

Optimalisasi Peran Tenaga Administrasi dan Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda

Rahel Tresiya*¹, Erwin Purwaningsih²

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam Samarinda, Indonesia

*e-mail: raheltresiya992@gmail.com

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit dipengaruhi oleh optimalisasi peran tenaga administrasi dan manajemen dalam mendukung proses pelayanan. Hasil pengamatan di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda menunjukkan adanya beberapa kondisi yang berpotensi memengaruhi mutu pelayanan, terutama berkaitan dengan komunikasi, beban kerja, monitoring dan evaluasi, dokumentasi, serta lingkungan kerja. Kegiatan magang dilaksanakan pada 16 Februari–14 Maret 2026 melalui pengamatan langsung dan diskusi dengan pihak rumah sakit. Identifikasi dan analisis masalah dilakukan menggunakan metode fishbone dengan mengelompokkan faktor penyebab berdasarkan aspek man, method, material, dan environment. Selanjutnya, prioritas alternatif pemecahan masalah ditentukan menggunakan matriks REINKS dan disusun dalam bentuk Plan of Action (POA). Hasil analisis menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal tenaga administrasi dan manajemen belum optimal, beban kerja relatif tinggi, sistem monitoring dan evaluasi belum maksimal, dokumentasi pelayanan belum sistematis, penyampaian informasi prosedur pelayanan belum optimal, serta terdapat kondisi lingkungan kerja yang sibuk dan bertekanan. Berdasarkan matriks REINKS, peningkatan sistem monitoring dan evaluasi pelayanan secara rutin menjadi prioritas utama dengan skor 24. **Kesimpulan:** Optimalisasi mutu pelayanan dapat dilakukan melalui penguatan monitoring dan evaluasi secara berkala, pelatihan komunikasi efektif, perbaikan dokumentasi pelayanan, pengelolaan beban kerja, serta penciptaan lingkungan kerja yang kondusif. Implementasi upaya tersebut diharapkan dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Kata kunci: mutu pelayanan kesehatan; tenaga administrasi; manajemen rumah sakit;

Abstract

The quality of hospital healthcare services is influenced by the optimization of the roles played by administrative and management staff in supporting service delivery processes. Observations at Siaga Al Munawwarah Hospital in Samarinda revealed several conditions potentially affecting service quality, particularly regarding communication, workload, monitoring and evaluation, documentation, and the work environment. An internship was conducted from February 16 to March 14, 2026, involving direct observation and discussions with hospital personnel. Problem identification and analysis were performed using the fishbone method, categorizing causal factors into the aspects of man, method, material, and environment. Subsequently, alternative solutions were prioritized using the REINKS matrix and organized into a Plan of Action (POA). The analysis indicated that the interpersonal communication skills of administrative and management staff were suboptimal, workloads were relatively high, monitoring and evaluation systems were not fully effective, service documentation lacked a systematic approach, and the communication of service procedures was inadequate, and the work environment was characterized by high activity and pressure. Based on the REINKS matrix, improving the routine service monitoring and evaluation system emerged as the top priority, with a score of 24. **Conclusion:** Service quality can be optimized by strengthening periodic monitoring and evaluation, providing effective communication training, improving service documentation, managing workloads, and fostering a conducive work environment. Implementing these measures is expected to support the continuous improvement of healthcare service quality while focusing on patient satisfaction.

Keywords: healthcare service quality; administrative staff; hospital management;

1. PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan rumah sakit karena berkaitan dengan kemampuan rumah sakit dalam memenuhi

kebutuhan pasien secara efektif, tepat, aman, dan sesuai dengan standar pelayanan. Mutu pelayanan tidak hanya dinilai dari aspek klinis, tetapi juga dari keseluruhan proses yang diterima pasien, mulai dari penerimaan pasien, administrasi, penyampaian informasi, koordinasi antarunit, dokumentasi, sampai dengan evaluasi pelayanan. Mutu pelayanan memiliki keterkaitan dengan kepuasan pasien sehingga peningkatan kualitas pelayanan menjadi bagian penting dalam pengelolaan rumah sakit secara berkelanjutan (Fernandes & Nurvita, 2022; Fadlila et al., 2025). Oleh karena itu, peningkatan mutu perlu dilakukan secara menyeluruh dengan memperhatikan unsur klinis, administrasi, manajemen, sumber daya manusia, informasi, dan koordinasi pelayanan. Kualitas sumber daya manusia menjadi salah satu unsur yang mendukung tercapainya mutu pelayanan. Tenaga yang memiliki kompetensi sesuai dengan tuntutan pekerjaan akan lebih mampu menjalankan tugas berdasarkan prosedur dan standar yang berlaku. Mulyani et al. (2024) menunjukkan bahwa kompetensi memiliki keterkaitan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Pada konteks pelayanan rawat jalan, Sari (2024) juga menunjukkan bahwa kompetensi dan kepatuhan terhadap standar prosedur operasional berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan tenaga pelayanan perlu menjadi perhatian dalam pengelolaan rumah sakit karena kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sistem dan sarana, tetapi juga oleh kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas secara profesional. (Mulyani et al., 2024)

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, tenaga administrasi dan manajemen memiliki peran dalam mendukung kelancaran operasional rumah sakit. Tenaga administrasi berhubungan dengan proses pencatatan, pengelolaan dokumen, penyampaian informasi, dan pelayanan administratif, sedangkan manajemen berperan dalam perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, pengendalian, serta pengambilan keputusan. Pengelolaan rumah sakit yang baik membutuhkan koordinasi antarunit, ketersediaan sumber daya manusia, pengelolaan informasi, dan sistem manajemen yang mampu mendukung proses pelayanan secara efektif. Dokumentasi pelayanan merupakan unsur lain yang mendukung mutu pengelolaan pelayanan. Dokumentasi yang dilakukan secara sistematis dapat membantu proses pencatatan, penelusuran, evaluasi, dan penyediaan informasi bagi pengambilan keputusan. Sebaliknya, dokumentasi yang tidak lengkap atau tidak sistematis dapat menyulitkan proses evaluasi. Rahmatin et al. (2024) menjelaskan bahwa dokumentasi yang tidak lengkap atau terdapat kesalahan dalam dokumentasi dapat menghambat identifikasi keberhasilan asuhan dan berdampak terhadap mutu pelayanan. Oleh karena itu, pengelolaan dokumentasi perlu didukung dengan prosedur yang jelas, pembagian tanggung jawab, pemeriksaan kelengkapan, dan evaluasi secara berkala. Strategi manajemen rumah sakit yang tepat dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Putri et al., 2025). Ketersediaan tenaga kerja dan fasilitas juga menjadi bagian penting dalam mendukung pemanfaatan serta keberlangsungan pelayanan kesehatan (Rahman, 2025).

Perkembangan pengelolaan rumah sakit juga menuntut tersedianya sistem informasi dan dokumentasi yang mampu mendukung proses administrasi serta pengambilan keputusan. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dapat mendukung kinerja karyawan dan proses pengelolaan pelayanan melalui penyediaan informasi yang lebih terintegrasi (Triana et al., 2024). Oleh karena itu, pengelolaan dokumentasi, informasi pelayanan, monitoring, dan evaluasi perlu dilakukan secara sistematis agar permasalahan dalam proses pelayanan dapat diidentifikasi dan ditindaklanjuti secara tepat (Sari, 2024).

Berdasarkan hasil kegiatan magang di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda, ditemukan beberapa kondisi yang berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan. Perkembangan pengelolaan rumah sakit juga menuntut tersedianya sistem informasi yang dapat mendukung proses administrasi dan manajemen. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dapat membantu penyediaan informasi yang lebih terintegrasi sehingga mendukung kinerja karyawan dan proses pengelolaan pelayanan (Triana et al., 2024). Sistem informasi akan lebih bermanfaat apabila didukung oleh dokumentasi yang baik serta monitoring dan evaluasi yang dilakukan secara teratur. Dengan demikian, informasi pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai arsip administratif, tetapi juga dapat digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi masalah dan menentukan tindakan perbaikan. Data kunjungan pasien rawat

jalan menunjukkan jumlah kunjungan sebanyak 4.953 pasien pada Januari 2026, kemudian 4.310 pasien pada Februari 2026, dan 4.066 pasien pada Maret 2026. Data tersebut menunjukkan adanya fluktuasi jumlah kunjungan pasien yang perlu diimbangi dengan pengelolaan sumber daya dan proses pelayanan yang efektif (Erlia et al., 2023).

Hasil identifikasi melalui analisis *fishbone* menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan berkaitan dengan aspek sumber daya manusia, metode, material, dan lingkungan. Pada aspek sumber daya manusia ditemukan kemampuan komunikasi interpersonal tenaga administrasi dan manajemen yang belum optimal serta beban kerja yang tinggi. Pada aspek material ditemukan dokumentasi pelayanan yang belum sistematis dan penyampaian informasi mengenai prosedur pelayanan yang belum sepenuhnya dipahami pasien. Sementara itu, pada aspek metode ditemukan bahwa sistem monitoring dan evaluasi pelayanan masih perlu ditingkatkan, sedangkan pada aspek lingkungan terdapat kondisi kerja yang sibuk dan tekanan kerja yang tidak seimbang (Mairanda et al., 2024).

Permasalahan tersebut sejalan dengan kajian mengenai pengelolaan pelayanan kesehatan yang menempatkan sumber daya manusia, sistem manajemen, komunikasi, dan kondisi kerja sebagai bagian penting dalam mendukung kualitas pelayanan. Beban kerja yang tinggi dapat memberikan tekanan terhadap tenaga kesehatan dan berpotensi memengaruhi kualitas kerja serta pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pengelolaan beban kerja dan perbaikan komunikasi menjadi bagian yang perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan (Kuswandi, 2024).

berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan upaya optimalisasi peran tenaga administrasi dan manajemen melalui pendekatan yang sistematis dan berkelanjutan. Hasil analisis dalam kegiatan magang menunjukkan bahwa peningkatan monitoring dan evaluasi pelayanan menjadi prioritas, disertai dengan peningkatan kemampuan komunikasi, perbaikan dokumentasi, pengelolaan beban kerja, serta penciptaan lingkungan kerja yang lebih kondusif. Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan yang berkaitan dengan peran tenaga administrasi dan manajemen dalam mendukung mutu pelayanan kesehatan serta merumuskan alternatif pemecahan masalah yang relevan dan aplikatif di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda.

2. METODE

Kegiatan ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang dilaksanakan di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda pada 16 Februari–14 Maret 2026. Kegiatan bertujuan menggambarkan kondisi pelayanan dan mengidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan peran tenaga administrasi dan manajemen dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan, diskusi dan wawancara dengan pihak rumah sakit, serta telaah dokumen terkait pelayanan. Observasi digunakan untuk memperoleh gambaran kondisi nyata proses pelayanan dan lingkungan kerja. Diskusi dan wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai permasalahan yang dihadapi tenaga administrasi dan manajemen, sedangkan telaah dokumen digunakan untuk memperoleh data pendukung, termasuk data kunjungan pasien.

Data dianalisis secara deskriptif melalui tahapan identifikasi masalah, analisis penyebab masalah, penentuan prioritas masalah, dan penyusunan alternatif pemecahan masalah. Analisis penyebab dilakukan menggunakan diagram Fishbone dengan kategori Man, Material, Method, dan Environment. Selanjutnya, penentuan prioritas dilakukan menggunakan metode Reinke dengan mempertimbangkan Magnitude, Importance, Vulnerability, dan Cost. Hasil analisis digunakan sebagai dasar penyusunan alternatif pemecahan masalah dan Plan of Action (POA). Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif melalui tahapan identifikasi masalah, analisis penyebab masalah, penentuan prioritas masalah, dan penyusunan alternatif pemecahan masalah. Analisis penyebab masalah dilakukan menggunakan diagram Fishbone dengan kategori Man, Material, Method, dan Environment. Selanjutnya, penentuan prioritas masalah

dilakukan menggunakan metode Reinke berdasarkan aspek Magnitude (M), Importance (I), Vulnerability (V), dan Cost (C). Hasil analisis digunakan sebagai dasar dalam merumuskan alternatif pemecahan masalah dan rekomendasi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Gambaran Kondisi Pelayanan dan Beban Kunjungan Pasien

Hasil kegiatan magang di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda menunjukkan adanya dinamika jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama periode Januari–Maret 2026. Jumlah kunjungan pada Januari 2026 tercatat sebanyak 4.953 kunjungan, kemudian menurun menjadi 4.310 kunjungan pada Februari dan 4.066 kunjungan pada Maret 2026. Rata-rata kunjungan pasien per hari juga mengalami penurunan, yaitu sekitar 159 pasien per hari pada Januari, 144 pasien per hari pada Februari, dan 127 pasien per hari pada Maret. Meskipun secara bulanan terjadi penurunan, variasi jumlah kunjungan harian menunjukkan adanya dinamika beban pelayanan yang perlu diantisipasi oleh tenaga administrasi dan manajemen.

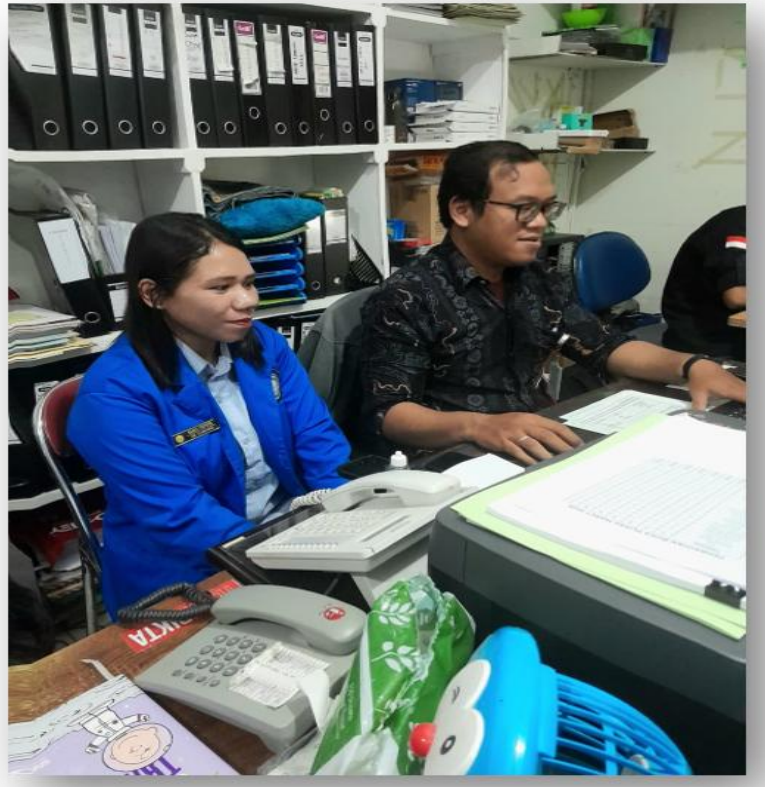
Kondisi tersebut menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien merupakan salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan pelayanan rumah sakit. Pada periode dengan jumlah kunjungan yang tinggi, tenaga administrasi dan manajemen menghadapi tuntutan pelayanan yang lebih besar, terutama dalam proses koordinasi, penyampaian informasi, pengelolaan administrasi, serta mendukung kelancaran alur pelayanan. Beban pelayanan yang tidak dikelola dengan baik berpotensi memengaruhi ketepatan waktu, ketelitian, komunikasi, dan efektivitas pelayanan.

Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia perlu disesuaikan dengan kondisi pelayanan yang dinamis. Penyesuaian pembagian tugas, pengaturan beban kerja, peningkatan kompetensi, dan penguatan monitoring menjadi penting agar peningkatan volume pelayanan tidak mengurangi kualitas pelayanan yang diterima pasien (Rahmatin et al., 2024).

Pada periode dengan tuntutan pelayanan yang lebih besar, tenaga administrasi dan manajemen perlu melakukan koordinasi, pengelolaan administrasi, penyampaian informasi, dan pengaturan alur pelayanan secara lebih intensif. Beban pelayanan yang tidak dikelola dengan baik berpotensi memengaruhi ketepatan waktu, ketelitian, komunikasi, dan efektivitas kerja. Temuan ini memiliki kesesuaian dengan Erlia et al. (2023) yang menemukan hubungan antara beban kerja dan kualitas pelayanan keperawatan. Namun, hasil Mairanda et al. (2025) menunjukkan bahwa beban kerja tidak selalu berhubungan signifikan dengan kualitas pelayanan. Perbedaan tersebut memperlihatkan bahwa volume pekerjaan perlu dikelola bersama dengan kompetensi, pembagian tugas, dukungan organisasi, dan mekanisme pengawasan.

3.2. Identifikasi Permasalahan dalam Optimalisasi Peran Tenaga Administrasi dan Manajemen

Berdasarkan hasil diskusi dengan pihak Humas dan SDM serta hasil pengamatan selama kegiatan magang, ditemukan bahwa belum optimalnya peran tenaga administrasi dan manajemen dalam mendukung mutu pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Permasalahan tersebut kemudian dianalisis menggunakan pendekatan *Fishbone* yang mengelompokkan penyebab masalah ke dalam aspek *Man*, *Material*, *Method*, dan *Environment*. Hasil analisis *Fishbone* menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda berasal dari aspek *Man*, *Material*, *Method*, dan *Environment*. Pada aspek *Man*, kemampuan komunikasi interpersonal belum optimal dan beban kerja relatif tinggi. Pada aspek *Material*, dokumentasi pelayanan belum sistematis dan informasi prosedur belum sepenuhnya dipahami. Pada aspek *Method*, monitoring dan evaluasi pelayanan masih perlu ditingkatkan. Pada aspek *Environment*, ditemukan kondisi kerja yang relatif sibuk serta tekanan kerja yang tidak seimbang.



Gambar 1. Menganalisis Data Kunjungan Pasien

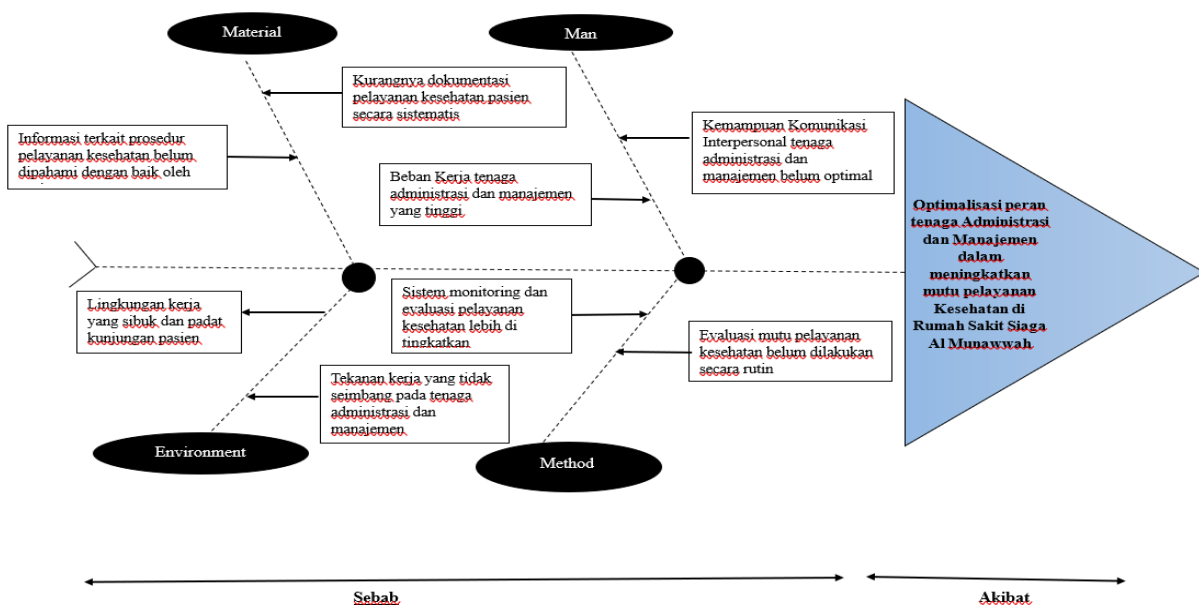
Pada aspek **Man**, ditemukan kemampuan komunikasi interpersonal yang belum optimal dan tingginya beban kerja. Komunikasi merupakan bagian penting dalam pelayanan karena tenaga administrasi dan manajemen berinteraksi dengan pasien maupun unit lain dalam proses pelayanan. Komunikasi yang kurang efektif dapat menyebabkan informasi tidak tersampaikan secara optimal dan berpotensi menimbulkan kesalahpahaman. Selain itu, beban kerja yang tinggi dapat memengaruhi konsentrasi, ketelitian, dan kemampuan tenaga dalam memberikan pelayanan secara optimal. Pada aspek Man, kemampuan komunikasi interpersonal menjadi salah satu temuan penting. Tenaga administrasi dan manajemen berinteraksi dengan pasien dan unit kerja lain sehingga kemampuan menyampaikan informasi secara jelas menjadi bagian dari kualitas pelayanan. Komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman dan memperlambat proses pelayanan. Temuan Kuswandi (2024) mengenai hubungan beban kerja dan komunikasi terapeutik pada perawat memperlihatkan bahwa kondisi beban kerja dapat berkaitan dengan pelaksanaan komunikasi dalam pelayanan. Selain itu, penelitian Sari (2024) menunjukkan pentingnya kompetensi dan kepatuhan terhadap standar prosedur dalam mendukung kualitas pelayanan rawat jalan. Berdasarkan temuan tersebut, peningkatan kemampuan komunikasi dan pemahaman prosedur dapat menjadi salah satu intervensi pada aspek Man.

Pada aspek **Material**, ditemukan bahwa dokumentasi pelayanan belum dilakukan secara sistematis dan informasi mengenai prosedur pelayanan belum sepenuhnya dipahami dengan baik oleh pihak terkait. Dokumentasi yang tidak sistematis dapat menyulitkan proses pencatatan, penelusuran, dan evaluasi pelayanan. Sementara itu, penyampaian informasi prosedur yang belum optimal dapat memengaruhi pemahaman pasien terhadap alur pelayanan. Pada aspek Material, dokumentasi pelayanan yang belum sistematis menjadi perhatian. Dokumentasi yang tidak terstruktur dapat menyulitkan proses pencatatan, penelusuran, dan evaluasi pelayanan. Temuan tersebut relevan dengan Rahmatin et al. (2024) yang menekankan pentingnya sistem dokumentasi dalam mendukung mutu manajemen keperawatan. Dalam konteks rumah sakit, dokumentasi juga menyediakan informasi yang dapat digunakan oleh manajemen untuk mengetahui kondisi pelayanan dan menentukan tindak lanjut. Oleh karena

itu, perbaikan format dokumentasi, kelengkapan pencatatan, dan pemeriksaan secara berkala dapat membantu meningkatkan keteraturan proses pelayanan.

Pada aspek **Method**, permasalahan utama berkaitan dengan sistem monitoring dan evaluasi pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Evaluasi mutu pelayanan juga belum dilakukan secara rutin sehingga proses pengendalian dan perbaikan mutu belum berjalan secara optimal. Kondisi ini menunjukkan perlunya mekanisme evaluasi yang terstruktur agar permasalahan pelayanan dapat diidentifikasi dan ditindaklanjuti secara berkelanjutan. Pada aspek Method, sistem monitoring dan evaluasi pelayanan masih perlu ditingkatkan. Evaluasi yang belum dilakukan secara rutin dapat menyebabkan permasalahan tidak segera diketahui dan tindak lanjut perbaikan menjadi kurang terarah. Monitoring diperlukan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan, sedangkan evaluasi digunakan untuk membandingkan pelaksanaan dengan standar dan menentukan perbaikan. Pemanfaatan sistem informasi juga dapat mendukung proses tersebut. Triana et al. (2024) menjelaskan bahwa implementasi SIMRS dapat mendukung kinerja karyawan dan pengelolaan pelayanan melalui informasi yang lebih terintegrasi. Oleh karena itu, penguatan monitoring perlu didukung dokumentasi dan informasi pelayanan yang akurat.

Pada aspek **Environment**, ditemukan kondisi lingkungan kerja yang relatif sibuk akibat dinamika kunjungan pasien serta adanya tekanan kerja yang tidak seimbang. Lingkungan kerja yang padat dapat memberikan tekanan tambahan kepada tenaga administrasi dan manajemen, terutama ketika beban pelayanan meningkat. Kondisi tersebut perlu menjadi perhatian manajemen agar lingkungan kerja tetap mendukung efektivitas dan kualitas pelayanan. Pada aspek Environment, ditemukan kondisi lingkungan kerja yang relatif sibuk akibat dinamika kunjungan pasien serta adanya tekanan kerja yang tidak seimbang. Kondisi tersebut perlu menjadi perhatian karena lingkungan kerja merupakan bagian dari sistem yang mendukung tenaga dalam menjalankan tugas. Lingkungan yang kondusif dapat membantu keteraturan kerja dan komunikasi, sedangkan kondisi yang padat dan bertekanan dapat menjadi tambahan tuntutan bagi tenaga pelayanan. Oleh karena itu, pengelolaan lingkungan kerja perlu berjalan bersama dengan pembagian tugas yang proporsional dan dukungan manajemen.



Gambar 2. Analisa Fishbone

3.3. Analisis Prioritas Masalah

Hasil analisis *Fishbone* menunjukkan bahwa permasalahan mutu pelayanan tidak disebabkan oleh satu faktor saja, tetapi merupakan kombinasi antara faktor sumber daya manusia, material, metode, dan lingkungan kerja. Oleh karena itu, diperlukan penentuan prioritas agar intervensi yang dilakukan dapat difokuskan pada masalah yang memiliki dampak dan kebutuhan penanganan paling besar.

Penentuan prioritas alternatif pemecahan masalah dilakukan menggunakan metode **Reinke** melalui formula $P = M \times V \times I / C$, dengan mempertimbangkan *Magnitude*, *Vulnerability*, *Importance*, dan *Cost*. Hasil penilaian menunjukkan bahwa alternatif **peningkatan sistem monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan** memperoleh skor tertinggi, yaitu **24**, dengan nilai *Magnitude* 4, *Importance* 4, *Vulnerability* 3, dan *Cost* 2. Alternatif tersebut ditetapkan sebagai prioritas utama dalam upaya optimalisasi mutu pelayanan kesehatan.

Hasil ini menunjukkan bahwa penguatan monitoring dan evaluasi dipandang sebagai intervensi yang paling strategis karena dapat menjadi mekanisme untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan, mengidentifikasi penyimpangan kendala, serta menentukan tindakan perbaikan. Monitoring dan evaluasi yang dilakukan secara teratur juga dapat membantu manajemen memastikan bahwa kegiatan pelayanan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selain monitoring dan evaluasi, beberapa alternatif lain juga memiliki nilai prioritas, yaitu pengelolaan stres kerja dengan skor 16, peningkatan komunikasi interpersonal dengan skor 13,5, serta penyesuaian dan pemerataan beban kerja dengan skor 12. Alternatif tersebut menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan perlu dilakukan secara menyeluruh, tidak hanya melalui perbaikan sistem, tetapi juga melalui penguatan kapasitas dan kondisi kerja tenaga administrasi dan manajemen.

3.4 Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan

Berdasarkan prioritas masalah yang telah ditentukan, upaya utama yang direkomendasikan adalah meningkatkan sistem monitoring dan evaluasi pelayanan secara rutin, terstruktur, dan terintegrasi. Pelaksanaan monitoring dapat dilakukan melalui penetapan indikator kinerja pelayanan, supervisi secara berkala, serta pemanfaatan sistem informasi untuk membantu pemantauan pelayanan.

Upaya tersebut perlu didukung dengan peningkatan kemampuan komunikasi interpersonal melalui pelatihan komunikasi efektif dan *service excellence*. Pelatihan dapat diarahkan pada kemampuan menyampaikan informasi dengan jelas, membangun komunikasi yang empatik, dan merespons kebutuhan pasien secara profesional. Laporan magang juga merekomendasikan kegiatan *coaching* dan *mentoring* secara berkala sebagai bagian dari peningkatan kemampuan komunikasi tenaga pelayanan.

Selain itu, pengembangan sistem dokumentasi pelayanan yang sistematis dan terstandar menjadi bagian penting dalam mendukung peningkatan mutu. Dokumentasi yang baik dapat membantu proses pencatatan, penelusuran, dan evaluasi pelayanan. Penyampaian informasi mengenai prosedur pelayanan kepada pasien juga perlu diperkuat melalui media komunikasi yang mudah dipahami serta penjelasan langsung dari petugas agar pasien memahami alur pelayanan dengan baik. Perbaikan sistem dokumentasi juga perlu dilakukan melalui penetapan format yang jelas, pembagian tanggung jawab, pemeriksaan kelengkapan, dan evaluasi berkala.

Dokumentasi yang baik membantu proses pencatatan dan menyediakan informasi yang dapat digunakan dalam monitoring. Penyampaian informasi prosedur pelayanan kepada pasien juga perlu diperkuat melalui media yang mudah dipahami dan penjelasan langsung dari petugas. Hal tersebut penting agar pasien memahami alur pelayanan dan dapat memperoleh informasi yang konsisten.

3.5 Plan of Action dalam Mendukung Peningkatan Mutu

Sebagai tindak lanjut dari hasil analisis, disusun *Plan of Action* yang mencakup empat kegiatan utama, yaitu pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelayanan secara rutin, pengelolaan stres kerja tenaga administrasi dan manajemen, pelatihan komunikasi efektif, serta evaluasi beban kerja. Setiap kegiatan diarahkan kepada sasaran dan target yang berbeda serta dilengkapi

dengan penanggung jawab dan mekanisme evaluasi.

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi secara berkala menjadi kegiatan utama karena merupakan alternatif dengan prioritas tertinggi. Selanjutnya, pengelolaan stres kerja ditujukan untuk menjaga kondisi kerja tenaga administrasi dan manajemen, sedangkan pelatihan komunikasi efektif diarahkan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal. Evaluasi beban kerja dilakukan untuk mendukung pembagian pekerjaan yang lebih seimbang.

Temuan lapangan juga memperlihatkan bahwa setiap aspek yang ditemukan saling berkaitan. Komunikasi interpersonal yang belum optimal tidak dapat dipisahkan dari beban kerja dan kondisi lingkungan kerja, sedangkan dokumentasi yang belum sistematis berkaitan dengan kebutuhan akan monitoring dan evaluasi yang lebih terstruktur. Artinya, intervensi yang hanya diarahkan pada satu aspek berpotensi belum menyelesaikan permasalahan secara menyeluruh. Pendekatan integratif diperlukan agar perbaikan pada satu bagian dapat mendukung bagian lainnya. Misalnya, monitoring yang rutin dapat menghasilkan informasi mengenai kendala komunikasi dan beban kerja, sementara dokumentasi yang baik menyediakan data yang diperlukan untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan.

Dengan demikian, hasil kegiatan menunjukkan bahwa optimalisasi peran tenaga administrasi dan manajemen memerlukan pendekatan yang sistematis melalui penguatan fungsi monitoring dan evaluasi, peningkatan kompetensi komunikasi, pengelolaan beban kerja, pengembangan dokumentasi, serta penciptaan lingkungan kerja yang kondusif. Pendekatan tersebut diharapkan dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

4. KESIMPULAN

Hasil kegiatan magang menunjukkan bahwa optimalisasi peran tenaga administrasi dan manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda masih menghadapi beberapa kendala, yaitu komunikasi interpersonal yang belum optimal, beban kerja yang dinamis, dokumentasi pelayanan yang belum sistematis, serta monitoring dan evaluasi mutu yang belum dilakukan secara optimal dan rutin. Analisis *Fishbone* mengidentifikasi faktor penyebab dari aspek *Man, Material, Method*, dan *Environment*. Berdasarkan metode Reinke, peningkatan sistem monitoring dan evaluasi pelayanan menjadi prioritas utama dengan skor 24. Upaya perbaikan perlu didukung melalui peningkatan komunikasi interpersonal, pemerataan beban kerja, pengembangan dokumentasi pelayanan, pengelolaan stres kerja, serta penciptaan lingkungan kerja yang kondusif. Langkah tersebut diharapkan dapat memperkuat peran tenaga administrasi dan manajemen dalam mendukung mutu pelayanan yang efektif, terkoordinasi, dan berkelanjutan kegiatan magang ini juga merupakan bentuk pengabdian kepada Masyarakat melalui kontribusi mahasiswa dalam memberikan Solusi dan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan Kesehatan di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Erlia, E., Pratama, A. S., & Syukriadi. (2023). Analisis beban kerja perawat terhadap kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Pertamedika Umami Rosnati Tahun 2023. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 9(2), 1443–1450.
- Fadlila, N. A., Suryadi, Y., Azmia, S., Masyarakat, K., & Kuningan, U. I. A. (2025). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Wijaya Kusumah Tahun 2025*. 9, 28671–28676
- Faradillah. (2025). *Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas X Palembang Tahun 2025 The Relationship between Administrative Services and Health Officers and Patient Satisfaction with the Quality of Health Services at the X Palembang Community Health Cen*. 1(3), 155–159.

- Fernandes, N. V., & Nurvita, S. (2022). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kota Lospalos Tahun 2022 Manajemen Informasi Kesehatan , Universitas Nasional Karangturi Email : nintorio140@gmail.com*. 2(2), 17–28.
- Kuswandi, R. (2024). Hubungan beban kerja perawat dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik di Rawat Inap Kelas III RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 4(3), 191–199
- Lestari, H. D., Ottu, E. R., Hamu, A. H., & Vanchapo, A. R. (2025). *Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review Strategies for Improving Healthcare Service Quality in Hospitals : A Systematic Literature Review*. 155–166.
- Mairanda, N., Maryana, & Darmoris. (2024). Hubungan ketersediaan sumber daya manusia perawat dan beban kerja dengan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024. *Jurnal Saintifik (Multi Science Journal)*, 23(3).
- Mulyani, I. S., Hartono, B., Renaldi, R., Ismainar, H., & Hamid, A. (2024). Pengaruh kompetensi dan disiplin melalui kinerja perawat terhadap mutu pelayanan rumah sakit di RSAU dr. Sukirman Lanud Roesmin Nurjadin Pekanbaru. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 7602–7619.
- Putri, N., Pangihutan, R., Mahardika, Y., Purwadhi, & Widjaja, Y. R. (2025). Pengaruh Strategi Manajemen RS dalam Meningkatkan Kualitas dan Kepuasan Pasien: Literature Review. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(2), 659–662.
- Rahmatin, D. A., Dianah, H. S., Hashiemah, N., Sulaimah, S., Ridwan, H., & Purnama, A. (2024). Literature review: Sistem dokumentasi asuhan keperawatan dalam upaya peningkatan mutu manajemen keperawatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(1), 1400–1409
- Rahman. (2025). Aksesibilitas, Ketersediaan Tenaga Kerja, dan Ketersediaan Fasilitas Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Wilayah Pesisir : Literature Review Accessibility , Availability of Workforce , and Availability of Health Center Health Service. *Jurnal Kendari Kesehatan Masyarakat (JKKM)*, 4(3), 1–17
- Sari, L. I. P. (2024). Intervensi motivasi kerja: Hubungan kompetensi dan kepatuhan pada standar prosedur operasional terhadap kualitas pelayanan. *Journal of Hospital Management*, 7(1).
- Surjono, W. (2025). IJMSIT Regression and Correlation Analysis in Assessing Factors Influencing Customer Satisfaction in the Healthcare Sector. 5(June), 1–10.
- Triana, M. H. I., Purba, S. H., Panggabean, D. S., & Sari, F. (2024). Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Terhadap Kinerja Karyawan: Tinjauan Literatur. *VitaMedica : Jurnal Rumpun Kesehatan Umum*, 3(1), 21–31.
- Zalvi, W., Fitriani, A. D., & Megawati. (2020). Analisis implementasi asuhan keperawatan terhadap kepuasan pasien ruang rawat inap bangsal penyakit dalam perempuan Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan. *Jurnal Health Sains*, 1(5), 331–339.

Halaman ini dikosongkan