

Optimalisasi Kompetensi Manajerial Mahasiswa Administrasi Kesehatan melalui Pelatihan Penyusunan Alur Pelayanan

¹Ummu Kalsum, ²Mitha Rahmilah, ³Andi Nurul Azizah, ⁴Andi Atssam Mappanyukki, ⁵Haeril

^{1,2,3,4,5}Program Studi Administrasi Kesehatan, Universitas Negeri Makassar, Indonesia
Corresponding Author. Email : ummu.kalsum@unm.ac.id

ARTICLE INFO

Article History:

Received : 08-03-2026
Revised : 03-04-2026
Accepted : 08-04-2026
Online : 19-04-2026

Keywords:

Kompetensi; Alur
Pelayanan; Administrasi

ABSTRACT

Abstract: This community service program aims to optimize the managerial competencies of students in the Health Administration Study Program through training in the preparation of health service flowcharts using Microsoft Visio. The implementation methods include counseling, training, case study-based flowchart preparation practice, and mentoring. Evaluate activities using a pre-test and post-test design aimed at measuring participants' knowledge levels. This activity involved 21 students who participated in training at the Computer Laboratory of the Faculty of Sports Science and Health, Makassar State University. The evaluation results showed that before the training, 42.9% of participants had a good level of knowledge, which increased to 95.2% after the training. Conversely, participants with poor knowledge decreased from 57.1% to 4.8%. The Wilcoxon test results show a significant increase in knowledge before and after training. This training also improved students' skills in systematically organizing and visualizing health service flows. Thus, the training activity proved effective in improving students' managerial competencies, particularly in process analysis and visualization of health service flows.

Abstrak: Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengoptimalkan kompetensi manajerial mahasiswa Program Studi Administrasi Kesehatan melalui pelatihan penyusunan alur pelayanan kesehatan menggunakan Microsoft Visio. Metode pelaksanaan meliputi penyuluhan, pelatihan, praktik penyusunan *flowchart* berbasis studi kasus, serta pendampingan. Evaluasi kegiatan menggunakan desain *pre-test* dan *post-test* yang bertujuan untuk mengukur tingkat pengetahuan peserta. Kegiatan ini melibatkan 21 mahasiswa yang mengikuti pelatihan di Laboratorium Komputer Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Makassar. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebelum pelatihan, peserta dengan tingkat pengetahuan baik sebesar 42,9% dan meningkat menjadi 95,2% setelah pelatihan. Sebaliknya, peserta dengan pengetahuan kurang menurun dari 57,1% menjadi 4,8%. Hasil uji Wilcoxon menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan yang signifikan sebelum dan sesudah pelatihan. Pelatihan ini juga meningkatkan keterampilan mahasiswa dalam menyusun dan memvisualisasikan alur pelayanan kesehatan secara sistematis. Dengan demikian, kegiatan pelatihan terbukti efektif dalam meningkatkan kompetensi manajerial mahasiswa, khususnya dalam analisis proses dan visualisasi alur pelayanan kesehatan.



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan merupakan suatu sistem yang kompleks dan terintegrasi, melibatkan berbagai profesi, unit kerja, serta sumber daya yang harus berkoordinasi secara efektif untuk menghasilkan pelayanan yang bermutu dan berorientasi pada keselamatan pasien (Melder et al., 2022; Pype et al., 2018). Kompleksitas tersebut menuntut adanya pengelolaan proses yang sistematis, terstandar, serta terdokumentasi dengan baik agar setiap tahapan pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Konsep mutu pelayanan kesehatan yang dikemukakan oleh Donabedian menekankan pentingnya keterkaitan antara struktur, proses, dan outcome dalam menjamin kualitas layanan. Dalam konteks ini, proses pelayanan menjadi elemen sentral yang harus dirancang dan divisualisasikan secara jelas agar dapat dipahami oleh seluruh pemangku kepentingan. Tanpa adanya pemetaan alur pelayanan yang sistematis, risiko terjadinya duplikasi pekerjaan, keterlambatan layanan, kesalahan komunikasi, hingga potensi insiden keselamatan pasien akan semakin meningkat (Donabedian, 2003; World Health Organization, 2016).

Dalam praktik manajemen pelayanan kesehatan modern, visualisasi alur pelayanan (flowchart) berfungsi sebagai instrumen manajerial yang strategis untuk memetakan proses kerja lintas unit, memperjelas peran dan tanggung jawab, serta mengidentifikasi titik kritis (critical points) yang berpotensi menimbulkan hambatan pelayanan. Pendekatan manajemen berbasis proses (process-based management) dan perbaikan mutu berkelanjutan (continuous quality improvement) menempatkan pemetaan proses sebagai langkah awal dalam upaya peningkatan efisiensi dan mutu layanan (De Ramón Fernández et al., 2020; Organization World Health, 2018). Studi yang dilakukan oleh Improta et al., (2018) menunjukkan bahwa penggunaan pemetaan proses dalam pelayanan kesehatan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan koordinasi tim, pengurangan waktu tunggu, serta optimalisasi alur pasien. Selain itu, pendekatan Lean Healthcare yang banyak diterapkan dalam satu dekade terakhir juga menegaskan pentingnya visualisasi proses untuk mengidentifikasi waste dan meningkatkan value pelayanan (D'Andreamatteo et al., 2015; Dewi, 2015; Henrique & Godinho Filho, 2020). Oleh karena itu, kemampuan menyusun dan menganalisis alur pelayanan bukan sekadar keterampilan teknis, melainkan bagian integral dari kompetensi manajerial di sektor kesehatan.

Mahasiswa Program Studi Administrasi Kesehatan sebagai calon manajer pelayanan, analis sistem, serta perancang kebijakan operasional Rumah sakit dan fasilitas kesehatan dituntut memiliki kompetensi konseptual dan teknis dalam memetakan proses pelayanan secara profesional (Barati et al., 2016). Standar kompetensi pendidikan tinggi di bidang kesehatan menekankan pentingnya penguasaan keterampilan manajemen proses, pemanfaatan teknologi informasi, serta kemampuan analisis sistem pelayanan. Lulusan administrasi kesehatan atau manajemen kesehatan yang memiliki keterampilan analisis proses dan visualisasi alur pelayanan memiliki daya saing lebih tinggi di dunia kerja (Naamati-Schneider & Alt, 2025). Hal ini sejalan dengan temuan Messum et al., (2016) yang menyebutkan bahwa kompetensi manajerial berbasis teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kesiapan kerja lulusan bidang kesehatan.

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan terhadap mahasiswa Administrasi Kesehatan Fakultas Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Makassar menunjukkan adanya kesenjangan kompetensi dalam aspek pemetaan alur pelayanan berbasis aplikasi khusus, yaitu:

1. Hasil survei awal menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa masih menggunakan perangkat lunak pengolah kata seperti Microsoft Word atau aplikasi Microsoft Office lainnya dalam menyusun alur pelayanan kesehatan.

2. Sebanyak 77,8% mahasiswa menyatakan belum pernah memiliki pengalaman menggunakan Microsoft Visio dalam pembuatan alur pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa belum terbiasa menggunakan perangkat lunak khusus pemetaan proses yang lebih terstruktur dan profesional untuk memvisualisasikan alur pelayanan kesehatan.
3. Sebanyak 80,6% responden menyatakan membutuhkan pelatihan untuk membekali diri dengan keterampilan penggunaan Microsoft Visio yang dibutuhkan di dunia kerja. Hal ini menunjukkan tingginya motivasi mahasiswa untuk meningkatkan kompetensi dalam pemetaan alur pelayanan.
4. Sebanyak 72,2% responden menyatakan ingin meningkatkan keterampilan dalam pemetaan alur pelayanan kesehatan, khususnya dalam penyusunan *flowchart* Standar Operasional Prosedur (SOP).

Data tersebut mengindikasikan adanya kebutuhan nyata (*need assessment*) terhadap pelatihan penyusunan alur pelayanan berbasis aplikasi khusus. Berdasarkan permasalahan tersebut, kemampuan membuat visualisasi alur pelayanan menjadi kompetensi penting yang harus dimiliki oleh lulusan Administrasi Kesehatan agar mampu bersaing dan berkontribusi dalam sistem pelayanan kesehatan modern.

Sejalan dengan perkembangan transformasi digital di sektor kesehatan, pemanfaatan perangkat lunak pemetaan proses seperti Microsoft Visio menjadi semakin relevan. Microsoft Visio merupakan aplikasi yang dirancang khusus untuk membuat diagram, *flowchart*, dan visualisasi proses secara terstandar, sistematis, serta mudah diperbarui sesuai dinamika organisasi. Studi olain menunjukkan bahwa penggunaan digital tools dalam manajemen proses pelayanan kesehatan meningkatkan akurasi dokumentasi serta mempermudah komunikasi lintas unit (Holmgren et al., 2023). Selain itu, penelitian sebelumnya menegaskan bahwa integrasi teknologi visualisasi proses dalam pembelajaran manajemen kesehatan dapat meningkatkan kemampuan analitis mahasiswa dalam mengidentifikasi inefisiensi system (Antonacci et al., 2021; Marriott, 2018; Zimmermann et al., 2024). Oleh karena itu, pelatihan penyusunan alur pelayanan berbasis Microsoft Visio tidak hanya menjawab kebutuhan akademik, tetapi juga selaras dengan arah kebijakan nasional.

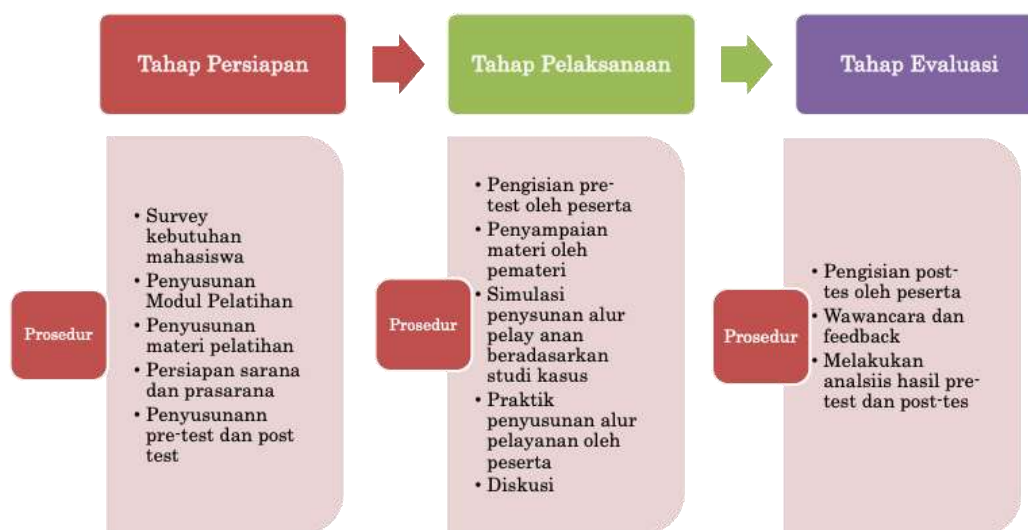
Berdasarkan identifikasi masalah yang ditemukan, pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini menghadirkan solusi berupa pelatihan terstruktur penyusunan alur pelayanan menggunakan Microsoft Visio yang dirancang berbasis praktik (*hands-on training*). Rincian solusi meliputi: (1) pemberian materi konseptual mengenai manajemen proses pelayanan dan standar penyusunan *flowchart*; (2) demonstrasi penggunaan fitur-fitur utama Microsoft Visio; (3) praktik langsung penyusunan alur pelayanan dan alur administrasi; (4) evaluasi dan umpan balik terhadap hasil pekerjaan mahasiswa; serta (5) pengukuran peningkatan kompetensi melalui *pre-test* dan *post-test*. Pendekatan ini mengacu pada model *experiential learning* yang terbukti efektif dalam meningkatkan keterampilan teknis dan manajerial mahasiswa (David A, 2015).

Adapun tujuan kegiatan pengabdian ini adalah untuk mengoptimalkan kompetensi manajerial mahasiswa Administrasi Kesehatan melalui peningkatan keterampilan penyusunan dan visualisasi alur pelayanan secara profesional menggunakan Microsoft Visio. Secara khusus, kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai manajemen proses pelayanan, meningkatkan kemampuan teknis dalam membuat *flowchart* yang terstandar, serta mempersiapkan lulusan yang memiliki daya saing dan kesiapan kerja sesuai dengan kebutuhan institusi pelayanan kesehatan di era transformasi digital. Dengan tercapainya tujuan tersebut, diharapkan mahasiswa tidak hanya mampu menyusun alur pelayanan secara sistematis, tetapi juga mampu melakukan analisis dan perbaikan proses pelayanan secara berkelanjutan.

B. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk ceramah, simulasi dan praktik yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam menyusun alur pelayanan kesehatan menggunakan Microsoft Visio. Dosen sebagai pelaksana pengabdian berperan sebagai narasumber/pemateri dalam kegiatan pelatihan. Selanjutnya kegiatan pengabdian ini dilaksanakan pada tanggal 05 Maret 2026 di Laboratorium Komputer Program studi Administrasi Kesehatan Fakultas Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Makassar.

Mitra dalam kegiatan ini adalah mahasiswa S1 Program Studi Administrasi Kesehatan Fakultas Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Makassar. Pelaksanaan kegiatan ini diikuti oleh 21 mahasiswa dengan kriteria peserta pelatihan antara lain mahasiswa yang sedang menempuh mata kuliah yang berkaitan dengan manajemen pelayanan kesehatan yakni mahasiswa angkatan 2024 dan angkatan 2023. Pemilihan mahasiswa sebagai mitra disebabkan karena mahasiswa membutuhkan keterampilan praktis dan penguasaan *software* seperti Microsoft Visio untuk menyusun alur pelayanan kesehatan, sesuai dengan kurikulum administrasi kesehatan yang sering digunakan dalam perencanaan, pengelolaan, dan evaluasi sistem pelayanan di fasilitas kesehatan seperti puskesmas dan Rumah sakit. Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui tiga tahapan utama seperti pada gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan pengabdian

1. Tahap persiapan

Pada tahap persiapan, tim melakukan identifikasi kebutuhan mitra melalui survei daring (*Google Form*) kepada mahasiswa untuk mengonfirmasi minat dan tingkat kemampuan awal. Kemudian tim melakukan koordinasi internal, penyusunan materi pelatihan, serta persiapan sarana dan prasarana, penyusunan modul pelatihan, dan perangkat lunak yang akan digunakan dalam praktik. Selain itu, penyusunan *pre-test* dan *post-test* dibuat pada tahap ini untuk menilai tingkat pengetahuan peserta baik sebelum maupun setelah pelatihan tentang perangkat lunak Microsoft Visio dan pembuatan alur layanan.

2. Tahap pelaksanaan kegiatan

Kegiatan ini dimulai dengan pelaksanaan *pre-test* untuk mengetahui tingkat pengetahuan awal peserta terkait alur pelayanan dan penggunaan *software* Microsoft Visio. Selanjutnya, kegiatan dilanjutkan dengan penyampaian materi mengenai konsep dasar alur pelayanan dalam administrasi kesehatan dan pentingnya visualisasi proses pelayanan dalam meningkatkan efisiensi dan

kualitas layanan. Peserta kemudian diperkenalkan dengan fitur dan fungsi dasar pada Microsoft Visio, termasuk penggunaan simbol *flowchart*, pembuatan diagram alur, serta teknik penyusunan proses pelayanan secara sistematis. Setelah pemaparan materi, tim pengabdian memberikan simulasi mengenai langkah-langkah pembuatan diagram alur pelayanan kesehatan menggunakan aplikasi tersebut. Peserta kemudian melakukan praktik mandiri dengan menyusun contoh alur pelayanan kesehatan berdasarkan kasus yang diberikan. Peserta yang mengalami kesulitan selama sesi latihan mendapatkan dukungan dan bimbingan dari tim pengabdian.

3. Tahap Evaluasi

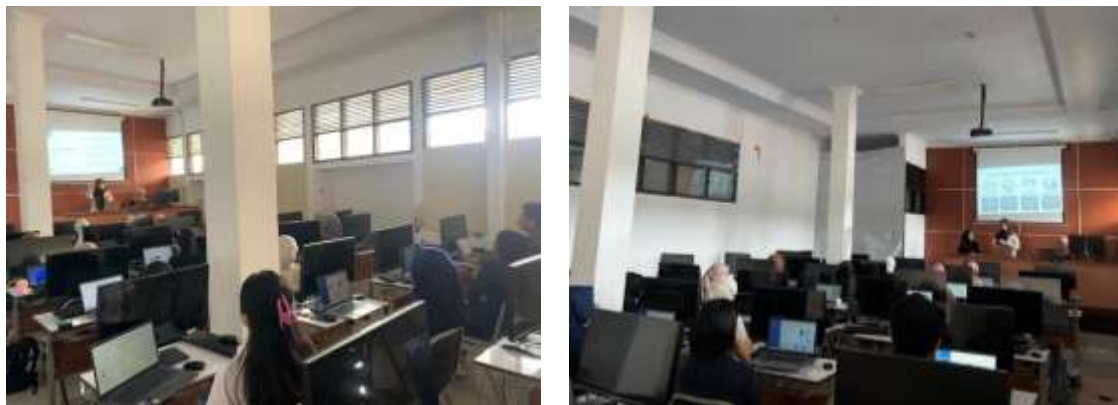
Pelaksanaan evaluasi dilakukan untuk menilai efektivitas kegiatan pelatihan. Evaluasi selama kegiatan berlangsung dilakukan melalui observasi terhadap partisipasi peserta, keterlibatan dalam diskusi, serta kemampuan dalam mengikuti praktik pembuatan alur pelayanan. *Post-test* digunakan untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta setelah menyelesaikan seluruh pelatihan. Selanjutnya, dilakukan perbandingan antara hasil *pre-test* dan *post-test* untuk melihat peningkatan pemahaman peserta. Wawancara singkat dengan beberapa peserta juga dilakukan untuk memperoleh masukan terkait kendala yang dihadapi selama praktik penggunaan Microsoft Visio. Hasil evaluasi ini menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan kegiatan pelatihan serupa pada masa yang akan datang.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada tanggal 05 Maret 2026 di Laboratorium Komputer Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Makassar dengan melibatkan mahasiswa Program Studi Administrasi Kesehatan. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mahasiswa dalam menyusun serta memvisualisasikan alur pelayanan kesehatan secara sistematis melalui penggunaan perangkat lunak Microsoft Visio.

Pada tahap persiapan, tim pengabdian melakukan identifikasi kebutuhan peserta melalui survei daring menggunakan Google Form untuk mengetahui tingkat pengetahuan awal dan pengalaman mahasiswa dalam menyusun alur pelayanan. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa belum terbiasa menggunakan perangkat lunak khusus seperti Microsoft Visio dan masih menggunakan aplikasi pengolah kata, sehingga visualisasi alur pelayanan yang dihasilkan belum sistematis. Berdasarkan kondisi tersebut, tim kemudian menyusun materi pelatihan yang mencakup konsep dasar alur pelayanan, prinsip penyusunan *flowchart*, serta penggunaan Microsoft Visio. Selain itu, disiapkan pula modul pelatihan, sarana praktik, serta instrumen evaluasi berupa *pre-test* dan *post-test* untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta.

Pada tahap pelaksanaan kegiatan, pelatihan diawali dengan pengisian *pre-test* untuk mengukur tingkat pengetahuan awal peserta. Selanjutnya, dilakukan penyampaian materi terkait konsep dasar alur pelayanan, tujuan dan jenis-jenis alur pelayanan, serta pentingnya visualisasi proses dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kesehatan. Peserta juga diperkenalkan dengan fitur dasar Microsoft Visio, termasuk penggunaan simbol *flowchart* dan teknik penyusunan diagram alur secara sistematis (Gambar 2). Kegiatan kemudian dilanjutkan dengan simulasi pembuatan alur pelayanan berbasis studi kasus pelayanan Rumah sakit yang disertai diskusi interaktif (Gambar 3). Melalui simulasi ini, peserta mulai memahami alur logis dalam penyusunan proses pelayanan. Selanjutnya, peserta melakukan praktik mandiri dengan menyusun alur pelayanan berdasarkan kasus yang diberikan, dengan pendampingan langsung dari tim pengabdian.



Gambar 2. Penyampaian Materi Pelatihan oleh Pemateri



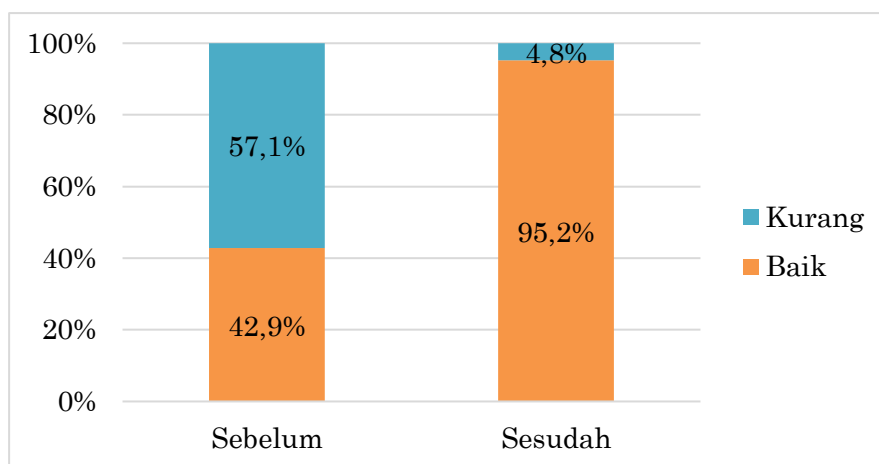
Gambar 3. Simulasi Pembuatan Alur Pelayanan dan Dokumentasi Kegiatan

Adapun karakteristik responden kegiatan pelatihan antara lain sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi karakteristik Responden peserta pelatihan

Karakteristik	Jumlah	Persen (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	1	5%
Perempuan	20	95%
Angkatan		
2023	19	90,5%
2024	2	9,5%

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa peserta kegiatan pelatihan Sebagian besar diikuti oleh peserta berjenis kelamin Perempuan sebanyak 95% sedangkan laki-laki 5%. Selain itu berdasarkan Angkatan mahasiswa, peserta pelatihan didominasi oleh mahasiswa angkatan 2023 atau mahasiswa semester 6 yakni 90,5% dan mahasiswa Angkatan 2024 hanya 9,5%. Selanjutnya pada tahap evaluasi, dilakukan penilaian efektivitas pelatihan melalui pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Berikut ini adalah hasil penilaian hasil *pre-test* dan *post-test* yang tingkat peningkatan pengetahuan peserta:



Gambar 3. Grafik Perbedaan Pengetahuan *Pre-test* dan *Post-test* Peserta Pelatihan

Berdasarkan Gambar 3 menunjukkan grafik hasil *pre-test* dan *post test* dari 21 responden, sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan. Tingkat pengetahuan responden sebelum pelatihan yang memiliki pengetahuan baik sebanyak 42,9% dan memiliki pengetahuan kurang sebanyak 57,1%. Setelah pelatihan, persentase responden dengan pengetahuan baik meningkat menjadi 95,2%, sementara persentase responden dengan pengetahuan kurang turun menjadi 4,8%.

Tabel 2. Hasil Uji Statistik

Skor Pengetahuan	N	P-Value
Sebelum (<i>Pre-test</i>)	21	0.001
Sesudah (<i>Post-test</i>)	21	

Hasil pengujian statistik menggunakan uji Wilcoxon, yang menghasilkan nilai p sebesar 0.001, ditampilkan dalam Tabel 2. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan telah meningkat secara signifikan baik sebelum maupun setelah pelatihan. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat perbedaan pengetahuan peserta pelatihan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan. Kegiatan pelatihan ini meningkatkan kompetensi mahasiswa dalam menyusun dan mereview alur pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan kompetensi manajerialnya dibidang administrasi kesehatan. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Antonacci et al., (2021) yang menyatakan bahwa pelatihan pemetaan proses (*process mapping*) dalam bidang kesehatan dapat meningkatkan kemampuan dalam memahami alur pelayanan serta mengidentifikasi potensi hambatan dalam sistem pelayanan. Selain itu, beberapa penelitian terdahulu menjelaskan bahwa penggunaan metode visualisasi proses seperti *flowchart* atau diagram alur mampu membantu peserta memahami sistem pelayanan kesehatan yang kompleks serta meningkatkan kemampuan analitis dalam mengidentifikasi inefisiensi proses pelayanan (Astanti et al., 2020; Marbun et al., 2022). Oleh karena itu, kegiatan pelatihan yang menekankan pada praktik penyusunan alur pelayanan dapat menjadi strategi pembelajaran yang efektif untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa dalam memahami sistem pelayanan kesehatan secara komprehensif.

Selama pelaksanaan pelatihan berlangsung, beberapa mahasiswa menyampaikan berbagai kendala yang sebelumnya mereka hadapi dalam menyusun alur pelayanan. Kendala tersebut antara lain kesulitan dalam menentukan urutan proses pelayanan secara sistematis, keterbatasan dalam menggambarkan hubungan antar unit pelayanan, serta kurangnya pemahaman mengenai penggunaan simbol standar dalam penyusunan *flowchart*. Selain itu, sebagian mahasiswa juga menyampaikan bahwa sebelumnya

mereka menyusun alur pelayanan menggunakan perangkat lunak pengolah kata seperti Microsoft Word sehingga visualisasi yang dihasilkan kurang sistematis, kurang fleksibel untuk diperbarui, serta kurang mampu menggambarkan kompleksitas proses pelayanan kesehatan secara komprehensif. Kondisi ini menunjukkan bahwa mahasiswa masih memerlukan penguatan keterampilan teknis dalam memvisualisasikan proses pelayanan kesehatan secara lebih terstruktur.

Penyusunan alur pelayanan merupakan salah satu komponen penting dalam manajemen pelayanan kesehatan karena berfungsi untuk memetakan proses pelayanan secara sistematis, memperjelas peran dan tanggung jawab setiap unit kerja, serta mengidentifikasi potensi hambatan dalam proses pelayanan. Visualisasi alur pelayanan juga dapat membantu organisasi pelayanan kesehatan dalam meningkatkan efisiensi proses kerja, meminimalkan kesalahan pelayanan, serta meningkatkan koordinasi antar unit pelayanan (Syahadatina Noor et al., 2025). Selain itu, pemetaan proses pelayanan juga menjadi salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan, khususnya dalam implementasi manajemen mutu dan keselamatan pasien (Improta et al., 2018). Dengan adanya visualisasi alur pelayanan yang jelas, organisasi pelayanan kesehatan dapat melakukan evaluasi proses secara lebih efektif dan merancang strategi perbaikan layanan secara berkelanjutan (Amalia & Damayanti, 2022; Lailatul Khotima et al., 2023).

Dalam konteks pendidikan Administrasi Kesehatan, kompetensi penyusunan dan analisis alur pelayanan merupakan bagian penting dari kompetensi manajerial yang harus dimiliki oleh mahasiswa. Mahasiswa administrasi kesehatan diharapkan tidak hanya memahami konsep manajemen pelayanan kesehatan secara teoritis, tetapi juga mampu menganalisis proses pelayanan secara sistematis serta mengidentifikasi peluang perbaikan dalam sistem pelayanan kesehatan. Penelitian Henrique & Godinho Filho, (2020) menunjukkan bahwa kemampuan analisis proses pelayanan merupakan salah satu kompetensi penting dalam penerapan pendekatan Lean Healthcare yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu, Marbun et al., (2022) juga menegaskan bahwa pemahaman terhadap proses pelayanan dan koordinasi antar unit merupakan faktor penting dalam pengelolaan sistem pelayanan kesehatan yang kompleks.

Pelatihan penyusunan alur pelayanan yang dilakukan dalam kegiatan ini juga memberikan pengalaman pembelajaran berbasis praktik kepada mahasiswa. Pendekatan pembelajaran yang menekankan pada praktik langsung terbukti dapat meningkatkan pemahaman konsep serta keterampilan analitis mahasiswa dalam memecahkan permasalahan nyata di bidang pelayanan kesehatan (Xue et al., 2025). Pembelajaran berbasis praktik memungkinkan mahasiswa untuk menghubungkan konsep teoritis dengan kondisi nyata sehingga dapat meningkatkan kesiapan mereka dalam menghadapi dunia kerja (Diana et al., 2025). Oleh sebab itu, kegiatan pelatihan ini tidak hanya meningkatkan pengetahuan mahasiswa, tetapi juga memberikan pengalaman praktis yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja di sektor pelayanan kesehatan.

Kompetensi dalam menyusun dan menganalisis alur pelayanan juga memiliki dampak penting terhadap kesiapan kerja lulusan administrasi kesehatan. Rumah sakit dan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya saat ini semakin menekankan pentingnya penerapan sistem manajemen mutu, keselamatan pasien, serta standar akreditasi pelayanan kesehatan yang menuntut adanya dokumentasi proses pelayanan secara jelas dan sistematis. Oleh karena itu, lulusan administrasi kesehatan yang memiliki kemampuan analisis proses serta visualisasi alur pelayanan memiliki nilai tambah dalam dunia kerja karena mampu berkontribusi dalam proses evaluasi sistem pelayanan serta peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Shirazi et al., 2024). Kompetensi tersebut juga mendukung peran lulusan sebagai analis sistem pelayanan kesehatan yang mampu mengidentifikasi inefisiensi proses serta merancang strategi perbaikan pelayanan.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pelatihan penyusunan alur pelayanan kesehatan menggunakan Microsoft Visio berhasil meningkatkan kompetensi manajerial mahasiswa Program Studi Administrasi Kesehatan. Persentase peserta yang memiliki pengetahuan yang baik meningkat dari 42,9% sebelum pelatihan menjadi 95,2% setelah pelatihan, atau peningkatan sebesar 52,3%, menurut hasil evaluasi, menunjukkan peningkatan pengetahuan yang signifikan. Selain peningkatan pengetahuan, pelatihan ini juga meningkatkan keterampilan mahasiswa dalam menyusun dan memvisualisasikan alur pelayanan kesehatan secara sistematis serta memperkuat kemampuan analisis proses pelayanan sebagai bagian dari kompetensi manajerial di bidang administrasi kesehatan.

Kegiatan pelatihan serupa disarankan untuk dilaksanakan secara berkelanjutan dengan pengembangan materi yang lebih luas, seperti penyusunan standar operasional prosedur (SOP) dan analisis proses pelayanan berbasis peningkatan mutu layanan kesehatan. Selain itu, kegiatan pengabdian selanjutnya dapat melibatkan fasilitas pelayanan kesehatan sebagai mitra agar mahasiswa dapat mempraktikkan langsung penyusunan alur pelayanan pada sistem pelayanan kesehatan yang nyata.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim penulis mengucapkan terima kasih kepada Ketua Program studi Administrasi Kesehatan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Makassar yang telah menyetujui pelaksanaan kegiatan pengabdian ini sehingga terlaksana dengan baik.

REFERENSI

- Amalia, V., & Damayanti, R. (2022). Analisis Waste Alur Pelayanan Rawat Jalan RS. Mata Undaan Surabaya Sebagai Upaya Peningkatan Capaian Waktu Tunggu. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(3).
- Antonacci, G., Lennox, L., Barlow, J., Evans, L., & Reed, J. (2021). Process mapping in healthcare: a systematic review. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1–15. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06254-1>
- Astanti, Y. D., Soejanto, I., & Berlianty, I. (2020). Simulasi Alur Pelayanan Rawat Jalan (Poliklinik) di Rumah Sakit Menggunakan Software ProModel. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 13(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v13i1.3223>
- Barati, O., Sadeghi, A., Khammarnia, M., Siavashi, E., & Oskrochi, G. (2016). A Qualitative Study to Identify Skills and Competency Required for Hospital Managers Omid. *Electronic Physician*, 8(10), 3057–3061.
- D'Andreamatteo, A., Ianni, L., Lega, F., & Sargiacomo, M. (2015). Lean in healthcare: A comprehensive review. *Health Policy*, 119(9), 1197–1209. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2015.02.002>
- David A, K. (2015). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development (2nd)*. Organizational Development.
- De Ramón Fernández, A., Ruiz Fernández, D., & Sabuco García, Y. (2020). Business Process Management for optimizing clinical processes: A systematic literature review. *Health Informatics Journal*, 26(2), 1305–1320. <https://doi.org/10.1177/1460458219877092>
- Dewi, P. K. (2015). Analisis Alur Proses Penerimaan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit “X” Tahun 2015 dengan Pendekatan Lean Hospital. *Jurnal ARSI: Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 2(1). <https://doi.org/10.7454/arsi.v2i1.2185>
- Diana, U., Hidayatullah, S., Alvianna, S., Nurdin, M., & Khouruh, U. (2025). Peran Soft Skill dan Praktik Kerja dalam Meningkatkan Kesiapan Kerja Melalui Motivasi Mahasiswa di Universitas Merdeka Malang. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 9(1), 20–30. <https://doi.org/10.35130/ae7y4181>
- Donabedian, A. (2003). An Introduction to Quality Assurance in Health Care. In *Oxford University Press: Vol. 1st ed, Vol (Issue 5)*.
- Henrique, D. B., & Godinho Filho, M. (2020). A systematic literature review of empirical research

- in Lean and Six Sigma in healthcare. *Total Quality Management and Business Excellence*, 31(3–4), 429–449. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1429259>
- Holmgren, A. J., McBride, S., Gale, B., & Mossburg, S. (2023). Technology as a Tool for Improving Patient Safety. *Patient Safety Network*, 1–11.
- Improta, G., Romano, M., Di Cicco, M. V., Ferraro, A., Borrelli, A., Verdoliva, C., Triassi, M., & Cesarelli, M. (2018). Lean thinking to improve emergency department throughput at AORN Cardarelli hospital. *BMC Health Services Research*, 18(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3654-0>
- Lailatul Khotima, F., Nyoman Adikarya Nugraha, I., & Firdaus Wardhana, Z. (2023). Analisis Alur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Bpjs Kesehatan di Rumah Sakit Mata Bali Mandara. *Bali Medika Jurnal*, 10(1), 43–60. <https://doi.org/10.36376/bmj.v9i3>
- Marbun, R., Ariyanti, R., & Dea, V. (2022). Peningkatan Pengetahuan Masyarakat Terkait Pemahaman Alur Pelayanan Gawat Darurat Di Rumah Sakit. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6(1), 108. <https://doi.org/10.31764/jpmb.v6i1.7251>
- Marriott, R. D. (2018). Process Mapping – The Foundation for Effective Quality Improvement. *Current Problems in Pediatric and Adolescent Health Care*, 48(7), 177–181. <https://doi.org/10.1016/j.cppeds.2018.08.010>
- Melder, A., Robinson, T., Mcloughlin, I., Iedema, R., & Teede, H. (2022). Integrating the complexity of healthcare improvement with implementation science: a longitudinal qualitative case study. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07505-5>
- Messum, D. G., Wilkes, L. M., Jackson, D., Peters, K., Messum, D. G., Wilkes, L. M., & Peters, K. (2016). Employability Skills in Health Services Management : perceptions of recent graduates. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 11(1), 25–32.
- Naamati-Schneider, L., & Alt, D. (2025). Health management students' perceived soft skills acquisition and university commitment. *BMC Medical Education*, 25(1). <https://doi.org/10.1186/s12909-025-07127-5>
- Organization World Health. (2018). Delivering quality health services: A global imperative for universal health coverage. In *World Health Organization* (Issue July). Organisation for Economic Co-operation and Development, and The World Bank. <http://apps.who.int/bookorders>.
- Pype, P., Mertens, F., Helewaut, F., & Krystallidou, D. (2018). Healthcare teams as complex adaptive systems: Understanding team behaviour through team members' perception of interpersonal interaction. *BMC Health Services Research*, 18(1), 1–13. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3392-3>
- Shirazi, F. B., Movahed, M. S., Moslehi, S., Rahatlou, M. B., & Seyedin, H. (2024). Knowledge and Skills Needed for Future Health Administrators: A Systematic Review. *Iranian Journal of Public Health*, 53(5), 1021–1032. <https://doi.org/10.18502/ijph.v53i5.15582>
- Syahadatina Noor, M., Susyanti, J., & Shaddiq, S. (2025). Literature Review: Implementation Of Business Process Management In Business Model Management To Improve The Quality And Efficiency Of Health Services. *International License Almubin: Islamic Scientific Journal*, 8(2), 289–292. <https://doi.org/10.51192/almubin.v8i2.2100>
- World Health Organization. (2016). Patient safety: Making health care safer. In *WHO*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-58868-1_1
- Xue, H., Lu, Y., & Liu, L. (2025). Efficacy of problem-based learning in enhancing health education skills, self-directed learning, and critical thinking among nursing interns: a prospective cohort study. *BMC Medical Education*, 25(1). <https://doi.org/10.1186/s12909-025-07936-8>
- Zimmermann, A. E., King, E. E., & Bose, D. D. (2024). Effectiveness and Utility of Flowcharts on Learning in a Classroom Setting: A Mixed-Methods Study. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 88(1), 100591. <https://doi.org/10.1016/j.ajpe.2023.100591>