

## **PENGEMBANGAN VIDEO ALUR PEMANGGILAN PASIEN MELALUI LOKET UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PANDANWANGI**

Farah Adiba<sup>1</sup>, Tri Marhaeni Widiastuti<sup>2</sup>, Taufiq Soeltanto<sup>3</sup>,  
Nurhayati Ali Assegaf<sup>4</sup>, Hertin Widjayanti<sup>5</sup>  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang

### **Abstrak**

Hasil pengamatan awal menunjukkan adanya permasalahan pada saat pemanggilan pasien melalui loket di Puskesmas Pandanwangi. Karena itu, tim PKM berinisiatif menawarkan beberapa solusi antara lain; (1) Edukasi Pasien; (2) Transparansi Pemanggilan Loket; dan (3) Digitalisasi Proses Pendaftaran Pasien. Salah satu metode yang digunakan adalah pembuatan video. Pembuatan video alur pelayanan pemanggilan loket ini bertujuan menurunkan rentannya komplain pasien baru terhadap petugas dipuskesmas pandawangi. Puskesmas sering mendapat komplain karena pasien kebingungan dengan alur pemanggilan pasien melalui loket nomor antrian. Kegiatan PKM dilaksanakan selama satu bulan mulai tanggal 10 Juli 2023 sampai 5 Agustus 2023 di Puskesmas Pandanwangi yang beralamat di Jl. Laksda Adi Sucipto No.315, Pandanwangi, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur. Hasil kegiatan menunjukkan adanya respon positif baik dari pasien maupun dari petugas di Puskesmas Pandanwangi. Edukasi telah membantu pasien memahami cara sistem informasi alur pelayanan pemanggilan pasien melalui loket dan memaksimalkan manfaat dari media mainstream yang sudah ada. Transparansi informasi pendaftaran membuat pasien dapat memahami prosesnya sebelum datang ke lokasi pendaftaran. Website resmi instansi dapat menyediakan informasi lengkap tentang alur pelayanan pemanggilan pasien melalui loket, serta mencakup detail mengenai proses pendaftaran, pemanggilan nomor loket.

**Kata Kunci : Pelayanan Kesehatan, Puskesmas, Video**

### **Abstract**

Initial observation results showed that there were problems when calling the counter at the Pandanwangi Health Center. Because of this, the PKM team took the initiative to offer several solutions, including (1) Patient Education; (2) Transparency of Counter Calling; and (3) Digitalization of the Patient Registration Process. One method used is making videos. Making a video of the counter call service flow aims to reduce the vulnerability of new patients to complaints against officers at the Pandawangi Community Health Center. Puskesmas often receive complaints because patients are confused about the flow of calling the queue number counter. PKM activities will be carried out for one month from 10 July 2023 to 5 August 2023 at the Pandanwangi Health Center located at Jl. Rear Admiral Adi Sucipto No. 315, Pandanwangi, Kec. Blimbing, Malang City, East Java. The results of the activity showed a positive response from both patients and staff at the Pandanwangi Community Health Center. Education has helped patients understand how the counter call service flow information system and maximize the benefits of existing mainstream media.

Transparency of registration information allows patients to understand the process before coming to the registration location. The agency's official website can provide complete information about the flow of counter calling services, as well as including details regarding the registration process, calling the counter number.

**Keywords:** Health Services, Community Health Centers, Videos

## I. LATAR BELAKANG

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama (Jaelani & Eni, 2019a; Putri & Hidayati, 2021). Puskesmas ini lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas didirikan dengan tujuan memberikan pelayanan kesehatan dasar, menyeluruh, paripurna, dan terpadu bagi seluruh penduduk yang tinggal di wilayah kerja Puskesmas (Jaelani & Eni, 2019b).

Tujuan pembangunan kesehatan yang dilaksanakan oleh puskesmas tertera dalam peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 Pasal 2, yang mana tujuan puskesmas adalah (Departemen Kesehatan R1, 2014; Prasastin & Noor, 2021):

1. Untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat;
2. Untuk mewujudkan masyarakat yang mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu;

3. Untuk mewujudkan masyarakat yang hidup dalam lingkungan sehat;

4. Untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Ada 3 fungsi pokok puskesmas, yaitu (Diniah et al., 2021; T. R. P. Lestari, 2009; Rosyidah & Hastuti, 2022):

1. Sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat di wilayahnya
2. Membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat
3. Memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya.

Hasil pengabdian kami menyatakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sangat dipengaruhi oleh kecepatan dan ketepatan petugas dalam menangani pasien, mulai dari pendaftaran hingga pemeriksaan medis dan pengambilan obat. Namun, saat ini di Puskesmas Pandanwangi masih terdapat banyak pasien yang mengalami masalah di loket pendaftaran akibat minimnya informasi mengenai alur pelayanan

pasien. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, kelompok kami akan melakukan penelitian dengan judul "Analisis Alur Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pandanwangi."

Puskesmas harus memiliki sistem pelayanan yang mudah dipahami oleh pasien (Syairaji et al., 2017). Upaya peningkatan kualitas pelayanan puskesmas dalam mencapai pelayanan terbaik saat ini menjadi semakin penting mengingat bahwa puskesmas bertanggung jawab atas wilayah dan bertindak sebagai pelaksana utama dalam mencapai standar pelayanan minimal di bidang kesehatan kabupaten atau kota (S. Lestari et al., 2021; Mukti et al., 2021; Riupassa et al., 2021). Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan perkembangan media informasi yang semakin luas di era digitalisasi juga menuntut puskesmas untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

## **II. LOKASI DAN JADWAL KEGIATAN**

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada pasien, tim pengabdian STIA Malang melaksanakan kegiatan Edukasi Pasien, Peningkatan Transparansi Informasi, dan Digitalisasi Proses Pemanggilan pasien melalui Loker di Puskesmas Pandanwangi yang berlokasi di Jl. Laksda Adi Sucipto No.315, Pandanwangi, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur. Kegiatan dilakukan selama 2 bulan mulai pada tanggal 10 Juli 2023 sampai 5 Agustus 2023. Kegiatan ini bertujuan untuk; (1) Terwujudnya alur pelayanan yang efektif untuk pasien rawat jalan

puskesmas pandawangi; (2) Terwujudnya alur pelayanan yang mudah dipahami untuk pasien rawat jalan; (3) Terimplementasinya informasi pemanggilan loket kepada semua pasien baru; dan (4) Menurunkan resiko komplain pasien kepada petugas.

## **III. IDENTIFIKASI & RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan hasil pengamatan, wawancara dan survei di Puskesmas Pandawangi, kami mendapatkan masalah pada alur pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Pandanwangi yaitu:

1. Rentanya pengaduan pasien baru terhadap antrian loket yang mendahulukan nomor antrian D dari pada C

Tidak ada informasi dari petugas tentang alur pemanggilan pasien melalui loket khususnya pada poli umum, pada poli umum terdapat dua nomor antrian yaitu no antrian D merupakan pasien prioritas meliputi pasien disabilitas, pasien mengidap penyakit infeksius, pasien lansia dan nomor antrian C merupakan pasien yang tidak memiliki kriteria khusus seperti nomor antrian D

2. Informasi alur pemanggilan pasien melalui loket tidak disampaikan oleh petugas pendaftaran

Informasi pemanggilan pasien melalui loket tidak disampaikan oleh petugas kepada pasien baru, hal ini terjadi karena petugas keterbatasan waktu karena pendaftaran pasien masih berbasis manual dan kebisingan kendaraan yang membuat petugas sulit memberi informasi serta pasien

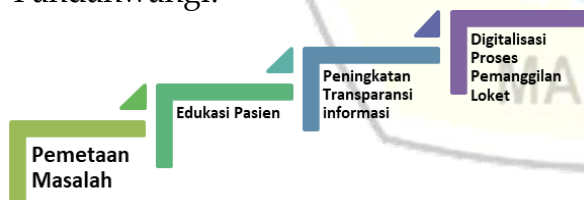
yang sulit menerima informasi secara lisan.

3. Alur pelayanan pemanggilan pasien melalui loket tidak terbaca oleh pasien

Alur pelayanan pemanggilan pasien melalui loket berada di setiap kertas nomor antrian pasien namun tidak terbaca karena tulisan berukuran kecil, selain berada di kertas nomor antrian alur pelayanan pemanggilan pasien melalui loket juga terdapat di depan tempat pendaftaran dan di depan poli umum namun juga tidak terbaca oleh pasien karena bahan yang digunakan berukuran kecil, sehingga pasien tidak mengetahui alur tersebut dengan jelas.

#### IV. LANGKAH-LANGKAH PENYELESAIAN MASALAH

Setelah proses pemetaan masalah, tim PKM kemudian melakukan 3 kegiatan utama untuk menyelesaikan masalah (Notoadmodjo, 2005). Berikut adalah alur kegiatan yang akan dilakukan tim PKM di Puskesmas Pandanwangi:



**Gambar 1. Alur Kegiatan Pengabdian**

##### Langkah I. Edukasi Pasien

Sosialisasi dengan menggunakan media yg menarik perhatian tentang informasi alur pelayanan pemanggilan pasien melalui loket. Edukasi ini akan membantu pasien memahami cara sistem informasi alur pelayanan pemanggilan loket dan

memaksimalkan manfaat dari media ini.

##### Langkah II. Peningkatan Transparansi Informasi

Sebaiknya informasi tentang alur pendaftaran dan pemanggilan loket tersedia secara transparan di situs web, poster, atau media promosi lainnya. Dengan cara ini, pasien dapat memahami prosesnya sebelum datang ke lokasi pendaftaran.

Dengan kondisi tempat pendaftaran yang berada diluar ruangan sehingga penyampaian informasi terhambat dengan kebisingan suara kendaraan di jalan raya maka dibutuhkan penguat suara yang memadai seperti berikut:



**Gambar 2. Penguat Suara Loket**

##### Langkah III. Digitalisasi Proses Pemanggilan pasien melalui Loket

Web resmi instansi ini juga bisa dimanfaatkan untuk menyediakan informasi lengkap tentang alur pelayanan pemanggilan loket, serta mencakup detail mengenai proses pendaftaran, pemanggilan nomor loket. Informasi ini selain berfungsi menampilkan nomor loket yang sedang dipanggil, bisa juga di manfaatkan untuk menambahkan informasi seperti adanya video alur pelayanan pendahuluan pada antrian D karena khusus lansia, disabilitas dan

pasien dengan gejala infeksius, Dengan demikian Pasien baru bisa mengerti adanya alur tersebut.

Pembuatan video alur pelayanan pemanggilan pasien melalui loket yang diharapkan nantinya berguna untuk mempermudah pasien baru mendapatkan informasi, meningkatkan pelayanan puskesmas dan menurunnya komplain pasien baru. Titik fokus pasien saat menunggu antrian adalah melihat display pemanggilan no antrian, video ini dapat ditampilkan bersamaan dengan pemanggilan nomor antrian yang berada didisplay agar terbaca oleh semua pasien.



**Gambar 3. Dokumentasi Alur Video**

Alur video pemanggilan pasien melalui loket di puskesmas memiliki sejumlah manfaat yang bermanfaat baik bagi puskesmas itu sendiri maupun pasien. Berikut beberapa manfaat utama dari alur video tersebut (Blencisca & Nuriyatman, 2021; Idasugiarti et al., 2021; Nazhifah et al., 2021):

1. Informasi Lebih Jelas: Alur video dapat membantu pasien dan pengunjung puskesmas untuk lebih memahami proses

pendaftaran dan pemanggilan loket. Informasi yang disampaikan dalam bentuk visual seringkali lebih jelas daripada hanya teks atau penjelasan lisan.

2. Mengurangi Kekacauan dan Penundaan: Dengan memahami proses pemanggilan pasien melalui loket, pasien dapat merasa lebih terorganisir dan dapat mengikuti alur yang telah ditetapkan. Hal ini dapat mengurangi kekacauan dan penundaan di puskesmas, membantu efisiensi layanan.
3. Peningkatan Pengalaman Pasien: Memahami proses pelayanan dapat membuat pasien merasa lebih nyaman dan percaya diri saat berkunjung ke puskesmas. Ini dapat meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan dan meningkatkan kepercayaan mereka pada pelayanan kesehatan yang diberikan.
4. Penghematan Waktu dan Energi: Pasien yang telah tahu bagaimana alur pemanggilan pasien melalui loket berjalan mungkin lebih efisien dalam menghabiskan waktu mereka di puskesmas. Mereka tidak perlu bingung atau bingung tentang langkah-langkah yang harus diambil.
5. Peningkatan Kesadaran Kesehatan: Alur video ini dapat digunakan untuk memberikan informasi tambahan tentang pentingnya perawatan kesehatan, jadwal pemeriksaan

rutin, atau promosi kesehatan lainnya kepada pasien. Hal ini dapat meningkatkan kesadaran kesehatan masyarakat.

6. Pemasaran dan Citra Puskesmas: Video yang profesional dan informatif juga dapat digunakan sebagai alat pemasaran puskesmas. Ini dapat membantu menciptakan citra yang positif tentang puskesmas dan menarik lebih banyak pasien.
7. Peningkatan Efisiensi Pelayanan: Dengan pemahaman yang lebih baik tentang alur pemanggilan loket, puskesmas dapat meningkatkan efisiensi layanan mereka, mengurangi waktu tunggu pasien, dan memberikan perawatan yang lebih cepat dan efektif.

Penggunaan alur video pemanggilan pasien melalui loket di puskesmas dapat menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pasien, membantu puskesmas menjadi lebih efisien, dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang layanan kesehatan yang mereka sediakan (Alam et al., 2018).

## V. KESIMPULAN & SARAN

Berdasarkan hasil pengabdian kami di puskesmas pandawangi kami mendapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Rentannya komplain pasien baru terhadap antrian loket yang mendahulukan nomor antrian D dari pada C. Karena no antrian D merupakan pasien prioritas meliputi pasien disabilitas, pasien mengidap penyakit infeksius, pasien

lansia dan nomor antrian C merupakan pasien yang tidak memiliki kriteria khusus seperti nomor antrian D, sehingga Puskesmas Pandanwangi mengutamakan no antrian D.

2. Informasi alur pemanggilan pasien melalui loket tidak disampaikan oleh petugas pendaftaran. Karena petugas keterbatasan waktu dan masih berbasis manual dan kebisingan kendaraan yang membuat petugas sulit memberi informasi serta pasien yang sulit menerima informasi secara lisan.
3. Alur pelayanan pemanggilan pasien melalui loket tidak terbaca oleh pasien
4. Alur pelayanan pemanggilan pasien melalui loket berada di setiap kertas nomor antrian pasien namun tidak terbaca karena tulisan berukuran kecil, selain berada di kertas nomor antrian alur pelayanan pemanggilan loket juga terdapat di depan tempat pendaftaran dan di depan poli umum namun juga tidak terbaca oleh pasien karena bahan yang digunakan berukuran kecil, sehingga pasien tidak mengetahui alur tersebut dengan jelas.

Berdasarkan pengabdian di Puskesmas Pandanwangi, kami menawarkan saran atau solusi atas permasalahan yang muncul di Puskesmas Pandanwangi, khususnya dalam proses pemanggilan pasien.

1. Edukasi pasien. Sosialisasi dengan menggunakan media

mainstream tentang informasi alur pelayanan pemanggilan pasien melalui loket. Edukasi ini akan membantu pasien memahami cara sistem informasi alur pelayanan pemanggilan loket dan memaksimalkan manfaat dari media mainstream ini.

2. Peningkatan Transparansi informasi. Sebaiknya informasi tentang alur pendaftaran dan pemanggilan pasien melalui loket tersedia secara transparan di situs web, poster, atau media promosi lainnya. Dengan cara ini, pasien dapat memahami prosesnya sebelum datang ke lokasi pendaftaran.
3. Sistem Informasi Digital di Situs Web. Web resmi instansi ini juga bisa dimanfaatkan untuk menyediakan informasi lengkap tentang alur pelayanan pemanggilan loket, serta mencakup detail mengenai proses pendaftaran, pemanggilan nomer antrian pasien melalui loket.
4. Layar Informasi Interaktif Layar informasi ini selain berfungsi menampilkan nomor loket yang sedang dipanggil, bisa juga di manfaatkan untuk menambahkan informasi seperti adanya pendahuluan pada antrian D karena khusus lansia, Dengan demikian Pasien baru bisa mengerti adanya alur tersebut

Tenaga Kesehatan (Paramedis) Berdasarkan Beban Kerja Dengan Menggunakan Metode *Workload Indicator Staffing Needs* (WISN) di Poliklinik Ass-Syifah Uin Alauddin. *Public Health Science Journal*, 10(2), 217-227.

Blencisca, T. E., & Nuriyatman, E. (2021). Pembukaan Rahasia Medis Pasien Covid-19 Sebagai Implementasi di Era New Normal dalam Pelayanan Kesehatan. *Mendapo: Journal of Administrative Law*, 2(2), 86-98. <https://doi.org/10.22437/mendapo.v2i2.11402>

Departemen Kesehatan RI. (2014). *Pedoman Persyaratan Kesehatan Pelayanan SPA*.

Diniah, B. N., Marsanti, A. S., & Herra, L. K. D. S. (2021). Analisis Kualitas Fisik Lingkungan Kerja dengan Keluhan Gangguan Kesehatan pada Petugas Rekam Medis. *JPKM: Jurnal Profesi Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 115-121. <https://doi.org/10.47575/jpkm.v2i2.230>

Idasugiarti, Iman, A. T., & Junaedi, F. A. (2021). Pendampingan Pengelolaan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Puskesmas Cibeureum Kota Tasimalaya Tahun 2021. *Indonesian Journal of Health Information Management Services*, 1(1). <https://doi.org/10.33560/ijhims.v1i1.20>

Jaelani, A., & Eni, N. (2019b). Implementasi Pembelajaran Tematik Intergratif Tema" Aku dan Kesehatanku" Melalui Pendekatan Santifik. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan*

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Alam, S., Raodhah, S., & Surahmawati. (2018). Analisis Kebutuhan

- Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang, 1–8.*
- Lestari, S., Pravitasari, A. P., & Sugiyanto, S. (2021). Analisis Faktor Intrinsik Dan Ekstrinsik Motivasi Kerja Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan Di Rumah Sakit. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 4(1), 18–23.  
<https://doi.org/10.31983/jrmik.v4i1.6780>
- Lestari, T. R. P. (2009). Info Singkat Pelayanan Kesehatan di Daerah Tertinggal, Perbatasan dan Kepulauan. *Jurnal Kesejahteraan Sosial*, V(12), 34–67.  
[http://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info\\_singkat/Info%0ASingkat-V-12-II-P3DI-Juni-2013-27.pdf](http://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info_singkat/Info%0ASingkat-V-12-II-P3DI-Juni-2013-27.pdf)
- Mukti, I., Noerpaiz, Y. F. N., & Wahab, S. W. (2021). Analisis Pelaksanaan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Dibagian Filling Rekam Medis RS X. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(8), 980–987.  
<https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i8.164>
- Nazhifah, N., Yustika, I. A., & Hidayati, M. (2021). Analisis Kebutuhan SDM Petugas Rekam Medis dengan Menggunakan Metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes). *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(8), 1021–1028.  
<https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i8.169>
- Notoadmodjo. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (1st ed.). Rineka Cipta.
- Prasastin, O. V., & Noor, F. A. (2021). Analisis Akses Informasi Kesehatan Dalam Memperoleh Pelayanan Kesehatan TB Paru Di Puskesmas Ngoresan, Jebres, Kota Surakarta. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 11(2), 46–52.  
<https://doi.org/10.47701/infokes.v11i2.1300>
- Putri, C. A., & Hidayati, M. (2021). Analisis Kebutuhan Sumber Daya Manusia Petugas Rekam Medis Dengan Menggunakan Metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (Abk-Kes). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 7(2), 257.  
<https://doi.org/10.29241/jmk.v7i2.637>
- Riupassa, K. E., Nova, N., Lestari, E., Azis, S. J., & Sulistiadi, W. (2021). Penetapan Tarif Ambulans Untuk Evakuasi Medis Berbasis Unit Cost (Penelitian di AGD Dinas Kesehatan DKI Jakarta). *KESMAS UWIGAMA: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 167–173.  
<https://doi.org/10.24903/kujkm.v7i1.1186>
- Rosyidah, R., & Hastuti, S. K. W. (2022). Analisis Kebutuhan Tenaga Kesehatan pada Instalasi Rekam Medis, Rumah Sakit X di Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Care Journal*, 1(2).  
<https://doi.org/10.35584/carejournal.v1i2.21>
- Syairaji, M., Rokhman, N., & Nuryati, N. (2017). Implementasi Paradigma Pendidikan Vokasional pada Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Gadjah Mada. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 129.  
<https://doi.org/10.22146/jkesvo.30325>



**JPKEMAS : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat  
STIA MALANG**

*Vol. 1 No.2 November 2023. Hal.1-8*

ISSN : 2715 – 9388 (*Print*)

---

