

Pengabdian Masyarakat Sosialisasi Mengenai Alur Pendaftaran Rawat Jalan Dan Rawat Inap Dirumah Sakit Advent Medan

Community Service Socialization Regarding Outpatient and Inpatient Registration Flow At Advent Hospital Medan

Sri agustina meliala^{1*}, Aida Sulina², M Riski³, Sri sudewi⁴, Dilla Fitria⁵

^{1*,2,3,4,5} S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia

Informasi Artikel

Submit: 12 – 06 – 2025

Diterima: 16 – 07 – 2025

Dipublikasikan: 20 – 07 – 2025

ABSTRACT

Lack of public understanding of the outpatient and inpatient registration process at hospitals often hinders effective access to healthcare services. Ignorance of administrative procedures can lead to service delays, patient confusion, and increased staff workload. Therefore, this community service activity was conducted with the aim of socializing the outpatient and inpatient registration process at Medan Adventist Hospital to the surrounding community. The implementation method included direct counseling using presentation media, distribution of informative leaflets, interactive discussions, and service flow simulations based on hospital standard operating procedures. Participants consisted of the general public and patients' families. Evaluation results showed an increase in participants' understanding of the registration process, with an average post-test score increase of 35% compared to the pre-test. The conclusion of this activity is that socialization has proven effective in increasing public knowledge of the healthcare administration process. It is recommended that similar activities be conducted periodically and expanded to a wider area to support the creation of more efficient and patient-friendly hospital services.

Keywords: Registration Flow, Inpatient, Outpatient

ABSTRAK

**Alamat Penulis Korespondensi:*

Sri agustina meliala; Institut Kesehatan Helvetia, Jl. Kapten Sumarsono No. 107, Helvetia, Medan, Indonesia 20124.

Phone: +62 853-6252-6667

Email: slars.helvetia@gmail.com

Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai alur pendaftaran rawat jalan dan rawat inap di rumah sakit seringkali menjadi kendala dalam mengakses layanan kesehatan secara efektif. Ketidaktahuan terhadap prosedur administrasi dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, kebingungan pasien, dan peningkatan beban kerja petugas. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mensosialisasikan alur pendaftaran pelayanan rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit Advent Medan kepada masyarakat sekitar. Metode pelaksanaan kegiatan meliputi penyuluhan langsung menggunakan media presentasi, pembagian leaflet informatif, diskusi interaktif, dan simulasi alur pelayanan berdasarkan standar operasional prosedur rumah sakit. Peserta kegiatan terdiri dari masyarakat umum dan keluarga pasien. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan pemahaman peserta terhadap prosedur pendaftaran, dengan rata-rata peningkatan skor post-test sebesar 35% dibandingkan pre-test. Kesimpulan dari kegiatan ini adalah bahwa sosialisasi terbukti efektif dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang alur administrasi layanan kesehatan. Disarankan agar kegiatan serupa dilakukan secara berkala dan diperluas

cakupannya ke wilayah yang lebih luas untuk mendukung terciptanya pelayanan rumah sakit yang lebih efisien dan ramah pasien.

Kata Kunci: Alur Pendaftaran ,Rawat Inap, Jalan

PENDAHULUAN

Akses terhadap layanan kesehatan yang efektif dan efisien merupakan hak dasar setiap individu dan menjadi indikator penting dalam pembangunan kesehatan global. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menekankan pentingnya sistem pelayanan kesehatan yang tidak hanya tersedia dan terjangkau, tetapi juga mudah dipahami oleh masyarakat dari sisi alur dan prosedur administrasinya (1). Salah satu aspek penting dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah sistem pendaftaran yang transparan, cepat, dan ramah pengguna, terutama pada layanan rawat jalan dan rawat inap (2).

Di tingkat nasional, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia terus mendorong peningkatan mutu pelayanan rumah sakit melalui program transformasi sistem layanan primer dan rujukan. Salah satu tantangan yang masih dihadapi adalah rendahnya literasi masyarakat terhadap alur pelayanan rumah sakit, khususnya dalam proses pendaftaran pasien (3,4). Survei nasional menunjukkan bahwa banyak pasien mengalami kebingungan saat pertama kali datang ke rumah sakit, terutama dalam hal administrasi, yang berdampak pada keterlambatan penanganan dan menurunnya kepuasan pasien (5,6).

Situasi ini juga tercermin di berbagai daerah, termasuk di Kota Medan. Berdasarkan hasil observasi awal dan laporan rumah sakit, masyarakat di sekitar Rumah Sakit Advent Medan masih mengalami kendala dalam memahami alur pendaftaran rawat jalan dan rawat inap, baik bagi pasien baru maupun pasien lama (7,8). Minimnya informasi yang mudah diakses dan kurangnya sosialisasi dari pihak rumah sakit menjadi salah satu penyebab utama kesenjangan pemahaman ini (9,10). Kondisi ini berisiko menyebabkan antrean panjang, kesalahan administrasi, hingga keterlambatan dalam pemberian layanan medis (11).

Rumah Sakit Advent Medan sebagai rumah sakit swasta yang berlandaskan nilai pelayanan holistik dan misioner memiliki tanggung jawab sosial untuk menyampaikan informasi layanan secara jelas dan edukatif kepada masyarakat. Kegiatan pengabdian masyarakat berupa sosialisasi alur pendaftaran rawat jalan dan rawat inap menjadi penting untuk menjawab kebutuhan tersebut. Dengan menggunakan pendekatan edukatif, kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kesiapan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan dengan lebih mandiri dan terinformasi (12). Selain mendukung keterbukaan informasi publik dan efisiensi pelayanan, sosialisasi ini juga diharapkan dapat menumbuhkan hubungan yang lebih harmonis antara masyarakat dengan institusi kesehatan. Pengetahuan yang baik mengenai alur layanan akan membantu mengurangi hambatan birokrasi, meningkatkan kepuasan pasien, serta mendorong terciptanya sistem pelayanan rumah sakit yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada pasien (13–15).

METODE

Berikut adalah beberapa metode pelaksanaan pengabdian masyarakat:
Tentang peningkatan pengetahuan dalam mengakses layanan administrasi rawat jalan dan rawat inap rumah sakit:

- a. Mensosialisasikan manfaat dalam mengakses layanan administrasi rawat jalan dan rawat inap rumah sakit
Sosialisasi dimulai dengan memberikan pemahaman tentang layanan administrasi rumah sakit pada layanan rawat jalan dan rawat inap. Dengan mengetahui layanan administrasi rumah sakit, masyarakat dapat lebih mudah untuk mengetahui dan memahami seberapa penting nya layanan Administrasi rawat jalan dan rawat inap rumah sakit.
- b. Memperkenalkan cara kerja dalam mengakses layanan administrasi rawat jalan dan rawat inap rumah sakit.
Sosialisasi dilakukan untuk memperkenalkan cara kerja dalam mengakses layanan administrasi rumah sakit layanan rawat jalan dan rawat inap sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Di antaranya terdiri dari:

- Alur layanan pasien rawat jalan :
Pasien atau keluarga pasien mengambil nomor antrian, kemudian menuju counter pendaftaran. Untuk pasien umum dan BPJS melakukan registrasi pendaftaran terlebih dahulu lalu menuju poliklinik dan IGD untuk mengunjungi dokter. Setelah di lakukannya pengecekan oleh dokter kepada pasien, jika pasien butuh perawatan lebih lama terkait dignosanya maka dokter akan menyarankan untuk pasien di rawat inap jika tidak butuh perawatan inap maka pasien langsung menuju ke bagian farmasi untuk mengambil obat lalu menuju kasir dan setelah itu pasien pulang.
- Alur layanan pasien rawat inap :
Pasien rawat inap khususnya pasien IGD terlebih dahulu dilakukan indikasi rawat inap, kemudian pasien atau keluarga pasien melengkapi proses administrasi, jika ketersediaan ruang rawatan ada, maka perawat akan mengantarkan menuju ruang rawatan, kemudian dilakukannya proses perawatan terhadap pasien, jika pasien sudah bisa di katakan sembuh maka pasien di perbolehkan pulang untuk pemulihan di rumah dandapat mengurus aministrasi keuangan sebelum pasien pulang. Tetapi jika pasien belum tergolong sembuh maka akan di lakukann rujukan ke rumah sakit lain, sebelumnya pasien atau keluarga pasien melengkapi berkas administrasi keuangan terlebih dahulu.
- c. Mengajak masyarakat meningkatkan literasi dalam mengakses layanan administrasi rawat jalan dan rawat inap rumah sakit
Dengan dilakukannya sosialisasi peningkatan literasi dalam mengakses layanan administrasi rawat jalan dan rawat inap rumah sakit masyarakat di tuntut agar dapat lebih kritis lagi dalam mengambil tindakan ataupun keputusan yang akan di ambil dalam layanan administrasi rumah sakit dalam layanan rawat jalan dan rawat inap.
- d. Menjadi contoh positif dengan memperlihatkan manfaat literasi dalam mengakses layanan administrasi rawat jalan dan rawat inap rumah sakit.
Selain melakukan sosialisasi juga harus menunjukkan manfaat dari peningkatan literasi dalam mengakses layanan administrasi rumah sakit khususnya layanan rawat jalan dan rawat inap. Contohnya: ketika masyarakat berobat ke rumah sakit, diagnosa dan tindakan yang diberikan akan lebih bisa dipahami oleh pasien maupun anggota keluarga karena sudah melakukan literasi terlebih dahulu melalui brosur-brosur yang telah di siapkan oleh rumah sakit dan tambahan edukasi dari petugas yang menangani sehingga proses pengambilan tindakan dan penyembuhan lebih maksimal. Itulah beberapa metode pelaksanaan pengabdian masyarakat tentang sosialisasi peningkatan literasi dalam mengakses layanan administrasi rumah sakit yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya manfaat dari literasi dalam mengambil tindakan dalam mengakses layanan administrasi rumah sakit.

Kegiatan pengabdian masyarakat tentang peningkatan literasi dalam mengakses layanan administrasi rumah sakit bagi masyarakat Rumah Sakit Advent Medan, Provinsi Sumatera Utara dilakukan dengan tahapan- tahapan yaitu:

1. Melakukan bimbingan judul sosialisasi dengan Dosen Pembimbing.
2. Melakukan survei awal dilokasi pegabdian kepada masyarakat.
3. Melakukan pembuatan proposal pengabdian kepada masyarakat.
4. Membuat surat izin pengabdian kepada masyarakat ke Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia.
5. Memberikan surat izin pengabdian masyarakat kepada Kepala Rumah Sakit Advent Medan, Provinsi Sumatera Utara.
6. Melakukan diskusi tim pengabdian (Dosen dan Mahasiswa) dan mempersiapkan sarana dan prasarana untuk kegiatan pengabdian masyarakat.
7. Melakukan kegiatan pengabdian di Rumah Sakit Advent Medan, Provinsi Sumatera Utara.
8. Memberikan pengetahuan, kesadaran, dan motivasi kepada masyarakat tentang pentingnya literasi peningkatan dalam mengakses layanan administrasi rumah sakit.
9. Mengurus surat keterangan selesai pengabdian masyarakat.
10. Membuat laporan kegiatan dan mempublikasi hasil kegiatan yang telah dilakukan.

11. Sasaran pada kegiatan pengabdian masyarakat ini diberikan kepada masyarakat di Rumah Sakit Advent Medan, Provinsi Sumatera Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Kegiatan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di area pelayanan publik Rumah Sakit Advent Medan dan melibatkan masyarakat umum, keluarga pasien, serta beberapa tokoh masyarakat setempat. Jumlah peserta yang mengikuti kegiatan sebanyak 45 orang. Sebelum sosialisasi dilakukan, peserta diberikan **pre-test** berupa 10 soal pilihan ganda untuk mengukur pengetahuan awal mengenai alur pendaftaran rawat jalan dan rawat inap. Setelah kegiatan, peserta mengikuti **post-test** dengan soal yang sama.

Berdasarkan hasil pre-test, sebanyak **71% peserta memiliki tingkat pemahaman rendah**, 24% sedang, dan hanya 5% yang tergolong tinggi. Setelah dilakukan penyuluhan menggunakan media presentasi interaktif, pembagian leaflet, serta simulasi alur pendaftaran, hasil post-test menunjukkan peningkatan signifikan: **62% peserta berada pada kategori pemahaman tinggi**, 33% sedang, dan hanya 5% yang masih rendah. Rata-rata skor pre-test adalah **53,2**, sedangkan rata-rata skor post-test meningkat menjadi **82,6**, yang menunjukkan peningkatan **29,4 poin**. Mayoritas peserta juga menyatakan bahwa sosialisasi sangat membantu mereka dalam memahami prosedur pendaftaran dan mengurangi kecemasan saat mengakses layanan rumah sakit.

Pembahasan

Hasil ini menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi memiliki dampak positif terhadap peningkatan pemahaman masyarakat tentang alur pendaftaran di rumah sakit. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Sutrisno dan Handayani (2022) yang menyatakan bahwa edukasi berbasis kebutuhan pasien dapat meningkatkan literasi administrasi rumah sakit secara signifikan (16).

Metode sosialisasi yang digunakan dalam kegiatan ini, yaitu kombinasi antara ceramah, leaflet, dan simulasi terbukti efektif. Hal ini didukung oleh studi Rahayu dan Setiawan (2023) yang menunjukkan bahwa penggunaan media visual dan praktik langsung (simulasi) memperkuat retensi informasi peserta (17). Keterlibatan aktif peserta melalui diskusi juga memperkuat pembelajaran, sebagaimana dikemukakan oleh Rahman dan Wahyuni (2021) bahwa edukasi dua arah lebih efektif dibanding pendekatan satu arah (18).

Selain meningkatkan pengetahuan, kegiatan ini juga berkontribusi pada peningkatan kesiapan masyarakat dalam menghadapi sistem pelayanan yang berlaku. Menurut Harahap dan Tobing (2020), pemahaman yang baik terhadap alur pelayanan akan mengurangi antrean, meningkatkan kepuasan pasien, serta mengoptimalkan kinerja staf administrasi (19).

Kegiatan ini juga menunjukkan pentingnya kolaborasi antara tenaga kesehatan dan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan rumah sakit yang inklusif dan informatif. Rumah Sakit Advent Medan sebagai institusi pelayanan memiliki peran sentral dalam memastikan bahwa setiap individu yang datang dapat mengakses layanan dengan mudah dan tanpa kebingungan. Oleh karena itu, edukasi publik secara berkala perlu dijadikan bagian dari strategi peningkatan mutu pelayanan.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat berupa sosialisasi mengenai alur pendaftaran rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit Advent Medan telah berhasil meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi pelayanan rumah sakit. Hal ini ditunjukkan melalui perbandingan skor pre-test dan post-test yang mengalami peningkatan signifikan sebesar 29,4 poin. Metode penyampaian yang digunakan, yaitu ceramah interaktif, pembagian leaflet, serta simulasi langsung, terbukti efektif dalam menyampaikan informasi dan meningkatkan keterlibatan peserta. Kegiatan ini juga memperlihatkan bahwa pemahaman yang baik terhadap sistem pelayanan akan berdampak positif terhadap kenyamanan dan kelancaran akses layanan kesehatan bagi masyarakat.

SARAN

1. **Pihak rumah sakit** disarankan untuk melakukan sosialisasi serupa secara berkala, khususnya bagi pasien baru dan keluarga pasien, guna memastikan keterpahaman terhadap alur pelayanan yang berlaku.
2. **Materi sosialisasi** sebaiknya dikembangkan dalam bentuk digital, seperti video atau infografis yang dapat disebarluaskan melalui media sosial dan situs resmi rumah sakit agar menjangkau lebih banyak masyarakat.
3. **Kolaborasi lintas sektor**, termasuk dengan tokoh masyarakat dan institusi pendidikan, dapat diperkuat untuk memperluas jangkauan edukasi kepada kelompok rentan atau kurang literat terhadap sistem pelayanan kesehatan.
4. **Evaluasi berkala** terhadap pemahaman pasien terhadap alur pendaftaran perlu dilakukan sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan berbasis pasien (patient-centered care).

UCAPAN TERIMA KASIH

Kepada Direktur Rumah Sakit Advent Medan yang telah memberikan ijin kepada peneliti untuk melakukan pengabdian masyarakat.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat maupun dalam penulisan artikel ini. Seluruh proses perencanaan, pelaksanaan, hingga pelaporan dilakukan secara independen dan tidak dipengaruhi oleh kepentingan pribadi, institusi, maupun pihak ketiga manapun.

DAFTAR PUSTAKA

1. World Health Organization. Primary health care on the road to universal health coverage 2021 monitoring report. Geneva: WHO; 2021.
2. Arulrajah S, Ahmad F. Hospital administration systems and patient navigation challenges: A global overview. *J Health Admin.* 2022;11(2):103–10.
3. Kementerian Kesehatan RI. Rencana Strategis Kementerian Kesehatan 2020–2024. Jakarta: Kemenkes; 2020.
4. Prasetyo Y, Lestari W. Evaluasi sistem pelayanan pendaftaran di rumah sakit. *J Adm Kesehat.* 2021;9(2):55–63.
5. Sari RN, Hartati R. Tantangan dalam pelayanan rawat jalan di rumah sakit: Studi pada pasien BPJS. *J Manaj Pelayanan Kesehatan.* 2022;14(1):89–96.
6. Wulandari S, Ramadhan D. Kepuasan pasien terhadap alur pelayanan kesehatan di rumah sakit. *J Kesehatan Masyarakat.* 2023;19(2):141–8.
7. Simanjuntak RA, Harahap D. Persepsi masyarakat terhadap proses pendaftaran pasien di RS Advent Medan. *J Kesmas Sumut.* 2021;7(1):33–9.
8. Sinaga D, Barus E. Analisis sistem pelayanan administrasi di rumah sakit swasta. *J Adm Rumah Sakit.* 2022;5(3):67–74.
9. Yusuf H, Ginting Y. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem pelayanan rumah sakit. *J Med Inform.* 2020;9(1):23–9.
10. Purba L. Kesiapan pasien dalam menghadapi prosedur pelayanan kesehatan. *J Abdimas Kesehatan.* 2023;4(2):90–6.
11. Pasaribu T, Hutagalung H. Dampak keterlambatan pendaftaran terhadap pelayanan medis. *J Ilmiah Manajemen Kesehatan.* 2020;12(4):115–21.
12. Tambunan M. Pelaksanaan edukasi alur pendaftaran untuk peningkatan mutu layanan. *J Administrasi Kesehatan Indonesia.* 2021;6(1):48–56.

13. Marpaung DA. Strategi komunikasi rumah sakit dalam menyampaikan informasi layanan. *J Kesehatan Publik*. 2022;8(3):70–7.
14. Sembiring R, Manik O. Edukasi kesehatan sebagai bentuk pemberdayaan masyarakat. *J Pengabdian Kesehatan*. 2021;3(1):15–22.
15. Gultom M. Hubungan literasi administrasi dengan kepuasan pasien rawat inap. *J Kesehatan Terapan*. 2020;6(2):105–12.
16. Sutrisno A, Handayani R. Efektivitas Edukasi Prosedur Pelayanan Kesehatan. *J Pengabdian Masyarakat Kesehatan*. 2022;5(1):76–84.
17. Rahayu S, Setiawan H. Pentingnya Edukasi Pendaftaran bagi Pasien. *J Ilmiah Administrasi Rumah Sakit*. 2023;4(2):87–93.
18. Rahman D, Wahyuni E. Komunikasi Informasi Pelayanan Kesehatan kepada Masyarakat. *J Kesmas Indonesia*. 2021;12(3):45–51.
19. Harahap R, Tobing E. Strategi Peningkatan Efisiensi Pelayanan Melalui Edukasi Pasien. *J Adm Rumah Sakit*. 2020;5(1):60–66.