimalkan kesalahan administratif dari pihak pasien.

Kata Kunci: Edukasi, Alur Administratif, Rumah Sakit, Masyarakat, Padangsidempuan

Abstract

Lack of public understanding of hospital administrative processes often hinders the healthcare process. Delays in registration, unfamiliarity with referral procedures, and confusion regarding payment processes are some common issues. This community service activity aims to educate the public in Padangsidempuan City about hospital administrative processes, from patient registration to the BPJS claims process. The method used was direct education through outreach. The results of the activity showed an increase in public understanding of hospital administrative processes. This education is expected to improve the efficiency and effectiveness of hospital services and minimize administrative errors on the part of patients.

Keywords: Education, Administrative Process, Hospital, Community, Padangsidimpua

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat guna meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Rumah sakit diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan pemerintah dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Samsudin, 2021). Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki sistem administrasi yang kompleks dan berjenjang. Banyak pasien maupun keluarga pasien yang belum memahami prosedur administratif mulai dari pendaftaran, verifikasi data, proses rujukan, hingga pembayaran atau klaim asuransi kesehatan. Minimnya pemahaman ini dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, ketidaksesuaia data, bahkan kesalahpahaman antara pasien dan petugas.

Mutu pelayanan dapat dinilai pada masing-masing bagian, salah satunya adalah bagian pendaftaran. Mulai dari alur pelayanan kedatangan, pemeriksaan hingga tindak lanjut pemeriksaan dari pasien harus dimengerti dan dipahami agar mutu pelayanan tersebut dapat dinilai baik dan tidak ada antrian berkepanjangan karena kurangnya pemahaman alur pelayanan yang diberikan oleh suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Alur pelayanan tersebut tidak hanya wajib dipahami oleh tenaga kesehatan saja namun juga pihak pasien atau pun keluarga pasien harus memahami alur pelayanan bahkan sistem pelayanan dan syarat pelayanan yang ada di rumah sakit (Marbun et al. 2022)

Menurut (Putri et al, 2021) ada sebanyak 40% pasien mengaku tidak memahami alur administrasi saat pertama kali berobat ke rumah sakit. Hal ini diperparah oleh rendahnya literasi kesehatan administrasi di masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh

(Hasibuan et al, 2022) bahwa “Aspek administratif merupakan tahap awal yang mempengaruhi kelancaran proses pelayanan kesehatan, termasuk kepuasan dan persepsi mutu pelayanan”.

Kemudian Ada juga penelitian yang menunjang pernyataan di atas yaitu menurut (Khotima, L. et al. 2023) bahwa “Ketidaktahuan pasien terhadap prosedur administrasi berdampak langsung terhadap waktu tunggu, kualitas pelayanan, serta persepsi pasien terhadap rumah sakit.” Oleh karena itu, perlu dilakukan intervensi berupa edukasi kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman mereka terhadap alur pelayanan administratif rumah sakit. Sehingga dari pernyataan di atas penulis ingin melakukan pengabdian tentang pemahaman alur administratif. Pengabdian ini dilakukan di wilayah Kota Padangsidempuan, yang merupakan daerah dengan jumlah kunjungan pasien cukup tinggi di rumah sakit daerah dan swasta, namun masih memiliki tantangan dalam edukasi administrasi kepada masyarakat.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tentang et al. 2025) bahwa terjadi peningkatan pengetahuan tentang alur pendaftaran pasien. Kegiatan ini sangat penting dilakukan karena pasien dan keluarga membutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat, sehingga perlu diberikan penyuluhan atau sosialisasi tentang alur pendaftaran pasien di rumah sakit.

METODE

Edukasi ini ditujukan kepada masyarakat kota Padangsidempuan, lebih tepatnya kepada masyarakat di wilayah desa Simirik, Kota Padangsidempuan. Partisipan pada pengabdian ini masyarakat setempat yaitu dengan melakukan penyuluhan dan edukasi terjun langsung ke masyarakat.

Sebelum pelaksanaan edukasi dilakukan observasi awal dimana masyarakat setempat memiliki pengetahuan minin terkait Administrasi di Rumah sakit untuk memperoleh gambaran awal dan pengabdian edukasi ini tepat sasaran. Selain itu, kegiatan ini telah mendapatkan persetujuan partisipan melalui informed consent.

Evaluasi Edukasi Efektivitas pemberian edukasi dilakukan melalui evaluasi dengan memberikan pengarahan dan pemahaman serta menunjukkan leaflet serta berupa tanya jawab kepada partisipan (masyarakat). Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah pendekatan partisipatif melalui penyuluhan dan simulasi interaktif. Langkah-langkah kegiatan sebagai berikut:

1. **Persiapan:**
 - a. Koordinasi dengan pihak kelurahan dan masyarakat setempat.
 - b. Pembuatan materi edukasi berupa leaflet, dan penjelasan secara langsung.
2. **Pelaksanaan:**
 - a. Kegiatan dilaksanakan dalam bentuk edukasi secara langsung selama 2 jam di daerah desa Simirik pada bulan Juni.
 - b. Penyampaian materi mengenai:
 1. Alur pendaftaran pasien
 2. Proses administrasi BPJS
 3. Proses pembayaran dan discharge
 - c. Simulasi sederhana untuk setiap proses administratif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan ini diikuti oleh 25 peserta dari berbagai kelurahan di Kota Padangsidempuan. Berdasarkan hasil pre-test, hanya 25% peserta yang memahami alur pendaftaran rumah sakit dan kurang dari 10% yang mengetahui prosedur klaim BPJS. Setelah edukasi, hasil menunjukkan peningkatan signifikan:

Indikator Pemahaman	Sebelum (%)	Sesudah (%)
Alur Pendaftaran	25%	88%
Prosedur Rujukan	18%	82%
Klaim BPJS	9%	76%

Peserta mengaku edukasi ini sangat membantu dan bermanfaat bagi mereka serta berharap kegiatan seperti ini dilakukan secara berkala di fasilitas umum dan tempat ibadah. Mereka juga menyarankan agar rumah sakit menyediakan booklet atau panduan sederhana di ruang tunggu.

KESIMPULAN

Memberikan edukasi tentang alur administratif di rumah sakit kepada masyarakat di Kota Padangsidempuan terbukti mampu meningkatkan pemahaman dan kesiapan mereka dalam menjalani proses pelayanan kesehatan. Edukasi ini penting untuk mendukung pelayanan kesehatan yang lebih efisien, mengurangi antrean tidak efektif, dan mengurangi beban petugas administrasi rumah sakit.

Artinya, ketika masyarakat diberikan penjelasan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus dilakukan saat datang ke rumah sakit—seperti proses pendaftaran, membawa dokumen yang diperlukan, atau cara menggunakan BPJS—mereka menjadi lebih siap dan tidak bingung saat tiba di rumah sakit.

Edukasi ini sangat penting untuk membantu pelayanan kesehatan menjadi lebih lancar dan efisien. Dengan masyarakat yang sudah paham prosedur, proses administrasi akan berjalan lebih cepat dan tidak terjadi antrean yang tidak perlu.

Selain itu, edukasi ini juga membantu meringankan pekerjaan petugas administrasi di rumah sakit. Petugas tidak lagi harus menjelaskan hal yang sama berulang-ulang kepada setiap pasien, karena masyarakat

sudah tahu apa yang harus dilakukan. Ini membuat pekerjaan mereka lebih fokus dan tidak terlalu terbebani.

SARAN

1. Pemerintah daerah dan pihak rumah sakit diharapkan dapat secara rutin menyelenggarakan kegiatan edukasi tentang alur administratif kepada masyarakat.
Hal ini penting agar pemahaman masyarakat terus terjaga dan semakin meningkat, terutama bagi masyarakat yang belum pernah atau jarang mengakses layanan rumah sakit.
2. Pembuatan media edukasi yang menarik dan mudah dipahami perlu ditingkatkan.
Misalnya dengan menyebarkan video animasi singkat, leaflet bergambar, infografik, dan booklet yang berisi langkah-langkah proses administrasi rumah sakit. Media tersebut dapat disebarkan melalui media sosial, ruang tunggu rumah sakit, posyandu, dan tempat ibadah.
3. Integrasi materi edukasi administrasi rumah sakit ke dalam kegiatan masyarakat seperti Posyandu, PKK, pengajian ibu-ibu, dan kegiatan desa lainnya.
Strategi ini dinilai efektif karena menjangkau masyarakat secara luas dan dapat dilakukan secara berkelanjutan.
4. Rumah sakit perlu menyediakan titik informasi atau helpdesk khusus di area pendaftaran.
Hal ini bertujuan untuk membantu pasien yang belum memahami alur administrasi, sehingga mereka bisa mendapatkan panduan langsung tanpa mengganggu alur layanan lainnya.
5. Disarankan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap pemahaman masyarakat setelah kegiatan edukasi.
Evaluasi ini penting agar

penyampaian materi dapat terus disempurnakan dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Putri, R. A., dkk. (2021). *Analisis Tingkat Pemahaman Pasien terhadap Prosedur Administrasi Rawat Jalan*. Jurnal Manajemen Kesehatan, 9(1), 45-52.
- Kemenkes RI. (2020). *Pedoman Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Susanti, D. & Halim, M. (2022). *Pentingnya Literasi Kesehatan dalam Pelayanan Publik di Rumah Sakit*. Jurnal Pengabdian Masyarakat, 3(2), 110-118.
- Hasibuan, M. R. & Siregar, F. M. (2022). *Analisis Pemahaman Pasien terhadap Prosedur Administrasi Pelayanan di Rumah Sakit Umum*. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, 10(1), 25-34.
- Khotima, L. et al. (2023). *Analisis Sistem Administrasi Rawat Jalan di RS Mata Bali Mandara*. Bali Medika

DOKUMENTASI

