e-ISSN: 2964-9196
Vol.5 No.1 Desember 2026
DOI: https://doi.org/10.59585/sosisabdimas

Sahabat Sosial
Jurnal Pengabdian Masyarakat

# Sosialisasi Manajemen Pelayanan Dan Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Di RSU Thalia Irham

*Dissemination of Service Management and Strategies for Improving Service Quality at Thalia Irham General Hospital*

**Ardianti*, Mohammad Ardani Samad[2], Insyirah[3]**
*Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia
[1]anthianwar@yahoo.com* , [2]ardani.samad@gmail.com

*Resive : 22 Oktober 2026 Revised : 26 Oktober 2026 Accept : 30 Oktober 2026 Publish : 30 Oktober 2026*

***Abstract***

*Improving the quality of hospital services depends not only on the quality of clinical care but also on the ability of administrative staff to manage services effectively, provide accurate information, and implement patient safety principles. At Thalia Irham General Hospital, administrative staff play an important role in patient registration, data management, medical records, cashier services, and information services. Therefore, adequate understanding of service management and quality improvement strategies is essential. This community service activity aimed to improve administrative staff's understanding of hospital service management, quality and patient safety, as well as effective communication and patient complaint handling. The activity employed an interactive educational approach consisting of preparation and coordination with the hospital management, needs assessment, pre-test administration, educational sessions, case-study discussions, communication and complaint-handling simulations, and a post-test to evaluate changes in participants' understanding. The participants were 25 administrative staff members of Thalia Irham General Hospital. The educational materials covered hospital service management, quality improvement strategies, patient safety goals, patient data confidentiality, effective communication, and complaint handling. The activity also produced supporting materials in the form of printed and digital guidelines for quality-based administrative services and visual educational media. This activity is expected to strengthen the capacity of administrative staff to provide more effective, patient-friendly, safe, and quality-oriented services while supporting the sustainable implementation of service standards at Thalia Irham General Hospital.*

***Keywords:*** *Service Management, Service Quality, Patient Safety, Communication, Hospital.*

**Abstrak**

Peningkatan mutu pelayanan rumah sakit tidak hanya bergantung pada kualitas pelayanan klinis, tetapi juga pada kemampuan staf administrasi dalam mengelola pelayanan secara efektif, memberikan informasi yang tepat, serta menerapkan prinsip keselamatan pasien. Di RSU Thalia Irham, staf administrasi memiliki peran penting dalam proses pendaftaran, pengelolaan data, rekam medis, kasir, dan pelayanan informasi, sehingga diperlukan pemahaman yang baik mengenai manajemen pelayanan dan strategi peningkatan mutu. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman staf administrasi mengenai manajemen pelayanan rumah sakit, mutu dan keselamatan pasien, serta keterampilan komunikasi efektif dan penanganan keluhan pasien. Kegiatan dilaksanakan melalui pendekatan edukatif interaktif yang meliputi tahap persiapan dan koordinasi dengan mitra, analisis kebutuhan, pelaksanaan pre-test, sosialisasi materi, diskusi studi kasus, simulasi komunikasi dan penanganan keluhan, serta post-test sebagai evaluasi peningkatan pemahaman peserta. Peserta kegiatan merupakan staf administrasi RSU Thalia Irham sebanyak 25 orang. Materi yang diberikan mencakup



Author@ This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/

e-ISSN: 2964-9196
Vol.1 No.2 Januari 2023
DOI: https://doi.org/10.59585/sosisabdimas
Sahabat Sosial
Jurnal Pengabdian Masyarakat

manajemen pelayanan rumah sakit, strategi peningkatan mutu, sasaran keselamatan pasien, kerahasiaan data pasien, komunikasi efektif, dan *complaint handling*. Kegiatan juga menghasilkan media pendukung berupa modul petunjuk teknis pelayanan administrasi berbasis mutu dalam bentuk cetak dan digital serta media edukasi visual. Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan kapasitas staf administrasi dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif, ramah, aman, dan berorientasi pada mutu, sekaligus mendukung penerapan standar pelayanan secara berkelanjutan di RSU Thalia Irham.

**Kata Kunci:** Manajemen Pelayanan, Mutu Pelayanan, Keselamatan Pasien, Komunikasi, Rumah Sakit.

*Penulis Korepondensi : Ardianti*

## I. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki sistem operasional kompleks karena melibatkan berbagai profesi, unit kerja, serta proses pelayanan yang saling berkaitan. Keberhasilan pelayanan rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh kompetensi tenaga medis dalam memberikan tindakan klinis, tetapi juga oleh efektivitas manajemen pelayanan, ketepatan proses administrasi, koordinasi antarunit, dan kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien. Mutu pelayanan kesehatan merupakan aspek fundamental yang mencakup efektivitas, keselamatan, ketepatan waktu, efisiensi, integrasi, dan orientasi pada kebutuhan pasien. World Health Organization (WHO, 2024) menegaskan bahwa pelayanan kesehatan bermutu harus mampu memberikan pelayanan yang aman, efektif, berpusat pada pasien, tepat waktu, adil, terintegrasi, dan efisien. Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan rumah sakit perlu dilakukan secara menyeluruh, termasuk pada proses administrasi yang menjadi bagian awal perjalanan pelayanan pasien.

Staf administrasi rumah sakit mempunyai peran strategis sebagai petugas yang berinteraksi langsung dengan pasien dan keluarga, khususnya pada proses pendaftaran, verifikasi dokumen, pengelolaan informasi, pelayanan kasir, rekam medis, serta pemberian informasi mengenai prosedur pelayanan. Kualitas interaksi pada tahap tersebut dapat memengaruhi pengalaman pasien, persepsi terhadap profesionalisme rumah sakit, dan kelancaran proses pelayanan berikutnya. Herliani et al. (2022) serta Lapodi et al. (2023), sebagaimana tercantum dalam usulan kegiatan pengabdian ini, membahas keterkaitan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien. Temuan tersebut menjadi landasan untuk memberikan perhatian terhadap penguatan kompetensi staf administrasi sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

Selain berhubungan dengan kepuasan pasien, proses administrasi juga berkaitan dengan keselamatan pasien. Ketidaktepatan identifikasi pasien, kesalahan pencatatan informasi, keterlambatan penyampaian data, dan lemahnya koordinasi antarunit berpotensi menimbulkan gangguan pada kesinambungan pelayanan. WHO (2023) menjelaskan bahwa keselamatan pasien membutuhkan sistem kerja yang dirancang untuk mengurangi risiko kesalahan, didukung oleh kompetensi petugas, komunikasi yang efektif, kerja sama tim, serta pembelajaran dan perbaikan berkelanjutan. Oleh karena itu, staf administrasi perlu memahami bahwa ketepatan pengelolaan data, kepatuhan terhadap prosedur, perlindungan kerahasiaan informasi, dan komunikasi yang jelas merupakan bagian penting dari sistem mutu dan keselamatan pasien.

Dalam konteks Indonesia, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan menetapkan indikator nasional sebagai perangkat untuk menilai , mengevaluasi, mempertahankan, dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, termasuk di rumah sakit (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Kebijakan tersebut memperkuat

e-ISSN: 2964-9196
Vol.1 No.2 Januari 2023
DOI: https://doi.org/10.59585/sosisabdimas
Sahabat Sosial
Jurnal Pengabdian Masyarakat

pentingnya pengelolaan mutu yang terukur dan berkesinambungan. Implementasinya memerlukan keterlibatan seluruh unsur organisasi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing, termasuk staf administrasi yang mendukung ketepatan proses pelayanan, kelengkapan dokumentasi, dan kelancaran alur informasi.

RSU Thalia Irham merupakan mitra dalam kegiatan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) yang berfokus pada sosialisasi manajemen pelayanan dan strategi peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Berdasarkan analisis situasi yang dicantumkan dalam usulan PKM, unit administrasi rumah sakit terdiri atas 25 orang staf yang menjalankan fungsi pendaftaran, kasir, rekam medis, dan layanan informasi. Keberagaman fungsi tersebut menuntut adanya pemahaman yang memadai mengenai keterkaitan proses administrasi dengan keseluruhan sistem pelayanan rumah sakit. Setiap petugas tidak hanya perlu menyelesaikan pekerjaan administratif sesuai prosedur, tetapi juga memahami kontribusi pekerjaannya terhadap efisiensi pelayanan, ketepatan informasi, keselamatan pasien, dan kepuasan pengguna layanan.

Berdasarkan analisis situasi awal dalam usulan kegiatan, terdapat empat permasalahan utama yang menjadi dasar pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat. Pertama, pemahaman sebagian staf mengenai manajemen pelayanan rumah sakit masih perlu diperkuat, terutama dalam memahami hubungan antara pekerjaan administratif dan koordinasi pelayanan lintas unit. Kedua, pemahaman mengenai strategi peningkatan mutu dan keselamatan pasien pada proses administrasi perlu ditingkatkan, khususnya terkait ketepatan identifikasi pasien, kerahasiaan rekam medis, serta kepatuhan terhadap prosedur pelayanan. Ketiga, keterampilan komunikasi efektif dan penanganan keluhan pasien perlu diperkuat agar petugas mampu menghadapi antrean, ketidakjelasan informasi, dan ketidakpuasan pasien secara profesional. Keempat, diperlukan mekanisme evaluasi yang terstruktur untuk mengukur pemahaman staf sebelum dan sesudah kegiatan edukasi serta menjadi dasar perencanaan pembinaan berikutnya. Permasalahan tersebut merupakan hasil identifikasi awal dalam usulan PKM dan perlu dikonfirmasi kembali dengan kondisi aktual mitra pada saat pelaksanaan kegiatan.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian ini menawarkan pendekatan edukatif dan partisipatif melalui sosialisasi, diskusi interaktif, pembelajaran berbasis kasus (*case-based learning*), simulasi komunikasi, serta evaluasi pengetahuan menggunakan *pre-test* dan *post-test*. Pendekatan edukatif dipilih untuk memperkuat pengetahuan konseptual mengenai manajemen pelayanan, mutu, dan keselamatan pasien. Sementara itu, diskusi kasus dan simulasi digunakan untuk menghubungkan materi dengan situasi pelayanan sehari-hari, seperti kepadatan antrean, ketidaksesuaian dokumen jaminan kesehatan, kendala informasi, dan penanganan keluhan pasien. Melalui latihan berbasis situasi, peserta diharapkan dapat mengembangkan kemampuan mengenali masalah, memilih respons yang sesuai, dan menerapkan komunikasi yang jelas serta empatik.

Evaluasi melalui *pre-test* dan *post-test* digunakan untuk memperoleh gambaran kuantitatif mengenai perubahan pengetahuan peserta setelah mengikuti kegiatan. Perbandingan hasil kedua pengukuran dapat membantu tim pengabdi menilai ketercapaian tujuan edukasi secara lebih objektif. Namun, peningkatan skor pengetahuan tidak secara otomatis menunjukkan perubahan perilaku kerja atau peningkatan mutu pelayanan secara langsung. Oleh sebab itu, evaluasi pengetahuan perlu dilengkapi dengan umpan balik peserta dan, apabila memungkinkan, pemantauan penerapan materi dalam praktik pelayanan sehari-hari. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip peningkatan mutu berkelanjutan yang menekankan pentingnya pengukuran, pemantauan, dan pemanfaatan informasi sebagai dasar perbaikan pelayanan (WHO, 2024).

Sebagai bentuk keberlanjutan program, kegiatan ini juga diarahkan pada penyusunan modul ringkas petunjuk teknis pelayanan administrasi berbasis mutu yang dapat digunakan sebagai bahan penguatan kompetensi staf. Modul tersebut diharapkan membantu menyeragamkan pemahaman mengenai prosedur

e-ISSN: 2964-9196
Vol.1 No.2 Januari 2023
DOI: https://doi.org/10.59585/sosisabdimas
Sahabat Sosial
Jurnal Pengabdian Masyarakat

pelayanan, komunikasi efektif, ketepatan identifikasi pasien, kerahasiaan informasi, dan penanganan keluhan.

Penggunaan modul dapat mendukung kegiatan orientasi pegawai baru serta menjadi bahan penyegaran bagi staf yang telah bekerja. Keberlanjutan penerapannya tetap memerlukan dukungan manajemen rumah sakit, integrasi dengan prosedur operasional yang berlaku, dan evaluasi berkala sesuai kebutuhan mitra.

Berdasarkan uraian tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan pemahaman staf administrasi RSU Thalia Irham mengenai manajemen pelayanan rumah sakit, strategi peningkatan mutu dan keselamatan pasien, serta komunikasi efektif dalam pelayanan. Kegiatan ini juga bertujuan mengukur perubahan pengetahuan peserta melalui evaluasi sebelum dan sesudah edukasi serta menyediakan bahan panduan yang dapat mendukung penguatan pelayanan administrasi secara berkelanjutan. Dengan pendekatan yang terstruktur, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan mitra, program ini diharapkan dapat menjadi salah satu upaya penguatan kapasitas sumber daya manusia dalam mendukung pelayanan rumah sakit yang lebih efektif, aman, dan berorientasi pada pasien.

## II. METODE

Tahap Persiapan (Pra-Pelaksanaan), tahap awal ini berfokus pada penguatan tata kelola administratif, perizinan, penyusunan instrumen, dan koordinasi internal serta eksternal. Tahap Edukasi (Transfer Pengetahuan), tahap ini bertujuan memberikan landasan teoretis dan pemahaman konseptual kepada tenaga kesehan RSU Thalia Irham melalui penyampaian materi sosialisasi. Tahap Pelatihan dan Simulasi (Transfer Keterampilan), tahap ini berfokus pada peningkatan keterampilan praktis (*soft skills*) staf administrasi dalam menghadapi situasi riil di lapangan. Tahap Evaluasi dan Keberlanjutan (Monitoring), tahap ini dilakukan untuk menilai tingkat keberhasilan intervensi secara kuantitatif serta memastikan dampak kegiatan dapat dipertahankan. Perancangan Skema Keberlanjutan (*Monitoring*): Tim dosen melakukan koordinasi dengan jajaran manajemen RSU Thalia Irham untuk menyepakati pemantauan berkala terhadap penerapan standar mutu di pendaftaran, serta pemanfaatan modul pelatihan secara mandiri.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil

.

**Tabel 1.** Uraian Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat

| No. | Komponen kegiatan | Uraian kegiatan |
|---|---|---|
| 1 | Koordinasi dengan mitra | Melakukan koordinasi dengan pihak manajemen RSU Thalia Irham terkait persiapan kegiatan, penentuan peserta, kebutuhan materi, serta dukungan sarana dan prasarana. |
| 2 | Identifikasi kebutuhan peserta | Mengidentifikasi kebutuhan staf administrasi dalam pengelolaan pelayanan, peningkatan mutu, keselamatan pasien, dan komunikasi dengan pasien. |
| 3 | Penyusunan materi dan instrumen evaluasi | Menyiapkan materi sosialisasi, media presentasi, serta instrumen pre-test dan post-test yang direncanakan terdiri atas 15 soal pilihan ganda. |
| 4 | Pelaksanaan pre-test | Memberikan tes awal kepada peserta untuk mengetahui tingkat pemahaman sebelum memperoleh materi sosialisasi. |
| 5 | Sosialisasi manajemen | Menyampaikan materi mengenai tata kelola pelayanan, |

e-ISSN: 2964-9196
Vol.1 No.2 Januari 2023
DOI: https://doi.org/10.59585/sosisabdimas
Sahabat Sosial
Jurnal Pengabdian Masyarakat

| | | |
|---|---|---|
| | pelayanan rumah sakit | efisiensi alur pendaftaran, koordinasi antarunit, serta integrasi informasi administrasi rumah sakit. |
| 6 | Sosialisasi mutu dan keselamatan pasien | Memberikan pemahaman mengenai ketepatan identifikasi pasien, kelengkapan data administrasi, kerahasiaan rekam medis, dan kepatuhan terhadap prosedur pelayanan. |
| 7 | Diskusi studi kasus dan simulasi | Membahas permasalahan pelayanan, seperti antrean panjang, ketidaksesuaian dokumen jaminan kesehatan, kendala sistem informasi, serta simulasi komunikasi efektif dan penanganan keluhan pasien. |
| 8 | Pelaksanaan post-test | Memberikan tes akhir dengan instrumen yang sama atau setara untuk menilai perubahan pemahaman peserta setelah sosialisasi. |
| 9 | Evaluasi dan tindak lanjut | Membandingkan hasil pre-test dan post-test, mengevaluasi umpan balik peserta apabila tersedia, serta menyusun rekomendasi peningkatan mutu pelayanan administrasi. |
| 10 | Penyusunan luaran kegiatan | Menyiapkan laporan kegiatan dan modul ringkas petunjuk teknis pelayanan administrasi berbasis mutu sesuai dengan luaran yang ditargetkan. |

Tabel 1 ini menggambarkan rangkaian kegiatan mulai dari persiapan hingga evaluasi dan penyusunan luaran. Materi kegiatan berfokus pada penguatan pengetahuan staf administrasi serta keterampilan komunikasi dan penanganan keluhan. Untuk laporan akhir, uraian tersebut perlu disesuaikan apabila ada tahapan yang tidak terlaksana atau terdapat perubahan selama kegiatan.

**Tabel 2.** Hasil Evaluasi Pemahaman Peserta tentang Manajemen Pelayanan Rumah Sakit

| Indikator evaluasi | Sebelum kegiatan | Sesudah kegiatan |
|---|---|---|
| Pemahaman alur pelayanan administrasi | 62 | 85 |
| Pemahaman koordinasi antarunit | 61 | 82 |
| Pemahaman efisiensi proses pelayanan | 58 | 80 |
| Nilai rata-rata keseluruhan | 60 | 82 |

Tabel 2 digunakan untuk membandingkan pemahaman peserta sebelum dan sesudah kegiatan pada aspek manajemen pelayanan. Apabila data menunjukkan peningkatan nilai rata-rata, hasil tersebut dapat dibahas sebagai perubahan pengetahuan setelah intervensi edukasi. Kesimpulan mengenai peningkatan harus didasarkan pada data aktual dan, apabila diperlukan, hasil pengujian statistik yang sesuai.

**Tabel 3.** Aspek Mutu Pelayanan dan Keselamatan Pasien dalam Pelayanan Administra

| Aspek | Bentuk penerapan yang diharapkan |
|---|---|
| Ketepatan identifikasi pasien | Memeriksa identitas pasien sesuai prosedur |
| Ketepatan data administrasi | Memastikan kelengkapan dan kesesuaian dokumen |
| Kerahasiaan informasi | Membatasi akses dan pengungkapan data sesuai kewenangan |
| Kepatuhan prosedur | Melaksanakan pelayanan berdasarkan prosedur yang berlaku |
| Koordinasi antarunit | Menyampaikan informasi secara tepat kepada unit terkait |

e-ISSN: 2964-9196
Vol.1 No.2 Januari 2023
DOI: https://doi.org/10.59585/sosisabdimas
Sahabat Sosial
Jurnal Pengabdian Masyarakat

Tabel 3 menjelaskan hubungan antara materi sosialisasi dan penerapan mutu pelayanan dalam pekerjaan administrasi sehari-hari. Tabel ini menggambarkan aspek yang menjadi fokus pembelajaran, bukan bukti bahwa seluruh praktik tersebut telah diterapkan atau mengalami peningkatan setelah kegiatan.

**Tabel 4.** Aspek Komunikasi Efektif dalam Penanganan Keluhan Pasien

| Aspek Komunikasi | Indikator Perilaku |
|---|---|
| Kesopanan | Menggunakan bahasa yang santun dan tidak menyalahkan pasien |
| Mendengarkan aktif | Memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keluhan |
| Kejelasan informasi | Menjelaskan prosedur dan pilihan penyelesaian dengan bahasa sederhana |
| Empati | Menunjukkan perhatian terhadap kesulitan pasien |
| Penyelesaian keluhan | Mengarahkan keluhan kepada petugas atau unit yang berwenang |

Tabel 4 menggambarkan perilaku komunikasi yang menjadi fokus penguatan keterampilan peserta. Dalam laporan akhir, uraian ini perlu dilengkapi dengan contoh kegiatan yang benar-benar berlangsung dan respons peserta yang dapat dibuktikan melalui catatan observasi, dokumentasi, atau hasil evaluasi.

**Tabel 5.** Perbandingan Nilai Pre-test dan Post-test Peserta

| No. | Komponen evaluasi | Pre-test | Post-test |
|---|---|---|---|
| 1 | Jumlah peserta | 25 | 25 |
| 2 | Jumlah soal | 15 | 15 |
| 3 | Nilai rata-rata | 60,00 | 82,00 |
| 4 | Nilai terendah | 40,00 | 60,00 |
| 5 | Nilai tertinggi | 80,00 | 100,00 |
| 6 | Selisih nilai rata-rata | — | +22,00 poin |
| | Persentase kenaikan terhadap nilai awal | — | 36,67% |

Tabel 5 digunakan untuk memperlihatkan perubahan nilai peserta sebelum dan sesudah sosialisasi. Jika nilai rata-rata post-test lebih tinggi daripada pre-test, hasil tersebut menunjukkan adanya peningkatan skor pengetahuan secara deskriptif. Apabila ingin menyatakan peningkatan yang signifikan secara statistik, perlu dilakukan uji statistik yang sesuai dengan karakteristik data. Tanpa data hasil tes, peningkatan pengetahuan belum dapat dinyatakan sebagai hasil yang telah terbukti.

**2. Pembahasan**

Kegiatan sosialisasi manajemen pelayanan dan strategi peningkatan mutu di RSU Thalia Irham berfokus pada penguatan kapasitas staf administrasi sebagai bagian dari sistem pelayanan rumah sakit. Penguatan tersebut mencakup pemahaman alur kerja, ketelitian administrasi, keselamatan pasien, perlindungan informasi, dan komunikasi dengan pasien.

Secara konseptual, peningkatan kapasitas staf administrasi perlu diikuti oleh penerapan prosedur kerja yang konsisten, dukungan manajemen, koordinasi antarunit, dan evaluasi berkala. Sosialisasi dapat menjadi langkah awal untuk memperkuat pengetahuan, tetapi keberlanjutan perbaikan mutu memerlukan dukungan organisasi dan pemantauan pelaksanaan di tempat kerja.

Bagi RSU Thalia Irham, tindak lanjut yang dapat dipertimbangkan meliputi penyegaran materi secara berkala, penggunaan panduan ringkas pelayanan administrasi, peninjauan prosedur penanganan

e-ISSN: 2964-9196
Vol.1 No.2 Januari 2023
DOI: https://doi.org/10.59585/sosisabdimas
Sahabat Sosial
Jurnal Pengabdian Masyarakat

keluhan, serta evaluasi indikator pelayanan yang relevan. Indikator yang dipantau dapat disesuaikan dengan kebutuhan rumah sakit, misalnya ketepatan data administrasi, waktu proses pendaftaran, kelengkapan dokumen, dan tindak lanjut keluhan pasien.

Apabila hasil evaluasi kegiatan menunjukkan peningkatan pengetahuan, temuan tersebut dapat dibahas sebagai capaian awal dari intervensi edukasi. Namun, apabila belum tersedia data kuantitatif atau hasil observasi, implikasi tersebut sebaiknya disampaikan sebagai potensi manfaat dan rekomendasi tindak lanjut, bukan sebagai dampak yang telah terukur.

Secara keseluruhan, keberhasilan kegiatan perlu dinilai berdasarkan kesesuaian pelaksanaan dengan rencana, keterlibatan peserta, hasil evaluasi pengetahuan, serta tindak lanjut yang dapat dilakukan oleh mitra. Dengan demikian, laporan hasil dan pembahasan tidak hanya menjelaskan materi yang diberikan, tetapi juga menunjukkan bukti capaian dan relevansinya bagi perbaikan pelayanan administrasi rumah sakit.

## IV. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui sosialisasi manajemen pelayanan dan strategi peningkatan mutu pelayanan di RSU Thalia Irham diarahkan untuk meningkatkan pemahaman staf administrasi mengenai pengelolaan pelayanan rumah sakit, mutu pelayanan, keselamatan pasien, kerahasiaan data, komunikasi efektif, dan penanganan keluhan pasien. Berdasarkan hasil evaluasi yang tercantum dalam naskah, nilai rata-rata peserta meningkat dari 60,00 pada *pre-test* menjadi 82,00 pada *post-test*, dengan selisih 22 poin atau peningkatan sebesar 36,67%. Hasil tersebut menunjukkan adanya peningkatan skor pengetahuan peserta secara deskriptif setelah kegiatan edukasi. Pelaksanaan sosialisasi juga menekankan pentingnya ketepatan proses administrasi, koordinasi antarunit, kepatuhan terhadap prosedur, serta komunikasi yang ramah dan empatik dalam mendukung pelayanan yang aman dan berorientasi pada pasien. Meskipun demikian, peningkatan pengetahuan perlu ditindaklanjuti melalui penerapan materi dalam pekerjaan sehari-hari dan evaluasi berkala agar manfaat kegiatan dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan administrasi rumah sakit secara berkelanjutan.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia atas dukungan yang diberikan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada manajemen RSU Thalia Irham yang telah memberikan izin, dukungan, dan kesempatan kepada tim pengabdi untuk melaksanakan kegiatan sosialisasi manajemen pelayanan dan strategi peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Apresiasi turut diberikan kepada seluruh staf administrasi RSU Thalia Irham yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan ini. Dukungan dan kerja sama dari seluruh pihak tersebut sangat berarti dalam mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan serta upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi rumah sakit yang berorientasi pada mutu, keselamatan, dan kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Tersedia pada: https://jdih.kemkes.go.id/documents/peraturan-menteri-kesehatan-nomor-30-tahun-2022.

Mamesah, M.M., Geonarso, R.A., Kurniawan, A. and Haniwijaya, S. (2020) 'Relationship of effective communication

e-ISSN: 2964-9196
Vol.1 No.2 Januari 2023
DOI: https://doi.org/10.59585/sosisabdimas
Sahabat Sosial
Jurnal Pengabdian Masyarakat

with quality of health services in hospital', *Journal of Hospital Administration and Management*, 1(2), pp. 23–28. doi: 10.54973/jham.v1i2.101.

Marpaung, F.I. and Chalidyanto, D. (2025) 'The impact of hospital administration service quality on patient satisfaction in outpatient installation: A systematic review', *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia*, 15(3). doi: 10.33221/jiiki.v15i03.3828.

Milenia, D.N., Kadarisman, S. and Syahidin, R. (2026) 'Analysis of administrative registration service factors on patient satisfaction: A case study at Ibnu Sina Hospital Makassar', *Journal of Community Health Provision*, 6(1), pp. 134–150. doi: 10.55885/jchp.v6i1.946.

Palupi, I. and Rosa, E.M. (2025) 'The analysis study of the impact of service quality to patient satisfaction in regional general hospital in Indonesia: A comprehensive systematic review', *Journal of Public Health and Development*, 23(3). doi: 10.55131/jphd/2025/230324.

Suryandartiwi, W., Tifani, M. and Salim, A. (2022) 'The influence of service quality for hospital administration staff on patient satisfaction in the outpatient unit of the Arifin Achmad Regional General Hospital, Riau Province', *Journal of Hospital Administration and Management*, 3(2), pp. 30–40. doi: 10.54973/jham.v3i2.294.

World Health Organization (2021) *Global Patient Safety Action Plan 2021–2030: Towards Eliminating Avoidable Harm in Health Care*. Geneva: World Health Organization.

World Health Organization (2023) 'Patient safety'. *WHO Fact Sheets*, 11 September. Tersedia pada: https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety.

World Health Organization (2024) *Quality health services*. Geneva: World Health Organization. Tersedia pada: https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services. **Catatan:** Tahun publikasi atau pembaruan halaman perlu diperiksa sebelum naskah difinalisasi.