

## Peningkatan Kapasitas SDM Administrasi Rumah Sakit Dalam Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi

Asdi Lastari\*<sup>1</sup>, Usrawati Pasaribu<sup>2</sup>, Chyntia Haryana<sup>3</sup>, Shinta Ayu Nadia<sup>4</sup>, Apresi<sup>5</sup>

<sup>1,2,3</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sentral

\*e-mail: [asdilastari77@gmail.com](mailto:asdilastari77@gmail.com)<sup>1</sup>, [usrapasaribu94@gmail.com](mailto:usrapasaribu94@gmail.com)<sup>2</sup>, [chyntiaharyana871@gmail.com](mailto:chyntiaharyana871@gmail.com)<sup>3</sup>

Nomor Handphone Untuk keperluan koordinasi : 082293499700

### Abstrak

Transformasi digital di sektor kesehatan menuntut sumber daya manusia (SDM) administrasi rumah sakit memiliki kompetensi teknologi informasi yang memadai. Namun, pemanfaatan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi di rumah sakit belum sepenuhnya optimal akibat keterbatasan pengetahuan dan keterampilan SDM administrasi. Kondisi ini berdampak pada efisiensi pelayanan administrasi dan mutu pelayanan kesehatan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas SDM administrasi rumah sakit dalam pelayanan berbasis teknologi informasi. Metode pelaksanaan meliputi asesmen awal, pelatihan, pendampingan praktik penggunaan sistem administrasi digital, serta evaluasi menggunakan pendekatan pre-test dan post-test. Kegiatan ini diikuti oleh 40 orang SDM administrasi rumah sakit sebagai mitra. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan, keterampilan penggunaan sistem administrasi berbasis teknologi informasi, efisiensi pelayanan administrasi, serta kepercayaan diri peserta dalam menerapkan teknologi informasi. Kegiatan ini berkontribusi positif dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan administrasi rumah sakit dan mendorong transformasi digital pelayanan kesehatan.

**Kata kunci:** administrasi rumah sakit; teknologi informasi; sumber daya manusia; pelayanan kesehatan

### Abstract

Digital transformation in the health sector requires hospital administrative human resources to possess adequate information technology competencies. However, the utilization of information technology-based service systems in hospitals has not yet been fully optimized due to limitations in the knowledge and skills of administrative staff. This condition affects the efficiency of administrative services and the quality of healthcare delivery. This community service activity aimed to enhance the capacity of hospital administrative staff in information technology-based services. The implementation methods included initial assessment, training, practical assistance in using digital administrative systems, and evaluation using a pre-test and post-test approach. The activity involved 40 hospital administrative staff members as partners. The results showed improvements in knowledge, skills in using information technology-based administrative systems, efficiency of administrative services, and participants' confidence in applying information technology. This activity contributes positively to improving the quality of hospital administrative services and supporting the digital transformation of healthcare services.

**Keywords:** hospital administration; information technology; human resources; health services

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi rumah sakit merupakan komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan karena menjadi pintu awal interaksi pasien dengan rumah sakit. Kualitas pelayanan administrasi sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Seiring perkembangan teknologi, rumah sakit dituntut untuk menerapkan pelayanan administrasi berbasis teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi dan akurasi pelayanan (Wijayakusuma 2025).

Meskipun sistem teknologi informasi seperti Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) telah banyak diterapkan, pemanfaatannya belum sepenuhnya optimal (Prasetyo 2025).

Keterbatasan kompetensi SDM administrasi dalam penggunaan teknologi informasi menjadi salah satu kendala utama. Kondisi ini berdampak pada proses pelayanan yang belum efisien dan berpotensi menurunkan kepuasan pasien (Wati, Santoso, and Cahyono 2025).

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada peningkatan kapasitas SDM administrasi rumah sakit dalam pelayanan berbasis teknologi informasi. Kegiatan ini merupakan hilirisasi dari hasil penelitian di bidang administrasi rumah sakit dan teknologi informasi pelayanan Kesehatan (Viegas 2024).

Selain berdampak pada efisiensi internal rumah sakit, peningkatan kapasitas SDM administrasi dalam

pemanfaatan teknologi informasi juga memiliki implikasi langsung terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Pelayanan administrasi yang didukung oleh sistem teknologi informasi yang dioperasikan secara optimal akan meminimalkan kesalahan pencatatan, mempercepat alur pelayanan, serta meningkatkan transparansi informasi bagi pasien. Hal ini sejalan dengan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang menempatkan kepuasan pasien sebagai indikator utama keberhasilan pelayanan rumah sakit (Purwadi et al. 2024).

Di sisi lain, transformasi digital pelayanan kesehatan menuntut adanya perubahan budaya kerja dan peningkatan literasi teknologi di kalangan SDM administrasi rumah sakit. Tanpa dukungan kompetensi yang memadai, pemanfaatan teknologi informasi berpotensi tidak berjalan optimal dan hanya bersifat administratif semata (Lastari 2025). Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menjadi penting sebagai upaya pendampingan dan penguatan kapasitas SDM administrasi agar mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan tuntutan pelayanan kesehatan modern. Melalui kegiatan pengabdian ini, Program Studi Administrasi Rumah Sakit berperan aktif dalam mendukung penguatan pelayanan kesehatan berbasis teknologi informasi sesuai dengan keunggulan prodi. Kegiatan ini diharapkan tidak hanya memberikan manfaat langsung bagi mitra rumah sakit, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan praktik pelayanan administrasi rumah

sakit yang lebih profesional, efektif, dan berkelanjutan (Farras and Hustinawati 2022).

Tujuan kegiatan ini adalah meningkatkan kompetensi SDM administrasi sehingga pelayanan administrasi rumah sakit menjadi lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

## 2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan. Tahap pertama adalah asesmen awal, yaitu identifikasi kebutuhan dan tingkat pemahaman SDM administrasi rumah sakit terhadap penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi. Tahap kedua adalah pelatihan, yang meliputi pemberian materi tentang konsep pelayanan administrasi rumah sakit berbasis teknologi informasi serta pengenalan penggunaan sistem administrasi digital.

Tahap ketiga adalah pendampingan praktik, di mana peserta didampingi secara langsung dalam penggunaan sistem administrasi berbasis teknologi informasi, seperti pengelolaan data pasien dan alur pelayanan administrasi. Tahap terakhir adalah evaluasi, yang dilakukan untuk menilai peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta serta efektivitas kegiatan pengabdian. Mitra berpartisipasi aktif dalam seluruh tahapan kegiatan, mulai dari perencanaan hingga evaluasi, guna menjamin keberlanjutan program setelah kegiatan selesai.

Selain tahapan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini

menggunakan pendekatan partisipatif dan aplikatif, di mana peserta dilibatkan secara aktif dalam setiap sesi pelatihan dan pendampingan. Metode pembelajaran yang digunakan meliputi ceramah interaktif, diskusi, simulasi kasus, dan praktik langsung penggunaan sistem administrasi berbasis teknologi informasi. Pendekatan ini dipilih agar peserta tidak hanya memahami konsep secara teoritis, tetapi juga mampu mengaplikasikan teknologi informasi dalam konteks pelayanan administrasi rumah sakit sehari-hari.

Evaluasi kegiatan dilakukan dengan metode pre-test dan post-test terhadap 40 peserta, menggunakan instrumen kuesioner untuk mengukur perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap peserta terhadap pemanfaatan teknologi informasi. Hasil evaluasi dianalisis secara deskriptif dalam bentuk persentase untuk menggambarkan peningkatan capaian peserta sebelum dan setelah kegiatan pengabdian dilaksanakan. Selain itu, umpan balik dari peserta dan mitra digunakan sebagai bahan evaluasi kualitatif untuk menilai kebermanfaatan kegiatan serta sebagai dasar perbaikan dan pengembangan program pengabdian selanjutnya.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa peserta mengalami peningkatan pemahaman mengenai peran teknologi informasi dalam pelayanan administrasi rumah sakit. Peserta juga menunjukkan peningkatan keterampilan dalam menggunakan sistem administrasi

berbasis teknologi informasi setelah mengikuti pelatihan dan pendampingan.

Kegiatan ini memberikan dampak positif dalam jangka pendek berupa peningkatan efisiensi pelayanan administrasi dan pengurangan kesalahan pencatatan data. Dalam jangka panjang, peningkatan kapasitas SDM administrasi diharapkan mampu mendukung peningkatan mutu pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien. Kendala utama yang dihadapi adalah perbedaan tingkat kemampuan awal peserta, namun dapat diatasi melalui pendekatan pendampingan secara bertahap.

**Tabel 1. Evaluasi Hasil Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dengan Persentase (n = 40)**

Aspek yang Dievaluasi	Indikator Penilaian	Sebelum PkM (%)	Setelah PkM (%)
Pengetahuan SDM tentang TI	Pemahaman konsep pelayanan administrasi berbasis TI	45	80
Keterampilan penggunaan sistem	Kemampuan menggunakan SIMRS/sistem administrasi digital	40	78
Efisiensi pelayanan administrasi	Kecepatan dan ketepatan proses administrasi	50	82
Ketepatan pencatatan data	Akurasi dan kelengkapan data administrasi	55	85
Sikap dan kepercayaan diri SDM	Kepercayaan diri dalam menggunakan teknologi informasi	48	83
Kepuasan peserta	Persepsi manfaat	-	90

terhadap kegiatan	kegiatan PkM		
-------------------	--------------	--	--

Berdasarkan Tabel 1. Evaluasi Hasil Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dengan Persentase (n = 40), hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan yang konsisten pada seluruh aspek yang dinilai setelah pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

Pada aspek pengetahuan SDM tentang teknologi informasi, persentase meningkat dari 45% sebelum kegiatan menjadi 80% setelah kegiatan, yang menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta terhadap konsep pelayanan administrasi rumah sakit berbasis teknologi informasi sebesar 35%. Hal ini mengindikasikan bahwa materi pelatihan yang diberikan mampu meningkatkan wawasan dan pemahaman peserta secara signifikan. Aspek keterampilan penggunaan sistem administrasi digital mengalami peningkatan paling besar, yaitu dari 40% menjadi 78%, dengan peningkatan sebesar 38%. Temuan ini menunjukkan bahwa metode pelatihan yang dikombinasikan dengan pendampingan praktik secara langsung efektif dalam meningkatkan kemampuan peserta dalam mengoperasikan sistem administrasi rumah sakit, seperti SIMRS dan aplikasi administrasi digital lainnya.

Pada aspek efisiensi pelayanan administrasi, terjadi peningkatan dari 50% sebelum kegiatan menjadi 82% setelah kegiatan, dengan selisih peningkatan sebesar 32%. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi yang didukung oleh peningkatan kapasitas SDM mampu

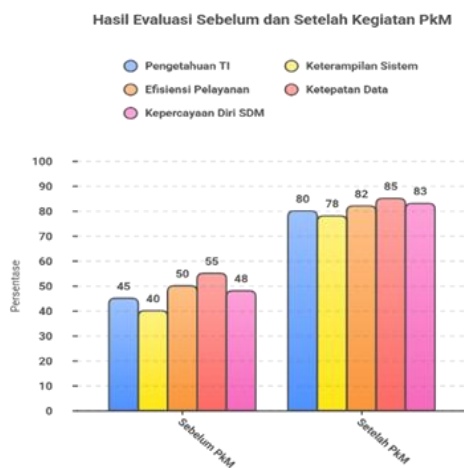
mempercepat dan mengefektifkan proses pelayanan administrasi.

Aspek ketepatan pencatatan data administrasi juga mengalami peningkatan dari 55% menjadi 85%, atau meningkat sebesar 30%. Peningkatan ini menunjukkan berkurangnya kesalahan pencatatan data serta meningkatnya akurasi dan kelengkapan data administrasi setelah kegiatan pengabdian dilaksanakan.

Selanjutnya, aspek sikap dan kepercayaan diri SDM dalam menggunakan teknologi informasi meningkat dari 48% menjadi 83%, dengan peningkatan sebesar 35%. Hal ini mengindikasikan bahwa peserta tidak hanya memperoleh keterampilan teknis, tetapi juga merasa lebih percaya diri dalam menerapkan teknologi informasi dalam tugas administrasi sehari-hari.

Selain itu, tingkat kepuasan peserta terhadap kegiatan pengabdian kepada masyarakat mencapai 90%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar peserta menilai kegiatan ini bermanfaat, relevan dengan kebutuhan kerja, dan mudah diaplikasikan dalam praktik pelayanan administrasi rumah sakit.

**Gambar 1.** memperlihatkan perbandingan hasil evaluasi sebelum (pre-test) dan setelah (post-test) pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada 40 orang SDM administrasi rumah sakit. Secara umum, terlihat adanya peningkatan pada seluruh aspek yang dievaluasi setelah kegiatan PkM dilaksanakan. Pada aspek pengetahuan teknologi informasi, terjadi peningkatan yang jelas setelah kegiatan, menunjukkan bahwa materi pelatihan efektif dalam meningkatkan pemahaman peserta terhadap konsep pelayanan administrasi berbasis teknologi informasi. Aspek keterampilan penggunaan sistem administrasi digital juga mengalami peningkatan paling menonjol, yang mengindikasikan bahwa pendekatan pelatihan disertai pendampingan praktik mampu meningkatkan kemampuan teknis peserta secara signifikan. Selanjutnya, aspek efisiensi pelayanan administrasi dan ketepatan pencatatan data menunjukkan peningkatan yang konsisten setelah kegiatan, yang mencerminkan perbaikan pada kecepatan proses administrasi serta akurasi pengelolaan data pasien. Peningkatan pada aspek kepercayaan diri SDM dalam menggunakan teknologi informasi juga terlihat jelas, menandakan bahwa peserta semakin siap dan percaya diri dalam mengaplikasikan sistem digital pada pekerjaan sehari-hari. Secara keseluruhan, Gambar 1 menegaskan bahwa kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berhasil meningkatkan kapasitas SDM administrasi rumah sakit dalam pelayanan berbasis teknologi



Gambar 1. Perbandingan Hasil Evaluasi Sebelum dan Setelah Kegiatan PkM

informasi. Hasil ini menunjukkan bahwa intervensi berupa pelatihan dan pendampingan memiliki dampak positif dan relevan dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan administrasi rumah sakit serta transformasi digital layanan kesehatan.

#### 4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada peningkatan kapasitas SDM administrasi rumah sakit dalam pelayanan berbasis teknologi informasi telah memberikan dampak positif dan nyata. Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 40 peserta, terjadi peningkatan yang konsisten pada seluruh aspek yang dinilai, meliputi pengetahuan teknologi informasi, keterampilan penggunaan sistem administrasi digital, efisiensi pelayanan administrasi, ketepatan pencatatan data, serta kepercayaan diri SDM dalam memanfaatkan teknologi informasi.

Peningkatan paling menonjol terjadi pada aspek keterampilan penggunaan sistem administrasi berbasis teknologi informasi, yang menunjukkan bahwa metode pelatihan disertai pendampingan praktik efektif dalam meningkatkan kompetensi teknis peserta. Selain itu, meningkatnya efisiensi pelayanan dan ketepatan pencatatan data mengindikasikan bahwa peningkatan kapasitas SDM berkontribusi langsung terhadap perbaikan mutu pelayanan administrasi rumah sakit.

Secara keseluruhan, kegiatan PkM ini berhasil mendukung transformasi digital pelayanan administrasi rumah sakit dan memperkuat peran Program

Studi Administrasi Rumah Sakit dalam pengembangan pelayanan kesehatan berbasis teknologi informasi. Kegiatan ini berpotensi untuk dikembangkan secara berkelanjutan dan direplikasi pada institusi pelayanan kesehatan lainnya guna meningkatkan mutu pelayanan administrasi dan kepuasan pengguna layanan.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Farras, Aqil, and Hustinawati Hustinawati. 2022. "Analyzing Hospital's Management Information System Based on Patient's and Employee's Perception Using EUCS Method." *Indonesian Journal of Multidisciplinary Science* 2(1).
- Lastari, Asdi. 2025. "PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO K3 DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT."
- Prasetyo, Seto Wahyu. 2025. "ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF THE HOSPITAL MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (SIMRS) ON OPERATIONAL EFFICIENCY AT XYZ HOSPITAL PAMEKASAN." *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)* 2(3): 3811-16.
- Purwadi, P, Yani Restiani Widjaja, J Junius, and Nisa Mahmudah. 2024. "Strategic Human Resource Management in Healthcare: Elevating Patient Care and Organizational Excellence through Effective HRM Practices." *Golden Ratio of Data in Summary* 4(2): 236-41.
- Viegas, Inacio Sarmiento. 2024. "The Role of Information Technology in Improving the Quality of Health Services in Hospitals." *Journal of Social Science (JoSS)* 3(7): 440-50.
- Wati, Wiwin Sri Niscahya, Budi Santoso, and Dwi Cahyono. 2025.

“Evaluation Hospital Information System Implementation Using Technology Acceptance Model to Enhance Patient Satisfaction.” *SENTRALISASI* 14(2): 49–69.

Wijayakusuma, Lucia Anindya. 2025. “Optimization of Management Information System for Improving Hospital Performance.” *Jurnal Sosial dan Sains (SOSAINS)* 5(7).