



OPTIMALISASI KOMUNIKASI EFEKTIF UNIT RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM MITRA DELIMA

Zhul'Azizah Vivi Nendhif Ayu¹, Brilian Yaskuri Imtinan², Fania Mizela Amanda³, Lutfi Nurhidayah⁴, Badi'us Sovi⁵, Achamad Jaelani Rusdi⁶, Lilik Afifah⁷

¹ Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS.DR. Soepraoen Kesdam V/BRW

*E-mail: Zavna0341@gmail.com

ABSTRAK

Program pengabdian masyarakat ini bertujuan meningkatkan komunikasi efektif dalam proses pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Delima. Masalah komunikasi terjadi karena alur pendaftaran kurang dipahami dan penjelasan petugas masih terbatas. Pasien lanjut usia juga mengalami kendala dalam penggunaan layanan digital. Masalah tersebut menyebabkan kesalahan informasi dan memperpanjang waktu tunggu. Program ini meliputi kegiatan edukasi dan pembagian brosur informatif yang tersusun secara jelas. Diskusi interaktif dilakukan untuk memastikan pasien memahami seluruh alur pendaftaran. Sebanyak 25 peserta mengikuti kegiatan selama tiga hari. Hasilnya menunjukkan peningkatan pemahaman pasien dan perbaikan kualitas komunikasi petugas. Secara keseluruhan, program ini meningkatkan efektivitas komunikasi dan efisiensi pelayanan di unit rawat jalan.

Kata kunci: Komunikasi Efektif, Pelayanan Rawat Jalan, Edukasi Pasien

OPTIMIZING EFFECTIVE COMMUNICATION IN THE OUTPATIENT UNIT AT MITRA DELIMA GENERAL HOSPITAL

ABSTRACT

This community service program aimed to improve effective communication in the outpatient registration process at Mitra Delima General Hospital. Communication problems occurred due to unclear registration procedures and limited explanation from officers. Elderly patients also faced difficulties using digital registration tools. These issues often led to misinformation and longer waiting times. The program included educational sessions and the distribution of structured informational brochures. Interactive discussions were conducted to ensure that patients fully understood the registration flow. A total of 25 participants took part in the three-day activity. The results showed increased comprehension among patients and better communication performance from officers. Overall, the program improved communication quality and service efficiency in the outpatient unit.

Keywords: *Effective Communication, Outpatient Services, Patient Education*

PENDAHULUAN

Komunikasi efektif dalam pelayanan kesehatan, khususnya di unit rawat jalan, memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan keselamatan pasien. Pelayanan rawat jalan merupakan gerbang awal interaksi antara pasien dan fasilitas kesehatan, sehingga komunikasi yang baik antara petugas dan pasien sangat menentukan kepuasan serta keberhasilan pelayanan kesehatan. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa daya tanggap petugas, empati, serta kejelasan informasi memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Oleh karena itu, komunikasi efektif menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit (Fachri, 2024).

Permasalahan komunikasi di unit rawat jalan sering terjadi karena kurangnya penjelasan petugas mengenai prosedur pelayanan serta keterbatasan waktu dalam melayani pasien. Hal ini menyebabkan pasien merasa kebingungan terhadap alur pelayanan yang diberikan. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi efektif petugas pendaftaran memiliki hubungan erat dengan kepuasan pasien rawat jalan dan dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit (Di et al., 2025).

Kualitas pelayanan administrasi dan pendaftaran rawat jalan juga dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi petugas dalam menyampaikan informasi secara jelas dan sistematis. Komunikasi yang tidak



efektif dapat menyebabkan antrean panjang serta meningkatnya waktu tunggu pasien. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien, dimana pelayanan yang jelas, responsif, dan komunikatif dapat meningkatkan pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan (Agustin, 2025).

Selain komunikasi verbal, media edukasi seperti brosur dan panduan alur pelayanan dapat membantu meningkatkan pemahaman pasien. Penyampaian informasi melalui media visual terbukti mampu meningkatkan pemahaman pasien terhadap alur pelayanan rawat jalan. Penelitian menunjukkan bahwa penggunaan media edukasi dapat meningkatkan kepuasan pasien serta memperbaiki komunikasi antara petugas dan pasien (Herawaty, 2022).

Kurangnya literasi kesehatan pada pasien menjadi salah satu hambatan dalam komunikasi pelayanan rawat jalan. Pasien dengan tingkat pendidikan yang berbeda memiliki kemampuan pemahaman yang beragam sehingga memerlukan pendekatan komunikasi yang disesuaikan. Penelitian menunjukkan bahwa rendahnya literasi kesehatan dapat menyebabkan keterbatasan dalam memahami informasi pelayanan kesehatan, namun pemberian edukasi yang tepat dapat meningkatkan pemahaman pasien secara signifikan. Selain itu, komunikasi interpersonal yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan peningkatan pemahaman, kepuasan, serta kepatuhan pasien terhadap pelayanan kesehatan (Sciences et al., 2025).

Komunikasi efektif juga berperan penting dalam meningkatkan keselamatan pasien selama proses pelayanan kesehatan. Penyampaian informasi yang tidak jelas dapat menyebabkan kesalahan prosedur pelayanan yang berisiko terhadap keselamatan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif, terutama yang dilakukan secara sistematis dan jelas, mampu meminimalkan terjadinya kesalahan pelayanan serta meningkatkan kepatuhan terhadap prosedur keselamatan pasien. Selain itu, komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien juga berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya pada pelayanan rawat jalan (Protokol & Pasien, 2025).

METODE

Metode yang digunakan untuk mencapai tujuan dari program kemitraan ini adalah dengan memberikan edukasi tentang alur pelayanan rawat jalan, memberikan materi, brosur, dan dilanjutkan dengan diskusi interaktif. Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Mitra Delima Krebbe Bululawang, Kab. Malang. Kegiatan sosialisasi diselenggarakan melalui beberapa sesi yang melibatkan petugas pendaftaran dan kelompok pasien di ruang tunggu pendaftaran atau ruang lainnya yang mudah diakses pasien. Penyuluhan dilakukan dengan metode penjelasan lisan oleh fasilitator, diikuti dengan sesi tanya jawab untuk memastikan pemahaman peserta. Selain itu, brosur yang berisi informasi tentang prosedur pendaftaran yang terdiri dari pendaftaran via online, pendaftaran kontrol, pendaftaran via telephone, pendaftaran datang langsung, dan pendaftaran via JKN Mobile. Brosur ini dirancang dengan bahasa yang sederhana dan ilustrasi yang jelas agar mudah dipahami oleh pasien dari berbagai latar belakang pendidikan. Pemberian brosur bertujuan untuk memberikan informasi yang jelas dan dapat dijadikan acuan oleh pasien selama proses pendaftaran dan pelayanan medis.

Setelah kegiatan penyuluhan dan pemberian brosur dilakukan, pasien mencakup pertanyaan mengenai kejelasan informasi yang telah diterima, kemudahan berkomunikasi dengan petugas, dan tingkat kepuasan terhadap proses pendaftaran. Data yang diperoleh dari pertanyaan akan dianalisis untuk mengevaluasi pengaruh penyuluhan dan pemberian brosur terhadap kepuasan pasien, serta memberikan rekomendasi perbaikan bagi proses pendaftaran di rumah sakit. Dengan demikian, metode ini bertujuan untuk meningkatkan komunikasi antara pasien dan petugas pendaftaran, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Program ini berlangsung selama 3 hari dan diikuti oleh 25 orang. Tahap persiapan dilakukan dengan mengurus izin kepada pihak terkait dan menentukan waktu pelaksanaan pengabdian masyarakat serta prioritas masalah yang terjadi di masyarakat. Tahap pelaksanaan dilakukan dengan memberikan edukasi atau penyuluhan kepada warga mengenai alur pelayanan rawat jalan. Penyuluhan dilakukan selama 3 hari di Rumah Sakit Umum Mitra Delima dengan menggunakan brosur yang berisi informasi tentang alur pendaftaran pasien.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Program pengabdian masyarakat yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Mitra Delima difokuskan pada optimalisasi komunikasi efektif dalam alur pendaftaran pasien. Brosur yang digunakan dalam kegiatan ini mencakup berbagai metode pendaftaran, seperti pendaftaran langsung, melalui aplikasi JKN Mobile, online, pasien kontrol, hingga telepon. Setiap metode dirancang untuk memberikan kemudahan kepada pasien dengan panduan langkah-langkah yang disusun secara jelas dan sistematis. Informasi dalam brosur dibuat menggunakan kalimat yang singkat, padat, dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan pasien.

Hasil dari kegiatan ini menunjukkan adanya peningkatan efisiensi dalam proses pendaftaran. Dengan adanya panduan pendaftaran yang terstruktur, pasien dapat memahami alur dengan lebih baik, sehingga mengurangi antrean dan waktu tunggu. Selain itu, edukasi kepada petugas pendaftaran juga berhasil meningkatkan kualitas komunikasi, di mana petugas dapat memberikan informasi dengan lebih ramah, jelas, dan tidak ambigu. Hal ini menciptakan pengalaman yang lebih nyaman bagi pasien, terutama mereka yang baru pertama kali mengunjungi rumah sakit.

Penerapan teknologi, seperti pendaftaran online dan aplikasi JKN Mobile, memberikan alternatif yang memudahkan pasien untuk mengakses layanan. Namun, tantangan yang muncul adalah tingkat literasi teknologi yang bervariasi di kalangan pasien, khususnya kelompok usia lanjut. Untuk mengatasi hal ini, pendampingan tambahan diperlukan agar mereka dapat memanfaatkan fasilitas digital dengan optimal.

Keberhasilan kegiatan ini menunjukkan bahwa penggunaan komunikasi yang efektif, disertai dengan media informasi yang mudah dipahami, dapat memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi layanan di unit rawat jalan. Selain itu, dukungan petugas yang terlatih dalam menyampaikan informasi secara profesional turut meningkatkan kepuasan pasien. Hambatan yang terjadi selama implementasi dapat diminimalkan melalui pelatihan berkelanjutan dan penyempurnaan sistem. Dengan hasil ini, model alur pendaftaran yang telah dioptimalkan di RSUD Mitra Delima dapat dijadikan acuan untuk unit kesehatan lain dalam meningkatkan kualitas layanan mereka.

Cara Daftar Langsung

1. Persiapan Sebelum Datang ke Rumah Sakit (kartu identitas, kartu BPJS kesehatan, surat kontrol, surat rujukan).
2. Datang ke RSUD Mitra Delima pada Hari Pelayanan (membawa syarat berkas seperti: kartu identitas, Kartu BPJS, surat kontrol, surat rujukan)
3. Mendaftar di Loket Pendaftaran
4. Konfirmasi dan Pemberian Nomor Antrian
5. Tunggu Panggilan di Ruang Tunggu
6. Pemeriksaan oleh Dokter
7. Layanan Tambahan (Jika Diperlukan)
8. Penyelesaian Administrasi dan Pembayaran (Jika Diperlukan)
9. Jadwal Kontrol Ulang (Jika Diperlukan)

Cara Daftar Via JKN Mobile

1. Minta Surat Rujukan di Fasyankes I
2. Pendaftaran di JKN Mobile
3. Datang ke RSUD Mitra Delima untuk Konfirmasi Kehadiran (membawa syarat berkas seperti: kartu identitas, Kartu BPJS, surat kontrol, surat rujukan)
4. Verifikasi Pendaftaran dan Nomor Antrian
5. Tunggu Panggilan di Ruang Tunggu Poliklinik
6. Pemeriksaan oleh Dokter
7. Prosedur Tambahan atau Pengambilan Obat
8. Penyelesaian Administrasi
9. Selesai dan Keluar dari RSUD Mitra Delima

PT. GRAHA MITRA DELIMA
RUMAH SAKIT UMUM
MITRA DELIMA



RSU MITRA DELIMA

JL. RAYA BULUPAYUNG NO.1B,
BULUPAYUNG, KREBET, KEC.
BULULAWANG, KABUPATEN
MALANG, JAWA TIMUR 65171



Gambar 1. Brosur Tata Cara Pendaftaran Rawat Jalan

SIMPULAN

Program pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Mitra Delima berhasil meningkatkan komunikasi efektif antara pasien dan petugas pada proses pendaftaran rawat jalan. Edukasi yang diberikan melalui penyuluhan, diskusi interaktif, dan pembagian brosur mampu meningkatkan pemahaman pasien mengenai berbagai alur pendaftaran, sehingga mengurangi terjadinya kesalahan informasi dan hambatan komunikasi. Peningkatan pemahaman ini berdampak pada berkurangnya antrean serta terciptanya proses pendaftaran yang lebih tertib dan efisien. Petugas pendaftaran juga menunjukkan perbaikan dalam kemampuan menyampaikan informasi secara jelas, ramah, dan mudah dipahami oleh pasien. Kendala literasi digital, terutama pada pasien lanjut usia, dapat diminimalkan melalui pendampingan tambahan selama kegiatan berlangsung. Secara keseluruhan, program ini memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas layanan rawat jalan, khususnya dalam hal efektivitas komunikasi dan efisiensi proses pendaftaran.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Rumah Sakit Umum Mitra Delima yang telah memberikan izin, dukungan, dan fasilitas selama pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh petugas pendaftaran dan pasien yang berpartisipasi aktif dalam kegiatan edukasi, serta evaluasi program. Selain itu, penulis menyampaikan apresiasi kepada Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang atas dukungan akademik dan bimbingan yang diberikan sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik. Tidak lupa, kami ucapkan terimakasih kepada seluruh pihak lain yang turut membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam menyukseskan kegiatan pengabdian masyarakat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, M. (2025). Hubungan kualitas pelayanan pendaftaran di rawat jalan dengan kepuasan pasien klinik dr syarif alwi bekasi timur. 11(1), 16–29.
- Di, J., Tani, R., Nelayan, D. A. N., & Boalemo, K. (2025). Hubungan komunikasi efektif perekam medis dan informasi kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rsud tani dan nelayan kabupaten boalemo. 6, 13992–13998.
- Fachri, M. (2024). Pelayanan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Tahun 2023. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 20(1), 87-98.



- Herawaty, S. (2022). Pemahaman Pasien Tentang Proses Alur Pelayanan Rawat Jalan Sebelum dan Sesudah Menggunakan “X-Banner” di Puskesmas Tugu. *Jengala: Jurnal Riset Pengembangan dan Pelayanan Kesehatan*, 1(1), 19-27.
- P., Faturrahman, W., Basit, M., Wijaksono, M. A., Tasalim, R., & Mulia, U. S. (2025). Faktor komunikasi dalam pelaksanaan discharge planning dengan kepatuhan pasien konsumsi obat. *Sciences, H., Journal*, 9(1), 9–16.
- Winda, W., Trigonob, A., & Rinaldi, E. A. (2025). Efektivitas Komunikasi terhadap Kepatuhan Perawat dalam Menjalankan Protokol Keselamatan Pasien. *Journal of Language and Health*, 6(3), 155–160. <https://doi.org/10.37287/jlh.v6i3.239>