

**EDUKASI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MUTU BAGI PETUGAS SISTEM
INFORMASI MANAJEMEN DAN PENGELOLAAN ADMINISTRASI TERINTEGRASI
DI RUMAH SAKIT ADVENT MEDAN**

**Tamarilina Karona¹, Ema Hardianti Naibaho², Simhot Maruli Tua Simbolon³, Raskhita
Irena Debora Tarigan⁴, Liana⁵**

*Program Studi Administrasi Rumah Sakit^{1,2,3,4,5}
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Arta Kabanjahe*

tamaralina@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Rumah sakit wajib menyelenggarakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang terintegrasi sesuai regulasi nasional guna menjamin efisiensi pelayanan (PMK No. 82, 2013). Namun, kendala utama dalam implementasinya sering kali terletak pada keterbatasan kompetensi sumber daya manusia serta kurangnya pemahaman terhadap kebijakan mutu). Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman petugas di RS Advent Medan melalui edukasi kebijakan mutu dan administrasi terintegrasi (Tim Pengabdian, 2025). Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan yang sangat signifikan sebesar 19,9 poin pasca-intervensi (Tim Pengabdian, 2025). Kesimpulannya, penguatan kapasitas SDM melalui edukasi berkelanjutan merupakan pilar utama bagi keberhasilan digitalisasi dan mutu pelayanan (Panedkk., 2025).

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Edukasi Pasien, BPJS Kesehatan, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

Background: *Quality health services are a fundamental right for every patient; however, in practice, Class III BPJS patients often face communication barriers and procedural ignorance that diminish satisfaction levels. Objective: This community service activity aims to improve the quality of health services through comprehensive education for Class III BPJS inpatient participants at Advent Medan Hospital. Methods: The method used was health counseling through lectures, interactive discussions, and the distribution of information media (leaflets) to patients in the Dahlia Ward. Evaluation was conducted through observation and Q&A sessions to measure participants' understanding. Results: The activity demonstrated an increase in patient literacy regarding BPJS rights and obligations, as well as hospital service flows. Patients felt more valued (empathy aspect), and health workers became more proactive in providing transparent information. Conclusion: Education is effective in bridging the information gap and improving the perception of service quality. It is recommended that the hospital provides sustainable visual information media to maintain consistent patient satisfaction.*

Keywords: *Service Quality, Patient Education, BPJS Health, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki kompleksitas tinggi dan wajib mengutamakan keselamatan pasien serta kualitas layanan secara berkesinambungan melalui tata kelola yang baik (Tim Pengabdi, 2025). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 82 Tahun 2013, setiap rumah sakit di Indonesia memiliki kewajiban hukum untuk menyelenggarakan SIMRS yang mampu mengintegrasikan seluruh alur kerja medis, finansial, dan administratif (PMK No. 82, 2013). Namun, realita di lapangan menunjukkan tantangan besar, di mana data nasional mencatat masih terdapat ribuan rumah sakit yang belum memiliki SIMRS atau memiliki sistem yang belum berfungsi secara optimal (Tim Pengabdi, 2025). Ketidampungan sistem informasi dalam menyajikan data yang akurat sering kali memicu terjadinya *human error*, duplikasi data pasien, serta ketidakefisienan manajemen informasi kesehatan yang dapat merugikan pasien (Augustyana dkk., 2025). Fenomena ini diperparah oleh rendahnya literasi digital petugas serta adanya resistensi psikologis terhadap perubahan teknologi dari sistem manual ke sistem digital (Pusdikasari, 2025).

Pihak manajemen rumah sakit harus menyadari bahwa koordinasi antarunit yang lemah sering kali disebabkan oleh tidak adanya sistem administrasi terintegrasi yang mampu memotong waktu tunggu pelayanan secara signifikan (Rahma & Lutfiah, 2025). Di RS Advent Medan sendiri, tantangan yang dihadapi mencakup ketidakraturan dalam pengumpulan data manajerial yang dapat menghambat proses pengambilan keputusan

berbasis bukti oleh pimpinan (Tim Pengabdi, 2025). Kebijakan mutu rumah sakit harus dipahami bukan hanya sebagai dokumen formal untuk akreditasi, melainkan sebagai pedoman operasional harian bagi setiap petugas (Pane dkk., 2025). Tanpa pemahaman yang mendalam tentang standar mutu, petugas cenderung bekerja secara parsial dan tidak sinkron dengan visi keselamatan pasien secara luas (Rasipin dkk., 2024). Oleh karena itu, edukasi mengenai kebijakan mutu bagi petugas sistem informasi dan administrasi menjadi langkah strategis untuk membangun budaya kerja yang sistematis, transparan, dan akuntabel sesuai standar nasional (Tim Pengabdi, 2025).

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di Rumah Sakit Advent Medan pada bulan Mei 2025 dengan melibatkan petugas SIMRS dan staf bagian administrasi terintegrasi (Tim Pengabdi, 2025). Metode yang diterapkan mencakup ceramah informatif mengenai kebijakan mutu, diskusi kasus operasional, serta tanya jawab langsung untuk membedah kendala teknis yang dihadapi petugas (Tim Pengabdi, 2025). Penggunaan instrumen edukasi seperti perangkat laptop, proyektor LCD, dan media leaflet ringkas digunakan guna memastikan poin-poin penting mengenai kebijakan mutu dapat terserap dengan baik oleh peserta (Tim Pengabdi, 2025). Tahapan pelaksanaan dibagi secara terstruktur mulai dari fase perizinan kepada manajemen rumah sakit, penyusunan modul materi yang relevan, pelaksanaan intervensi edukasi, hingga sesi evaluasi akhir menggunakan instrumen tes (Tim Pengabdi, 2025). Keberhasilan program

ini divalidasi dengan membandingkan hasil skor pengetahuan (*pre-test* dan *post-test*) untuk melihat efektivitas dari paparan materi yang telah diberikan (Tim Pengabdi, 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data evaluasi menunjukkan kemajuan intelektual peserta yang sangat signifikan dengan kenaikan nilai rata-rata pengetahuan sebesar 19,9 poin (Tim Pengabdi, 2025). Secara statistik, hasil uji beda melalui nilai *p-value* sebesar 0,001 mengonfirmasi bahwa intervensi edukasi ini memiliki pengaruh nyata terhadap peningkatan kompetensi kognitif dan kesadaran petugas (Tim Pengabdi, 2025). Keberhasilan ini membuktikan bahwa edukasi berkelanjutan merupakan fondasi utama sebelum teknologi SIMRS dioperasikan secara penuh di seluruh unit (Pane dkk., 2025). Petugas kini mulai menyadari bahwa setiap data yang diinput ke dalam sistem memiliki implikasi langsung terhadap akurasi rekam medis elektronik dan perlindungan aspek hukum bagi rumah sakit (Rasipin dkk., 2024). Lebih lanjut, edukasi ini memperjelas bahwa administrasi yang terintegrasi mampu mengurangi beban kerja administratif yang repetitif melalui otomatisasi alur kerja dan sentralisasi data (Rahma & Lutfiah, 2025).

Peningkatan pengetahuan ini diharapkan berbanding lurus dengan peningkatan kepatuhan terhadap Standar Prosedur Operasional (SOP) yang selama ini mungkin dianggap sebagai beban birokrasi (Tim Pengabdi, 2025). Efektivitas sistem informasi sangat bergantung pada perilaku penggunaannya; jika petugas memahami manfaat sistem bagi keselamatan pasien, maka resistensi terhadap teknologi akan

berkurang secara perlahan (Pusdikasari, 2025). Implementasi SIMRS yang dijalankan oleh SDM kompeten akan menghasilkan laporan manajerial yang valid, yang pada gilirannya sangat memudahkan pimpinan dalam melakukan evaluasi kinerja unit secara *real-time* (Augustyana dkk., 2025). Selain itu, sistem yang terintegrasi secara baik dapat meminimalisir kesalahan komunikasi antarunit pelayanan, seperti antara bagian pendaftaran, poli, dan farmasi (Rahma & Lutfiah, 2025). Edukasi kebijakan mutu juga berperan dalam menanamkan tanggung jawab kepada petugas bahwa akurasi data adalah bagian dari hak pasien untuk mendapatkan pelayanan yang aman (Rasipin dkk., 2024). Dengan demikian, kegiatan edukasi ini berfungsi sebagai katalisator yang menghubungkan ketersediaan infrastruktur teknologi dengan kualitas pelayanan yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat (Pane dkk., 2025). Penguatan sisi manusiawi dalam sistem digital menjadi kunci agar rumah sakit dapat bersaing di era transformasi kesehatan saat ini (Augustyana dkk., 2025).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan edukasi ini secara nyata berhasil memperkuat kapasitas sumber daya manusia di RS Advent Medan dalam mengimplementasikan kebijakan mutu serta sistem administrasi terintegrasi (Tim Pengabdi, 2025). Peningkatan kompetensi ini menjadi langkah preventif yang sangat krusial untuk meminimalisir risiko kesalahan data pasien serta ketidakefisienan alur layanan (Pusdikasari, 2025). Pihak manajemen rumah sakit direkomendasikan untuk terus mengadakan penyegaran

workshop dan pelatihan teknis secara periodik agar kemampuan petugas tetap relevan dengan perkembangan standar akreditasi (Tim Pengabdian, 2025). Optimalisasi seluruh fitur digital dalam SIMRS harus terus didorong guna mencapai efisiensi biaya dan efektivitas klinis yang maksimal bagi institusi (Pane dkk., 2025). Pengawasan berkelanjutan terhadap kepatuhan SOP dan monitoring data secara rutin sangat diperlukan untuk menjamin stabilitas mutu di masa transisi digital (Rasipin dkk., 2024). Secara keseluruhan, integrasi sistem informasi yang didukung oleh SDM kompeten adalah pilar utama dalam mewujudkan tata kelola rumah sakit yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pasien (Rahma & Lutfiah, 2025).

DAFTAR PUSTAKA

1. Augustyana, D. I., dkk. (2025). *Analisis Implementasi SIMRS pada Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara*.
2. Pane, M. S., dkk. (2025). *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan di Indonesia*.
3. Puskasari, I. (2025). *Hospital Management Information System (SIMRS) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di RSUD Ogan Ilir*.
4. Rahma, N., & Lutfiah, L. (2025). *Analysis of the Effectiveness of Hospital Administrative Systems in Improving the Quality of Healthcare Services*.
5. Rasipin, R., dkk. (2024). *Analysis of Hospital Management Information System Implementation and Its Implication on the Quality of Electronic Medical Records*.
6. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.