

## **Pemanfaatan Media Banner Edukasi untuk Peningkatan Kualitas Informasi Pelayanan Kesehatan di RS Siti Miriam Lawang**

**Nur Khamdiyatus Solicha<sup>1</sup>, Qanita Muji Panglipuringtyas<sup>2</sup>, Sabrina Rahma Sari<sup>3\*</sup>,  
Fita Rusdian Ikawati<sup>4</sup>, Anis Ansyori<sup>5</sup>, Fitri Sari Maisyaroh<sup>6</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup> Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Fakultas Sains dan Teknologi, Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr Soepraoen Kesda V Brawijawa Malang

<sup>6</sup>Rumah Sakit Siti Miriam Lawang

\*Korespondensi E-mail: [sabrinarahmasari6@gmail.com](mailto:sabrinarahmasari6@gmail.com)

### **Abstrak**

Pelayanan informasi kesehatan yang efektif berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit. Berdasarkan hasil observasi di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang, penyampaian informasi jadwal pelayanan dokter masih belum optimal sehingga pasien sering mengalami kebingungan dan harus menanyakan jadwal praktik secara langsung kepada petugas pendaftaran. Kondisi tersebut menyebabkan meningkatnya beban kerja petugas serta kurang efektifnya proses pelayanan informasi. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas informasi pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan media banner edukasi jadwal pelayanan dokter. Metode yang digunakan yaitu pendekatan PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan umpan balik pasien. Tahap perencanaan dilakukan dengan mengidentifikasi permasalahan dan merancang media banner, tahap pelaksanaan dilakukan melalui pemasangan banner pada area strategis rumah sakit, tahap evaluasi dilakukan melalui observasi terhadap efektivitas penggunaan banner, dan tahap tindak lanjut dilakukan melalui perbaikan media informasi secara berkelanjutan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penggunaan banner edukasi mampu meningkatkan pemahaman pasien terhadap jadwal pelayanan dokter, mengurangi pertanyaan berulang kepada petugas, serta meningkatkan efektivitas komunikasi pelayanan kesehatan. Kesimpulannya, media banner edukasi dapat menjadi sarana informasi yang efektif dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang.

**"Kata Kunci:** banner edukasi, jadwal dokter, pelayanan kesehatan.

### **Abstract**

Effective health information services play a crucial role in improving the quality of care and patient satisfaction in hospitals. Based on observations at Siti Miriam Lawang Hospital, the communication of doctors' schedules is still suboptimal, resulting in patients often feeling confused and having to inquire about clinic hours directly with registration staff. This situation leads to an increased workload for staff and an inefficient information service process. This study aims to improve the quality of health information services through the use of educational banners displaying doctors' schedules. The method used was the PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) approach with data collection techniques through observation and patient feedback. The planning stage involved identifying problems and designing the banner media; the implementation stage involved installing banners in strategic areas of the hospital; the evaluation stage involved observing the effectiveness of banner use; and the follow-up stage involved continuous improvement of the information media. The results of the study indicate that the use of educational banners was able to improve patients' understanding of the doctors' schedules, reduce repetitive questions to staff, and enhance the effectiveness of healthcare communication. In conclusion, educational banners can serve as an effective information tool in supporting the improvement of healthcare service quality at Siti Miriam Lawang Hospital.

**Keywords:** educational banners, doctors' schedules, healthcare services.

### **Pendahuluan**

Rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang diberikan kepada pasien. Rekam medis elektronik adalah rekam medis yang dibuat menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis. Pengelolaan rekam medis menjadi hal penting karena seluruh informasi yang terdapat di dalamnya sangat berguna bagi dokter, pasien, maupun pihak manajemen rumah sakit. Pengelolaan rekam medis yang awalnya manual saat ini mulai berubah menjadi sistem elektronik sesuai dengan Permenkes RI Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis Elektronik (8).

Rumah sakit memegang peran strategis sebagai fasilitas pelayanan kesehatan rujukan dalam sistem kesehatan nasional. Sebagai institusi kesehatan yang lebih kompleks dibandingkan puskesmas, rumah sakit bertugas memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang berkualitas serta komprehensif guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya (Kementerian Kesehatan RI, 2023). Dalam sistem kesehatan, rumah sakit juga berfungsi sebagai rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas sehingga menjadi penyangga utama dalam menangani kasus-kasus medis yang memerlukan penanganan lanjutan, baik diagnostik maupun terapi intensif (7).

Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang, kebutuhan informasi yang cepat, tepat, dan mudah dipahami sangat diperlukan untuk menunjang kualitas pelayanan kesehatan. Dokter membutuhkan informasi pelayanan yang jelas untuk mendukung kelancaran proses pemeriksaan pasien serta meminimalkan keterlambatan pelayanan. Pasien membutuhkan informasi mengenai jadwal pelayanan dokter agar dapat mengetahui waktu praktik dokter secara tepat dan tidak mengalami kebingungan saat melakukan pendaftaran maupun pemeriksaan. Sementara itu, pihak manajemen rumah sakit membutuhkan informasi pelayanan yang terstruktur sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan serta efisiensi kerja petugas (1).

Berdasarkan hasil observasi di lokasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang, penyampaian informasi jadwal pelayanan dokter masih belum berjalan secara optimal. Informasi jadwal dokter belum tersedia secara jelas pada area pelayanan sehingga pasien maupun pengunjung rumah sakit masih sering menanyakan jadwal praktik dokter secara langsung kepada petugas pendaftaran. Kondisi tersebut menyebabkan petugas harus memberikan informasi yang sama secara berulang kepada pasien sehingga meningkatkan beban kerja petugas dan memperlambat proses pelayanan di bagian pendaftaran. Selain itu, pasien juga mengalami kebingungan dalam mengetahui jadwal pelayanan dokter yang tersedia. Oleh karena itu, diperlukan media informasi berupa banner edukasi jadwal pelayanan dokter sebagai sarana penyampaian informasi yang lebih efektif, mudah dipahami, dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang.

Pelayanan rumah sakit yang efisien, mulai dari pendaftaran hingga pengobatan, berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien. Hal ini mendukung tujuan sistem kesehatan nasional untuk menciptakan pelayanan yang terjangkau, berkualitas, dan efektif bagi masyarakat (8). Salah satu layanan esensial adalah ketersediaan informasi jadwal dokter yang membantu pasien memperoleh informasi pelayanan secara akurat. Sistem informasi yang terintegrasi dapat meningkatkan aksesibilitas informasi dan efisiensi pelayanan kesehatan. Di samping itu, kualitas pelayanan kesehatan juga dipengaruhi oleh komunikasi petugas dalam menyampaikan informasi pelayanan kepada pasien sehingga diperlukan media informasi yang efektif, jelas, dan mudah dipahami (6).

## **Metode**

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah pendekatan PDCA (Plan, Do, Check, Action) yang merupakan metode perbaikan berkelanjutan (4). Kegiatan ini dilaksanakan pada bulan Desember 2024 di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang dengan melibatkan pasien dan petugas pelayanan sebagai responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan umpan balik pasien, sedangkan analisis data dilakukan secara deskriptif untuk menilai efektivitas penggunaan media banner.

Tahapan kegiatan pengabdian ini meliputi tahap perencanaan (Plan), yaitu mengidentifikasi permasalahan terkait kurangnya informasi jadwal dokter serta merancang media banner sebagai solusi. Tahap pelaksanaan (Do), yaitu mengimplementasikan banner dengan menempatkan di area strategis seperti loket pendaftaran dan pintu masuk rumah sakit, Tahap evaluasi (Check), yaitu melakukan penilaian terhadap efektivitas media banner melalui observasi dan respon pasien, serta tahap tindak lanjut (Action) yaitu melakukan perbaikan dan pengembangan media informasi berdasarkan hasil evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

**Hasil dan Pembahasan**

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PkM) ini dilakukan menggunakan pendekatan siklus PDCA (Plan, Do, Check, Action) sebagai metode perbaikan berkelanjutan. Pendekatan ini digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan, melaksanakan solusi, melakukan evaluasi, serta menentukan tindak lanjut terhadap implementasi media banner edukasi jadwal pelayanan dokter di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang.

**1. Plan (Perencanaan)**

Tahap perencanaan diawali dengan melakukan observasi pada area pendaftaran Rumah Sakit Siti Miriam Lawang untuk mengidentifikasi permasalahan terkait penyampaian informasi pelayanan dokter. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa belum tersedia media informasi jadwal pelayanan dokter yang mudah diakses oleh pasien maupun pengunjung rumah sakit. Kondisi tersebut menyebabkan pasien masih sering menanyakan jadwal praktik dokter secara langsung kepada petugas pendaftaran sehingga meningkatkan beban kerja petugas dan memperlambat proses pelayanan.

Selain itu, menurut (3) kurangnya media informasi yang jelas juga menyebabkan pasien mengalami kebingungan dalam memperoleh informasi terkait jadwal pelayanan dokter. Berdasarkan permasalahan tersebut, dilakukan perencanaan pembuatan media banner edukasi sebagai sarana penyampaian informasi jadwal pelayanan dokter yang lebih efektif dan mudah dipahami oleh pasien.

Pada tahap ini juga dilakukan perancangan desain banner dengan mempertimbangkan kejelasan informasi, ukuran tulisan, tata letak, serta penggunaan bahasa yang sederhana agar informasi dapat dibaca dan dipahami dengan mudah oleh seluruh pengunjung rumah sakit. Penentuan lokasi pemasangan banner juga dilakukan pada tahap ini, yaitu di area loket pendaftaran dan pintu masuk rumah sakit sebagai lokasi yang mudah terlihat oleh pasien.

**2. Do (Pelaksanaan)**

Tahap pelaksanaan dilakukan dengan membuat dan memasang banner jadwal pelayanan dokter di area strategis rumah sakit. Sebelum pemasangan banner, dilakukan sosialisasi kepada petugas pendaftaran mengenai tujuan penggunaan media banner sebagai sarana informasi pelayanan kesehatan.

Banner kemudian dipasang di area loket pendaftaran dan pintu masuk rumah sakit agar dapat dilihat dengan mudah oleh pasien maupun pengunjung rumah sakit. Implementasi media banner ini memberikan dampak positif terhadap pelayanan informasi di area pendaftaran. Pasien menjadi lebih mudah memperoleh informasi terkait jadwal pelayanan dokter tanpa harus selalu bertanya kepada petugas.

Selain itu, penggunaan banner juga membantu meningkatkan efektivitas komunikasi antara petugas dan pasien. Informasi yang disajikan secara visual, jelas, dan terstruktur membantu mengurangi kesalahpahaman terkait jadwal pelayanan dokter. Dengan adanya banner, proses penyampaian informasi menjadi lebih efisien karena petugas tidak perlu memberikan penjelasan yang sama secara berulang kepada setiap pasien (2).

**3. Check (Evaluasi)**

Tahap evaluasi dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan setelah pemasangan banner serta melalui umpan balik sederhana dari pasien dan petugas pendaftaran. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa penggunaan banner edukasi mampu meningkatkan pemahaman pasien terhadap jadwal pelayanan dokter yang tersedia di rumah sakit.

Pasien menjadi lebih mandiri dalam memperoleh informasi pelayanan sehingga frekuensi pertanyaan berulang kepada petugas pendaftaran mengalami penurunan. Kondisi tersebut membantu memperlancar proses pelayanan di area pendaftaran dan mengurangi beban kerja petugas dalam memberikan informasi secara terus-menerus.

Selain itu, media banner juga dinilai mampu meningkatkan efektivitas komunikasi pelayanan kesehatan karena informasi yang disampaikan lebih jelas, mudah dibaca, dan mudah dipahami oleh pasien. Keberadaan banner membantu meminimalkan risiko miskomunikasi terkait jadwal pelayanan dokter serta mendukung terciptanya pelayanan yang lebih tertib dan efisien

#### **4. Action (Tindak Lanjut)**

Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan, diperlukan tindak lanjut untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan informasi di rumah sakit. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melakukan pembaruan informasi banner secara berkala sesuai perubahan jadwal pelayanan dokter agar informasi yang disampaikan tetap akurat dan relevan.

Selain itu, rumah sakit disarankan untuk mengembangkan media informasi lain yang lebih inovatif, seperti media informasi digital atau sistem informasi berbasis elektronik guna mendukung efektivitas penyampaian informasi pelayanan kesehatan. Petugas pendaftaran juga perlu diberikan evaluasi dan pengarahan secara berkala terkait pemanfaatan media informasi dalam mendukung pelayanan pasien.

Dengan penerapan siklus PDCA secara berkelanjutan, diharapkan kualitas pelayanan informasi kesehatan di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang dapat terus meningkat serta mampu memberikan kemudahan akses informasi dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.



**Gambar 1 Sosialisasi Kepada CI**

**Rumah Sakit Siti Miriam Lawang**

# Jadwal Pelayanan Dokter

**RUMAH SAKIT SITI MIRIAM**

**\*Klinik Umum**

**Dr. Savira Novianidini Wahyudi**

Selasa, Rabu Dan Kamis  
Jam: 09:00-12:00

**Dr. Savira Novianidini Wahyudi**

Senin Dan Kamis  
Jam: 08:00-13:30

**Dr. Savira Novianidini Wahyudi**

Dengan Perjanjian H-1

**\*Klinik Spesialis Anak**

**Dr. Achmad Yunus**

Senin Dan Sabtu  
Jam: 08:30-12:00

Minggu  
Jam: 09:00-11:00

**Dr. Achmad Yunus**

Senin, Rabu, Jumat Dan Sabtu  
Jam: 08:30-12:00

Selasa Dan Kamis  
Jam: 17:00-Selaku

**\*Klinik Spesialis Obgyn**

**Dr. Achmad Yunus**

Senin, Selasa, Rabu Dan Jumat  
Jam: 18:00-21:00

Kamis  
Jam: 16:30-18:00

**\*Klinik Gigi\***

**Dr. Hilary Ingrid**

Senin Dan Selasa  
Jam: 07:30-12:00

Jumat  
Jam: 07:30-11:30

**Dr. Hilary Ingrid**

Senin Dan Jumat  
Jam: 16:00-20:00

Sabtu  
Jam: 08:00-12:00

**Dr. Hilary Ingrid**

Rabu Dan Kamis  
Jam: 08:00-11:00

**\*Klinik Spesialis Jiwa\***

**Dr. Hilary Ingrid**

Senin Dan Jumat  
Jam: 12:30-14:30

**Dr. Hilary Ingrid**

Rabu  
Jam: 17:00-19:00

Gambar 2. Banner Jadwal Pelayanan Dokter

### Kesimpulan dan Saran

Implementasi banner jadwal dokter di Rumah Sakit Siti Miriam, yang dijalankan berdasarkan siklus PDCA, diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Banner tersebut memberikan akses informasi yang mudah dan real-time kepada pasien, mengurangi pertanyaan-pertanyaan yang tidak perlu kepada petugas, dan secara keseluruhan meningkatkan kepuasan pasien. Perubahan dari sistem rekam medis manual ke elektronik, sesuai Permenkes RI No. 24 Tahun 2022, juga mendukung peningkatan efisiensi ini. Keberhasilan ini menunjukkan pentingnya strategi komunikasi yang efektif dan penggunaan media informasi yang tepat dalam konteks pelayanan kesehatan modern. Beberapa saran untuk keberlangsungan program ini antara lain:

1. Evaluasi Berkala dan Perbaikan: Meskipun implementasi banner telah menunjukkan hasil positif, evaluasi berkala perlu dilakukan untuk mengukur dampak jangka panjang dan mengidentifikasi potensi perbaikan. Misalnya, mempertimbangkan penggunaan teknologi digital seperti papan informasi digital yang dapat diperbarui secara real-time dan memberikan informasi yang lebih komprehensif.
2. Pengembangan Media Informasi: Rumah sakit dapat mengeksplorasi media informasi lain yang dapat melengkapi banner, seperti aplikasi mobile atau website yang menyediakan informasi jadwal dokter yang lebih detail dan fitur-fitur tambahan seperti sistem antrian online.
3. Pelatihan Karyawan: Pelatihan berkelanjutan bagi karyawan mengenai penggunaan sistem rekam medis elektronik dan pentingnya komunikasi efektif dalam memberikan pelayanan pasien sangat penting untuk menjaga kualitas pelayanan yang telah dicapai.
4. Integrasi Sistem: Integrasi sistem informasi rumah sakit secara menyeluruh dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi informasi yang diberikan kepada pasien. Hal ini termasuk integrasi sistem rekam medis elektronik dengan sistem informasi jadwal dokter.
5. Umpan Balik Pasien: Mekanisme pengumpulan umpan balik dari pasien secara berkala dapat memberikan informasi berharga untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan menyesuaikan strategi komunikasi yang digunakan.

Dengan menerapkan saran-saran di atas, Rumah Sakit Siti Mariam Lawang dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, serta memperkuat posisinya sebagai fasilitas pelayanan kesehatan rujukan elektronik yang handal.

### Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Rumah Sakit Siti Miriam Lawang atas kesempatan, dukungan, dan kerja sama yang telah diberikan selama pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan atas bimbingan, arahan, serta dukungan yang diberikan dalam proses pelaksanaan kegiatan hingga penyusunan laporan. Selain itu, penulis juga mengapresiasi seluruh pihak yang telah berkontribusi secara langsung maupun tidak langsung sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik.

### Daftar Pustaka

- [1] Agustin, A., & Sonia, D. (2021). Tinjauan Kinerja Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Salak Bogor Guna Peningkatan Pelayanan Kesehatan. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(3), 353–360.
- [2] Andriyani, F., Sari, D. K., Anis, L., Kinanti, B., & Nurul, C. (2025). *Penerapan Video Editing sebagai Inovasi Promosi Kesehatan di Puskesmas Kedungsolo : Solusi Kreatif untuk Edukasi Masyarakat*. 4(1).
- [3] Asti, H. F., Budiyaniti<sup>1</sup>, R. T., & Wulan Kusumastuti. (2024). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poli Umum Di Klinik Pratama Diponegoro I Kota Semarang Berdasarkan Dimensi Kualitas*. 12.
- [4] Fridayanti, A. M., & Wachidah, L. (2021). *Siklus PDCA ( Plan , Do , Check , Act ) untuk Mengurangi Cacat Produk Sosis di PT . Serena Harsa Utama*. 197–206.
- [5] Permenkes No. 24. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022*, 151(2), 1–19.
- [6] Setiawan, D., Fauziah, F., Edriani, M., & Gurning, F. P. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (A: Systematic Review). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12870.
- [7] Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
- [8] World Health Organization. (2022). *Health Systems Strengthening*. Geneva: WHO.