

ORIGINAL ARTICLE

SOSIALISASI DAN EDUKASI ALUR PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSIA SITTI KHADIJAH 1 MUHAMMADIYAH CABANG MAKASSAR

Sriyani Windarti ^{a*}, Mangindara ^a, Hastuti ^a, Dian Ekawaty ^a, Risma Apriyanti ^a,
Nurfadhilah ^b

^a Department of Hospital Administration, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia

^b Departement of Hospital Administration, Stikes Panakkukang

*Corresponding Author: sriyaniwindarti@gmail.com



ARTICLE INFORMATION

Article history

Received (July 24th, 2025)

Revised (August 2nd, 2025)

Accepted (August 20th, 2025)

Keywords

Patient Registration;
Service Flow; Outpatient;
Hospital

ABSTRACT

The patient registration process is the initial step in the creation of medical records at every healthcare facility. At this stage, the patient's personal identification data and the purpose of their visit to the hospital are recorded. This community service topic was chosen because many patients and their families still do not fully understand the outpatient registration procedures at hospitals. The method used in this community service activity is the production of an educational video that will be disseminated through the hospital. The results of this activity indicate an improvement in understanding of the outpatient services process, starting from registration to receiving medical care. This activity is highly important, considering that patients and their families require fast and accurate services. Therefore, education or socialization regarding the registration process is essential. With the presence of this educational and socialization video, it is expected that patients will find it easier to complete the registration process and access medical services.

Jurnal Abdimas jatibara is a peer-reviewed journal published by Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Yayasan RS Dr. Seotomo (STIKES YRSD Seotomo).

This journal is licensed under the [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Website: <https://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JAJ>

E-mail: jurnalabdimas@stikes-yrsds.ac.id

PENDAHULUAN

Menurut WHO, rumah sakit adalah bagian terintegrasi dalam suatu organisasi dan kesehatan yang berfungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat secara luas.⁽¹⁾ Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan kesehatan yang dimaksud tentunya pelayanan yang cepat, tepat, murah dan ramah, karena dari itu pihak rumah sakit dituntut selalu menjaga kepercayaan konsumen secara cermat dengan memperhatikan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan atas pelayanan yang diberikan.⁽²⁾

Alur prosedur pelayanan yang dilakukan setiap rumah sakit tentunya berbeda-beda tergantung pada prosedur dan kebijakan masing-masing rumah sakit, dan tentunya alur pelayanan juga berbeda berdasarkan jenis pasien yang dilayani. Pasien BPJS yang berobat ke rumah sakit dapat dilayani oleh rumah sakit apabila telah memenuhi segala persyaratan yang telah ditetapkan oleh masing-masing rumah sakit⁽³⁾

Pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien dimulai dari proses pendaftaran pasien, yang merupakan tahapan awal dalam sistem pelayanan di fasilitas kesehatan, termasuk rumah sakit. Salah satu bentuk pelayanan yang umum diakses oleh masyarakat adalah pelayanan rawat jalan. Meskipun prosedur pelayanan rawat jalan telah diatur dengan jelas oleh rumah sakit, masih banyak pasien dan keluarga yang belum memahami dengan jelas mengenai alur pendaftaran serta tahapan-tahapan pelayanan yang harus dilalui. Ketidaktahuan ini sering kali menyebabkan kebingungan, antrian panjang, keterlambatan pelayanan, serta ketidakpuasan

terhadap mutu layanan. Hal ini perlu mendapatkan perhatian rumah sakit untuk memberikan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait prosedur pendaftaran pasien. ⁽⁴⁾

Pendaftaran pasien rawat jalan yang masih belum sesuai dengan prosedur disebabkan oleh beberapa hal, mulai dari kurangnya informasi dan sosialisasi, prosedur yang rumit, hingga kendala teknis dalam sistem pendaftaran. Beberapa masalah yang sering muncul adalah antrian yang cukup panjang, kurangnya pemahaman pasien tentang prosedur, kesalahan dalam pengisian data pasien, serta integrasi sistem informasi rumah sakit dengan sistem BPJS.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Puput Melati, dkk diperoleh bahwa kendala pasien pada saat melakukan pendaftaran di rawat jalan adalah ketidaklengkapan berkas yang tidak memenuhi syarat, tidak adanya surat rujukan dari faskes sebelumnya, serta ketidaktahuan masyarakat terkait prosedur dalam melakukan pendaftaran di admisi. ^(4,6)

Berdasarkan hasil observasi di rumah sakit diketahui bahwa alur pelayanan pada rawat jalan RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Makassar masih belum optimal yang disebabkan oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai alur pelayanan rawat jalan. Permasalahan tersebut menunjukkan perlunya kegiatan edukatif yang dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai alur pelayanan pasien rawat jalan. Melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, tim pelaksana berupaya memberikan sosialisasi dalam bentuk edukasi yang mudah dipahami oleh berbagai kalangan, adapun bentuk sosialisasi yang diberikan disajikan melalui media video edukatif yang akan disebarluaskan oleh pihak rumah sakit serta dapat diakses secara bebas oleh masyarakat luas.

Berdasarkan masalah diatas, maka kami bermaksud membuat video untuk memberikan sosialisasi dan edukasi terkait alur proses pelayanan pasien, mulai pada saat pasien datang, mendapatkan pelayanan, hingga pulang. Kami berharap kegiatan ini dapat membantu pasien dan keluarga yang menerima pelayanan kesehatan dalam memahami proses pendaftaran serta alur pelayanan rawat jalan secara menyeluruh, sehingga tercipta pelayanan yang lebih tertib, cepat, dan tepat sasaran.

METODE

Metode kegiatan

a. Observasi awal 17-22 Februari 2025

Observasi ini dilakukan untuk mendapatkan masalah yang terdapat di rumah sakit. Observasi ini dilakukan dengan turun langsung ke rumah sakit untuk mengamati proses pendaftaran yang ada di rumah sakit serta berdiskusi dengan pihak rumah sakit terkait masalah yang terjadi, sehingga diperoleh masalah mengenai alur pendaftaran yang tidak dipahami oleh masyarakat. Observasi dilaksanakan selama 1 pekan untuk mencari masalah yang terjadi pada proses pelayanan rawat jalan di RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Makassar.

b. Persiapan proposal kegiatan pengabdian 03-14 Maret 2025

Penyusunan proposal pengabdian yang berisi penjelasan mengenai kegiatan Pengabdian yang dilaksanakan, tujuan pelaksanaan kegiatan pengabdian, serta pembagian tugas dalam pembuatan video edukasi mengenai alur pelayanan pasien rawat jalan di RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Makassar.

c. Proses pembuatan video edukasi 7-10 April 2025

Proses pembuatan video dilakukan selama beberapa hari yang menjelaskan pelayanan yang disediakan di Instalasi Rawat Jalan RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Makassar, proses pendaftaran, hingga pasien selesai menerima pelayanan dan pulang.

Praktek

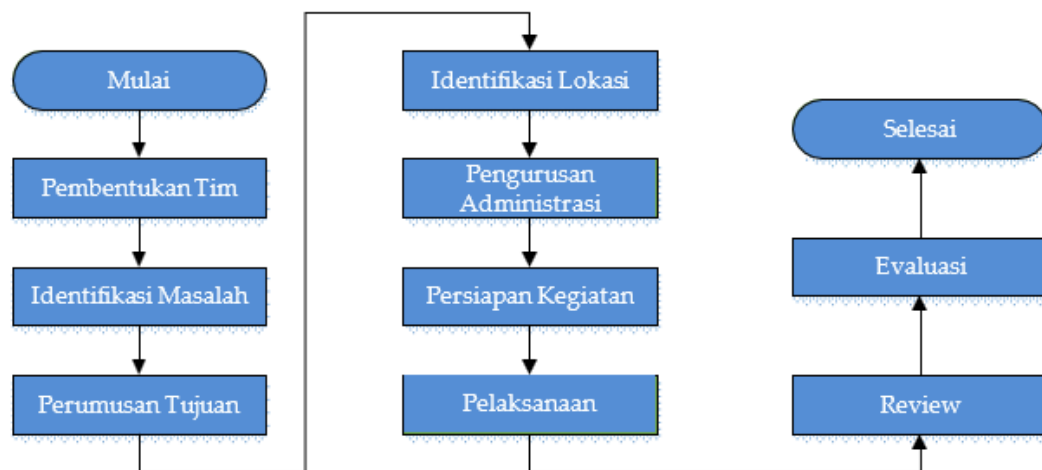
Metode praktek pengabdian yang dilakukan adalah dengan pembuatan video sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait alur proses pendaftaran di Instalasi Rawat Jalan RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Makassar. Dalam video tersebut terlebih dahulu menjelaskan terkait pengenalan rumah sakit, jenis pelayanan yang ada di RSIA sitti Khadijah, persyaratan pendaftaran dan proses pendaftaran. Dalam pembuatan video ini tidak hanya dilakukan oleh

mahasiswa, tetapi juga melibatkan tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit dan pengambilan video dilakukan langsung di RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Makassar.

Rancangan Evaluasi

Dalam pelaksanaan program pengabdian ini, tentu terdapat kriteria yang akan menjadi tolak ukur dasar keberhasilan dari video sosialisasi dan edukasi yang telah dibuat. Dalam melakukan evaluasi, kami bekerjasama dengan pihak rumah sakit melakukan observasi pada proses pendaftaran pasien dan wawancara terkait pemahaman mereka terkait prosedur pendaftaran di instalasi Rawat Jalan RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Makassar.

Adapun alur proses perencanaan dan metode pengabdian yang akan dilakukan dapat dilihat pada flowchart berikut:



Gambar 1. Peta Strategi/Metode Pengabdian

Praktek

Metode praktek pada kegiatan pengabdian ini dilakukan dengan pembuatan video yang menjelaskan jenis pelayanan pada instalasi Rawat Jalan RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Makassar, prosedur pelayanan pasien rawat jalan mulai pasien datang dan melakukan pendaftaran hingga pasien pulang. Video yang telah dibuat kemudian diperiksa dan didiskusikan dengan tim di rumah sakit, setelah disetujui kemudian dipublikasikan menggunakan akun youtube rumah sakit yang dapat diakses oleh masyarakat luas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil observasi dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat oleh dosen Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia Makassar adalah dengan memberikan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat luas mengenai alur pelayanan rawat jalan di RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar yang kemudian dipublikasikan ke akun youtube rumah sakit dan dapat diakses oleh masyarakat luas.



Gambar 2. Dokumentasi Diskusi dan Observasi Masalah di RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Makassar

Pembahasan

Pelayanan pendaftaran adalah jenis pelayanan pertama dan secara langsung berinteraksi dengan pasien. Tergantung kebijakan masing-masing poliklinik, alur prosedur pendaftaran rawat jalan memiliki sistem pelayanan yang beragam.⁽⁵⁾ Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, diperoleh beberapa faktor yang menjadi kendala dalam proses pendaftaran pasien di rumah sakit, seperti ketidaktauan pasien terkait berkas yang harus dilengkapi sebelum ke rumah sakit, seperti KTP, Kartu BPJS, serta surat rujukan dari fasilitas kesehatan yang merujuk ke rumah sakit. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Puput dkk, bahwa berkas pendaftaran yang diteliti diketahui bahwa berkas yang tidak lengkap terbanyak adalah tidak membawa surat rujukan yaitu sebanyak 13 orang (50,0%) dan yang paling sedikit pasien BPJS tidak membawa surat control yaitu sebanyak 3 orang (11,5%) tidak lengkap menunjukkan bahwa pasien tidak membawa surat rujukan.^(4,7) Hal ini juga sejalan dengan hasil pengabdian yang dilakukan oleh Fitria Rakhmawati, dkk yang menyatakan bahwa salah satu permasalahan pasien pada saat berobat adalah kurang paham mengenai persyaratan yang harus dilengkapi ketika berobat. Ketidaktahuan inilah yang menjadi penghambat dalam proses pelayanan sehingga berakibat pada lamanya penanganan. Kurang lengkapnya berkas yang dibawa oleh pasien disebabkan karena kurangnya budaya membaca alur informasi rawat jalan.^(6,8) Selain ketidaktauan mengenai berkas yang harus dibawa, pasien juga terkadang tidak mengetahui proses pendaftaran, baik melalui mobile JKN maupun secara langsung di rumah sakit. Oleh karena itu, dalam video ini berisi proses pendaftaran, pelayanan pasien sampai pulang.

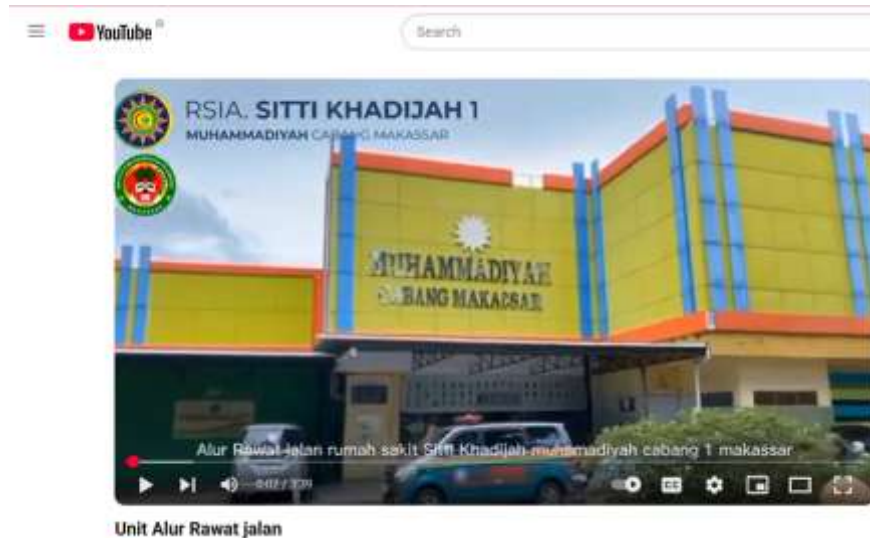
Kegiatan pengabdian Kepada Masyarakat yang dilaksanakan di RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Makassar ini sebagai salah satu cara untuk memberikan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh rumah sakit, persyaratan yang perlu dilengkapi pada saat melakukan pemeriksaan kesehatan dan prosedur pendaftaran sampai pada pasien pulang ketika berobat ke rumah sakit. Tujuan kegiatan pengabdian ini adalah untuk menambah wawasan dan pengetahuan pasien serta penerapannya dalam proses penerimaan pelayanan di instalasi Rawat Jalan RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Makassar.

Selama kegiatan ini pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan, semua pihak di Instalasi Rawat Jalan RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar membantu proses pembuatan video dengan menjelaskan alur pelayanan secara jelas dan rinci, sehingga mudah dimengerti dan mudah dalam penyampaian pada saat pembuatan video edukasi. Selain menjelaskan alur pelayanan pasien, pada video edukasi yang dibuat juga menjelaskan mengenai pelayanan yang ada pada setiap poliklinik di instalasi Rawat Jalan RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar. Video yang telah selesai kemudian dipublikasikan menggunakan akun *youtube* rumah sakit yang dapat diakses melalui link <https://youtu.be/7yXJq2n2sA8?si=TRuPX6XwrllqciPr>. Dari video sosialisasi dan edukasi ini,

diharapkan masyarakat mengetahui persyaratan yang harus dibawa pada saat berobat serta prosedur yang harus dilalui selama di rumah sakit, mulai pendaftaran sampai penerimaan obat dan pulang.

Dalam pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat ini, terdapat beberapa faktor yang mendukung terlaksananya kegiatan ini, diantaranya:

1. Adanya bantuan dari pihak rumah sakit yang memberi izin dalam menggunakan fasilitas rumah sakit dalam pembuatan video sosialisasi dan edukasi
2. Adanya minat dan antusias petugas kesehatan dalam berperan dalam pengambilan video di rumah sakit
3. Tidak adanya aktivitas lain yang mengganggu pada saat kegiatan pengabdian ini dilaksanakan, sehingga pembuatan video berjalan lancar dan membutuhkan waktu yang tidak lama.



Gambar 3. Dokumentasi Video yang Telah Dipublikasi Pada Akun Youtube RSIA Sitti Khadijah Cabang 1 Makassar

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Setelah dilakukan sosialisasi dan edukasi melalui video, diharapkan dapat menambah pengetahuan masyarakat terkait pelayanan rawat jalan di RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Makassar serta prosedur pelayanan pasien. Sebelum melakukan pemeriksaan maupun pengobatan, pasien yang berobat dengan menggunakan BPJS, sebaiknya mengambil rujukan di Faskes tingkat 1 terlebih dahulu. Selain itu, diharapkan juga pada pegawai RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Makassar agar dapat memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

Saran

1. Pihak rumah sakit sebaiknya aktif memberikan edukasi secara langsung kepada pasien terkait prosedur pelayanan maupun jenis pelayanan yang akan diberikan untuk memberikan kemudahan kepada pasien.
2. Sebaiknya papan informasi prosedur pelayanan dan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi pasien baru maupun pasien lama untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan ditempatkan sebelum pintu masuk atau di ruang tunggu pasien, sehingga pasien dapat langsung mengetahui jika ada persyaratan yang belum lengkap atau belum dibawa.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kepada kepala RSIA Sitti Khadijah 1 Cabang Makassar, staff dan seluruh pegawai yang telah memberikan izin kepada kami untuk melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini serta ikut berpartisipasi dalam proses pembuatan video.

DAFTAR PUSTAKA

1. Dian, D. E., Nuryadin, A. A., Windarti, S., & Ngkolu, N. W. (2022). Sosialisasi Alur Pelayanan Komplain dan Pembuatan Media Edukasi di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi. *PADMA*, 2(2), 98-104.
2. Pratama, Z., & Rahayu, S. (2020). Model Alur Pelayanan Pemeriksaan Radiologi Era Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Mayapada Jakarta Selatan. *Jurnal of Management*, 138-145.
3. Nengsih, Y. G. (2021). Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 6(1), 51-57.
4. Hutauruk, P. M., & Gurning, M. M. B. (2019). Faktor-faktor penghambat pelayanan di tempat pendaftaran pasien bpjs rawat jalan di rumah sakit sari mutiara, lubuk pakam tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 4(2), 668-674.
5. Mulyana, M., Situmorang, M., & Larasty, G. (2023). Analisis Umum Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Klinik Utama X Tahun 2022. *Warta Dharmawangsa*, 17(2), 874-881.
6. Murni Tri, Suhartinah, F Isnatul, A Nabila Riza. (2020). Optomalisasi Pengelolaan Berkas Rekam Medis Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas, *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKEMAS)*. 02 (01) 5-10. Malang.
7. Rakhmawati, F. (2022). Penyampaian Alur Informasi Rawat Jalan Kepada Petugas Unit Rekam Medis Puskesmas Gempo. *Jurnal Abdimas Jatibara STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo*, 1(01), 67-72.
8. Pratama, Z., & Rahayu, S. (2020). Model Alur Pelayanan Pemeriksaan Radiologi Era Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Mayapada Jakarta Selatan. *Jurnal of Management*, 138-145.