ORIGINAL ARTICLE

PENYULUHAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT KEPADA PEGAWAI RSIA: STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK

Rudy Joegijantoro[1*], Frengki Apryanto[2], Yessi Rahma Aulia [3]
[1]STIKES Widyagama Husada

Corresponding author:
Rudy Joegijantoro
STIKES Widyagama Husada
Email:
rudyjoegijantoro@stikeswidyagamahusada.co.id

Article Info:
Dikirim: 11 Desember 2025
Ditinjau: 19 November 2026
Diterima: 26 November 2026

DOI:
https://doi.org/10.33475/mhjcs.v5i2.70

Abstrak
Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Galeri Candra merupakan rumah sakit swasta yang melayani perempuan dan anak. Observasi awal dan diskusi dengan manajemen menunjukkan bahwa sebagian pegawai, terutama staf nonstruktural dan petugas yang melayani pasien secara langsung, masih memerlukan pelatihan tentang prinsip dasar manajemen rumah sakit. Koordinasi antarbagian dan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP) juga perlu diperkuat. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) ini bertujuan meningkatkan pengetahuan pegawai tentang manajemen rumah sakit dan kepatuhan mereka terhadap SOP. Kegiatan ini melibatkan 20 pegawai dari unsur medis, paramedis, dan administrasi. Tahapannya meliputi identifikasi kebutuhan mitra, sosialisasi program, penyuluhan dan pelatihan, evaluasi, pendampingan awal, pemantauan, serta pelaporan. Evaluasi menggunakan rancangan satu kelompok dengan pengukuran sebelum dan sesudah pelatihan. Pengetahuan diukur menggunakan kuesioner, sedangkan kepatuhan terhadap SOP dinilai menggunakan daftar tilik observasi. Rata-rata skor pengetahuan meningkat dari 68,5 menjadi 91,0, sedangkan rata-rata skor kepatuhan meningkat dari 71,0 menjadi 87,5. Uji *t* berpasangan menunjukkan perbedaan yang bermakna pada kedua aspek tersebut ($p < 0{,}001$ untuk masing-masing aspek). Pendampingan dan edukasi berkelanjutan diperlukan untuk memperkuat koordinasi antarunit dan menjaga konsistensi penerapan SOP.

Kata kunci: manajemen rumah sakit; pelayanan publik bidang kesehatan; rumah sakit ibu dan anak; penyuluhan dan pelatihan pegawai; pengetahuan dan kepatuhan terhadap SOP

*© 2019 The Author(s). This is an **Open Access** article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited*

ISSN: 2961-998X (online)
ISSN-L: 2961-998X

PENDAHULUN

Analisis situasi dan permasalahan mitra

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, rumah sakit menyediakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna, mulai dari pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif hingga paliatif, melalui layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit ibu dan anak (RSIA) termasuk rumah sakit khusus yang berfokus pada kesehatan ibu dan anak. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2026 tentang Rumah Sakit mengelompokkan kemampuan pelayanan ke dalam kategori paripurna, utama, madya, dan dasar (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2026, 2026; Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023, 2023).

Pelayanan kesehatan ibu dan anak memerlukan tenaga yang kompeten dan profesional agar pasien memperoleh perawatan yang bermutu dan berkesinambungan. Mutu pelayanan rumah sakit bergantung pada ketersediaan fasilitas, kompetensi pegawai, koordinasi antarprofesi, pengelolaan layanan, serta penerapan standar keselamatan dan kepuasan pasien (Lusida *et al*., 2026; Rachmawaty *et al*., 2021). Mitra kegiatan ini, RSIA Galeri Candra, merupakan rumah sakit swasta di Kota Malang yang mulai beroperasi sebagai RSIA pada Juni 2012. Rumah sakit ini memiliki sekitar 50 pegawai yang terdiri atas tenaga medis, paramedis, dan staf administrasi. Sistem Informasi Rumah Sakit Kementerian Kesehatan mencatat RSIA Galeri Candra sebagai rumah sakit khusus ibu dan anak kelas C (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, n.d.).

Observasi awal dan wawancara dengan 10 pegawai RSIA Galeri Candra menunjukkan beberapa kendala dalam pengelolaan pelayanan. Tujuh pegawai (70%) menyatakan belum memahami prinsip dasar manajemen rumah sakit, terutama manajemen mutu, pembagian tanggung jawab, dan koordinasi antarbagian. Enam pegawai (60%) menyampaikan bahwa koordinasi antara unit pelayanan dan bagian administrasi belum konsisten, khususnya saat menyampaikan informasi layanan, melaporkan kendala operasional, dan menindaklanjuti masalah pasien. Enam pegawai (60%) juga membutuhkan penjelasan lebih lanjut tentang prosedur kerja dan dokumentasi pelayanan. Lima pegawai (50%) belum memahami cara memanfaatkan sistem informasi rumah sakit untuk mendukung pelayanan. Temuan ini menjadi dasar penyusunan materi pelatihan tentang manajemen mutu, pengelolaan sumber daya manusia, koordinasi antarunit, penerapan standar operasional prosedur (SOP), dan pengelolaan sistem informasi rumah sakit.

Akreditasi merupakan penilaian eksternal untuk memastikan bahwa pelayanan rumah sakit memenuhi standar mutu dan keselamatan pasien. Penerapan standar akreditasi mendorong perbaikan tata kelola, peningkatan kompetensi pegawai, pembakuan prosedur pelayanan, dan pengendalian risiko. Rumah sakit wajib menjalani akreditasi paling lambat dua tahun setelah mulai beroperasi. Melalui proses ini, rumah sakit dapat memperbaiki praktik perawatan dan memperkuat sistem keselamatan pasien untuk mengurangi risiko kesalahan medis (Yulinar & Dhamanti, 2024).

Permasalahan mitra. Survei awal, diskusi dengan manajemen, dan pengamatan di lapangan mengidentifikasi empat kebutuhan utama, yaitu peningkatan pemahaman manajemen rumah sakit bagi staf nonmanajerial, perbaikan koordinasi dan tata kelola pelayanan, penyelenggaraan pelatihan rutin, serta peningkatan mutu pelayanan publik. Untuk menjawab kebutuhan tersebut, tim PKM melibatkan 20 pegawai RSIA Galeri Candra dalam penyuluhan, diskusi, dan simulasi tata kelola pelayanan. Tim mengidentifikasi kebutuhan bersama mitra, menyepakati pelaksanaan kegiatan dengan

manajemen, serta mengevaluasi pengetahuan dan kepatuhan peserta terhadap SOP sebelum dan sesudah penyuluhan. Hasil evaluasi menjadi dasar penyusunan rekomendasi tindak lanjut bagi manajemen rumah sakit.

Rumah sakit perlu menyediakan layanan medis yang bermutu serta mengelola organisasi secara profesional, efisien, dan akuntabel (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021; *World Health Organization*, 2020). Manajemen RSIA Galeri Candra berupaya meningkatkan mutu pelayanan, tetapi kesempatan pegawai untuk mengikuti pelatihan manajerial masih terbatas. Karena itu, tim menyusun materi penyuluhan yang dapat diterapkan pegawai dalam kegiatan pelayanan sehari-hari.

Program PKM ini mendukung empat Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, yaitu kehidupan sehat dan sejahtera (tujuan 3), pendidikan berkualitas (tujuan 4), pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi (tujuan 8), serta perdamaian, keadilan, dan kelembagaan yang tangguh (tujuan 16). Dalam lingkup perguruan tinggi, kegiatan ini mendukung indikator kinerja utama (IKU) melalui pengalaman mahasiswa di luar kampus (IKU 2), kegiatan dosen di luar kampus (IKU 3), pemanfaatan hasil kerja dosen oleh masyarakat (IKU 5), dan kerja sama program studi dengan mitra (IKU 6). Program ini juga berkaitan dengan Asta Cita, khususnya dalam pengembangan sumber daya manusia, pemerataan pembangunan, dan penguatan tata kelola. Dalam Rencana Induk Riset Nasional (RIRN), kegiatan ini berkaitan dengan bidang kesehatan, khususnya sistem kesehatan dan manajemen pelayanan kesehatan.

METODE

Tim PKM menggunakan pendekatan edukatif dan partisipatif melalui penyuluhan, diskusi, studi kasus, serta simulasi manajemen rumah sakit. Kegiatan berlangsung di RSIA Galeri Candra, Kota Malang, Jawa Timur, sejak Jumat, 8 Agustus 2025, hingga November 2025.

RSIA Galeri Candra memiliki sekitar 50 pegawai dari unsur medis, keperawatan, kebidanan, dan administrasi. Tim memilih 20 peserta secara purposif dengan mempertimbangkan keterwakilan unit pelayanan dan administrasi, keterlibatan dalam kegiatan operasional, kebutuhan pelatihan, dan kesediaan mengikuti seluruh kegiatan serta evaluasi. Jumlah peserta disesuaikan dengan kebutuhan tenaga di setiap unit agar pelayanan tetap berjalan selama pelatihan. Tim memprioritaskan pegawai nonstruktural dan perwakilan unit yang terlibat langsung dalam pelayanan atau administrasi.

Tim PKM terdiri atas akademisi yang memiliki kompetensi di bidang manajemen pelayanan kesehatan dan manajemen rumah sakit. Manajemen RSIA Galeri Candra membantu mengoordinasikan kegiatan dan menyesuaikan materi dengan kebutuhan pegawai.

Peserta mengerjakan kuesioner pengetahuan sebelum penyampaian materi dan setelah seluruh sesi pelatihan selesai. Kedua pengukuran menggunakan materi yang sama, meliputi prinsip manajemen rumah sakit, koordinasi pelayanan, pembagian tugas, tata kelola pelayanan, dan penerapan SOP. Tim menghitung skor pengetahuan dengan membagi jumlah jawaban benar dengan jumlah pertanyaan, kemudian mengonversi hasilnya ke skala 0–100.

Tim menilai kembali kepatuhan pegawai terhadap SOP dua minggu setelah pelatihan. Kepatuhan dinilai berdasarkan kesesuaian pelaksanaan tugas dengan tahapan dan ketentuan dalam SOP unit kerja masing-masing. Tim menyusun daftar tilik observasi berdasarkan SOP RSIA Galeri Candra dengan mempertimbangkan tugas dan tanggung jawab pegawai di setiap unit. Indikator penilaian mencakup kejelasan prosedur, urutan pelaksanaan pekerjaan, dan kesesuaian pelaksanaan

tugas dengan ketentuan rumah sakit. Sebelum instrumen digunakan, kepala unit dan tim mutu rumah sakit menelaah setiap indikator berdasarkan dokumen SOP untuk memastikan bahwa indikator tersebut jelas, relevan, dan dapat diamati di tempat kerja.

Tabel 1. Jadwal pelaksanaan program PKM

No.	Tahap kegiatan	Uraian kegiatan	Waktu pelaksanaan
1	Koordinasi dan persiapan program	Pertemuan dengan manajemen RSIA Galeri Candra untuk menyepakati jadwal, tempat, dan teknis pelaksanaan kegiatan.	Jumat, 8 Agustus 2025
2	Penyuluhan dan pelatihan (pertemuan pertama)	Penyampaian materi tentang konsep dasar manajemen rumah sakit, fungsi manajemen, struktur organisasi, serta tantangan pengelolaan rumah sakit melalui ceramah interaktif, diskusi, dan studi kasus.	Jumat, 22 Agustus 2025
3	Penyuluhan dan pelatihan (pertemuan kedua)	Penyampaian materi tentang manajemen mutu, pelayanan prima, komunikasi efektif, dan koordinasi antarunit, disertai simulasi kasus pelayanan.	Jumat, 5 September 2025
4	Evaluasi dan pendampingan awal	Pascates pengetahuan, evaluasi kegiatan, refleksi bersama, dan pendampingan awal untuk mengidentifikasi peluang penerapan materi di tempat kerja. Kepatuhan terhadap SOP dinilai kembali dua minggu setelah pelatihan.	Jumat, 12 September 2025
5	Pemantauan dan pelaporan	Pemantauan tindak lanjut penerapan hasil pelatihan. Penyusunan laporan kegiatan.	Oktober–November 2025

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Skor pengetahuan dan kepatuhan peserta terhadap SOP sebelum dan sesudah pelatihan

	Pengetahuan		Kepatuhan SOP	
No. Peserta	Pra	Pasca	Pra	Pasca
1	60	85	70	90
2	70	90	70	90
3	65	85	80	85
4	70	95	70	90
5	70	90	70	85
6	75	90	60	85
7	70	100	70	90
8	60	90	75	90
9	70	100	70	85
10	65	85	70	90
11	70	90	75	85
12	70	90	70	90
13	75	75	80	85
14	70	90	70	90
15	70	90	65	90
16	60	90	70	90
17	75	100	70	85
18	65	95	75	85
19	70	90	70	80
20	70	100	70	90
Skor rata-rata	68,5	91	71	87,5
Shapiro–Wilk	0,828	0,865	0,802	0,723
Uji *t* berpasangan	$p < 0{,}001$		$p < 0{,}001$	
Skala data: interval				

Peningkatan pengetahuan

Rata-rata skor pengetahuan peserta meningkat dari 68,5 sebelum pelatihan menjadi 91,0 sesudah pelatihan. Uji *t* berpasangan menunjukkan bahwa perbedaan tersebut bermakna ($p < 0{,}001$). Hasil ini menunjukkan peningkatan pemahaman peserta tentang manajemen pelayanan rumah sakit, koordinasi antarunit, dan prinsip pelayanan publik. Temuan ini sejalan dengan penelitian tentang pelatihan komunikasi yang melaporkan peningkatan pengetahuan dan kesiapan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan (Caninsti *et al*., 2020).

Penelitian lain membahas pengembangan kapasitas pegawai rumah sakit melalui pelatihan kerja sama tim (Nusaibah, 2021). Menurut penulis, penyuluhan yang disusun berdasarkan kebutuhan unit kerja dapat membantu pegawai memahami perannya dalam pengelolaan pelayanan. Pendekatan ini terutama relevan bagi pegawai nonstruktural yang

belum banyak mendapat kesempatan mengikuti pelatihan manajemen rumah sakit.

Kepatuhan terhadap SOP

Rata-rata skor kepatuhan terhadap SOP meningkat dari 71,0 sebelum pelatihan menjadi 87,5 pada evaluasi dua minggu setelah pelatihan. Tim menggunakan daftar tilik untuk menilai pelaksanaan tugas sesuai dengan SOP unit kerja. Uji *t* berpasangan menunjukkan perbedaan yang bermakna antara kedua pengukuran ($p < 0{,}001$). Hasil tersebut menggambarkan peningkatan kepatuhan dalam jangka pendek. Untuk mengetahui apakah perubahan ini bertahan, diperlukan pengamatan lanjutan terhadap penerapan SOP dalam pelayanan sehari-hari.

Penelitian tentang kepatuhan tenaga kesehatan terhadap pedoman praktik klinis menggunakan audit rekam medis dan observasi langsung. Setelah audit dan pemberian umpan balik setiap dua minggu selama 14 bulan, median kepatuhan meningkat dari 38,8% menjadi 83,6%. Tiga bulan setelah program berakhir, median kepatuhan turun menjadi 76,6% (Jolliffe et al., 2019). Temuan tersebut menunjukkan pentingnya pemantauan dan umpan balik berkala untuk mempertahankan penerapan standar kerja.

Penelitian tentang pelatihan kebersihan tangan juga melaporkan peningkatan kepatuhan tenaga kesehatan dari 66,0% menjadi 88,3% dan peningkatan skor pengetahuan dari 68,6% menjadi 78,9% (Chakma et al., 2024). Tinjauan Cochrane terhadap 292 penelitian menunjukkan bahwa audit dan umpan balik dapat meningkatkan kepatuhan tenaga kesehatan terhadap standar praktik profesional (Ivers *et al*., 2025).

KESIMPULAN

Setelah mengikuti penyuluhan manajemen rumah sakit, 20 pegawai RSIA Galeri Candra memperoleh rata-rata skor pengetahuan 91,0, meningkat dari 68,5 sebelum penyuluhan. Rata-rata skor kepatuhan terhadap SOP juga meningkat dari 71,0 menjadi 87,5 pada evaluasi dua minggu setelah pelatihan. Perbedaan sebelum dan sesudah pelatihan bermakna pada kedua aspek tersebut. Pendampingan dan pemantauan berkala diperlukan untuk menilai keberlanjutan penerapan SOP dalam pelayanan sehari-hari.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis berterima kasih kepada STIKES Widyagama Husada Malang atas dukungan pendanaan melalui Hibah Internal Pengabdian kepada Masyarakat untuk kegiatan “Penyuluhan Manajemen Rumah Sakit kepada Pegawai RSIA: Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik”.

Penulis juga berterima kasih kepada manajemen RSIA Galeri Candra dan seluruh pegawai atas partisipasi dan dukungan mereka selama kegiatan berlangsung.

DAFTAR RUJUKAN

Caninsti, R., Febriani, Z., & Brebahama, A. (2020). Pelatihan komunikasi pelayanan kesehatan kepada petugas kesehatan di Puskesmas Cempaka Putih. *Abdimas: Jurnal Pengabdian Masyarakat Universitas Merdeka Malang*, *5*(1), 47–52. https://doi.org/10.26905/abdimas.v5i1.3299

Chakma, S. K., Hossen, S., Rakib, T. M., Hoque, S., Islam, R., Biswas, T., Islam, Z., & Islam, M. M. (2024). Effectiveness of a hand hygiene training intervention in improving knowledge and compliance rate among healthcare workers in a respiratory disease hospital. *Heliyon*, *10*(5), Article e27286. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e27286

Ivers, N., Yogasingam, S., Lacroix, M., Brown, K. A., Antony, J., Soobiah, C., Simeoni, M., Willis, T. A., Crawshaw, J., Antonopoulou, V.,

Meyer, C., Solbak, N. M., Murray, B. J., Butler, E.-A., Lepage, S., Giltenane, M., Carter, M. D., Fontaine, G., Sykes, M., … Grimshaw, J. M. (2025). Audit and feedback: Effects on professional practice. *Cochrane Database of Systematic Reviews, 2025*(3), Article CD000259. https://doi.org/10.1002/14651858.CD000259.pub4

Jolliffe, L., Morarty, J., Hoffmann, T., Crotty, M., Hunter, P., Cameron, I. D., Li, X., & Lannin, N. A. (2019). Using audit and feedback to increase clinician adherence to clinical practice guidelines in brain injury rehabilitation: A before and after study. *PLOS ONE, 14*(3), Article e0213525. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0213525

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (n.d.). *RS Ibu dan Anak Galeri Candra Malang*. Sistem Informasi Rumah Sakit. Diakses pada 27 November 2026, dari https://sirs.kemkes.go.id/fo/home/profile_rs/3573254

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Pedoman manajemen rumah sakit*. Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan.

Lusida, N., Atthariq, A., Andriyani, A., Hasanah, I., & Filhaq, R. (2026). An analysis of hospital information systems and service quality on patient satisfaction in maternal and child health services in Indonesia. *Sanskara Manajemen dan Bisnis, 4*(03), 397–405. https://doi.org/10.58812/smb.v4i03.899

Nusaibah, L. N. (2021). Upaya membangun kerjasama tim efektif pegawai Rumah Sakit Paru Rotinsulu melalui metode outbound pada pelatihan capacity building di Lembaga Pelatihan PT Duta Transformasi Insani (DTI) Bandung. *Indonesian Journal of Adult and Community Education, 3*(1), 72–80. https://doi.org/10.17509/ijace.v3i1.43590

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2026 tentang Rumah Sakit. (2026). https://jdih.kemkes.go.id/documents/peraturan-menteri-kesehatan-nomor-6-tahun-2026

Rachmawaty, R., Sinrang, A. W., Wahyudin, E., & Bukhari, A. (2021). Evaluation of health care quality among insured patients in Indonesian mother & child hospital: A secondary data analysis. *Gaceta Sanitaria, 35*(Suppl. 2), S613–S618. https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.10.100

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. (2023). https://jdih.kemkes.go.id/documents/undang-undang-nomor-17-tahun-2023

World Health Organization. (2020). *Strengthening hospital management and governance*.

Yulinar, V. S., & Dhamanti, I. (2024). Pengaruh dan penerapan akreditasi terhadap keselamatan pasien di rumah sakit: Literature review. *Jurnal Kesehatan Tambusai, 5*(2), 2965–2976. https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/28074

Cite this article as: Joegijantoro *et al.* (2026). Penyuluhan Manajemen Rumah Sakit Kepada Pegawai RSIA: Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik. *Media Husada Journal of Community Service. Vol. 5* (No.2), halaman. 36–41. https://doi.org/10.33475/mhjcs.v5i2.70