

Pemahaman Pasien Tentang Proses Alur Pelayanan Rawat Jalan Sebelum dan Sesudah Menggunakan "X-Banner" di Puskesmas Tugu

Patient's Understanding of the Process of Outpatient Services Before and After Using "X-Banner" at Puskesmas Tugu

Gunawan*, Suly Herawaty

Prodi DIII Perakam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Malang
Jln. Besar Ijen 77 C Malang, Jawa Timur, Indonesia, 65112

*Korespondensi: guracht@gmail.com

Abstract. *The flow of outpatient registration at the Tugu Health Center is combined for several services so that many patients do not understand. Improvement of the outpatient service flow that is easier to understand is needed. This study aims to determine differences in patient understanding of the outpatient service flow before and after using X-Banner. The research design uses research and development. The study population, all outpatients who registered, was infinite. Samples were taken by an accidental sampling of as many as 72 patients. Data was collected using a questionnaire analysis of the data using the T-independent formula. The results showed that the old outpatient service flow chart was difficult to understand because one image was used for several services. The level of patient understanding of the old outpatient service flow with good criteria is 34,7 percent, 36,1 percent is sufficient and 29,2 percent is less. The creation of a new outpatient service flow model using X-Banner media involving registration officers was successfully agreed upon and made to be tested. The results of the trial obtained the level of patient understanding of the flow of new outpatient services with good criteria 48,6 percent, 27,7 percent enough and less than 23,7 percent. The results of the independent T-test analysis on understanding the flow of outpatient services before and after using the X-Banner p value < 0,001. The conclusion of the study showed that there was a significant increase in patient understanding before and after using the X-Banner outpatient service flow.*

Keywords: *Flow, Service, Knowledge, Outpatient, X-Banner*

Abstrak. Alur pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Tugu digabungkan untuk beberapa pelayanan, sehingga banyak pasien belum paham. Perbaikan alur pelayanan pasien rawat jalan yang lebih mudah dipahami sangat diperlukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan pemahaman pasien tentang alur pelayanan rawat jalan sebelum dan sesudah menggunakan X-Banner. Desain penelitian menggunakan *research and development*. Populasi penelitian, seluruh pasien rawat jalan yang mendaftar bersifat *infinite*. Sampel diambil secara *accidental sampling* sebanyak 72 pasien. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner. Analisa data menggunakan rumus *T-independent*. Hasil penelitian didapatkan gambar alur pelayanan rawat jalan lama sulit dipajami karena satu gambar digunakan untuk beberapa pelayanan. Tingkat pemahaman pasien terhadap alur pelayanan pasien rawat jalan lama dengan kriteria baik 34,7 persen, cukup 36,1 persen dan kurang dari 29,2 persen. Pembuatan model alur pelayanan rawat jalan yang baru menggunakan media X-Banner melibatkan petugas pendaftaran berhasil disepakati dan dibuat untuk diujicobakan. Hasil uji coba di dapatkan tingkat pemahaman pasien terhadap alur pelayanan pasien rawat jalan baru dengan kriteria baik 48,6 persen, cukup 27,7 persen dan kurang 23,7 persen. Hasil analisa uji *T-independent* tentang pemahaman alur pelayanan pasien rawat jalan sebelum dan sesudah menggunakan X-Banner nilai p < 0,001. Kesimpulan hasil penelitian menunjukkan ada peningkatan pemahaman pasien yang bermakna sebelum dan sesudah menggunakan X-Banner alur pelayanan pasien rawat jalan.

Kata kunci: Alur, Pelayanan, Pemahaman, Rawat Jalan, X-Banner

Pendahuluan

Puskesmas diketahui sebagai ujung tombak dilakukannya suatu pelayanan kesehatan di suatu daerah di Indonesia dan merupakan unit organisasi yang sifatnya menyeluruh dan terpadu yang paling dekat dengan masyarakat. Pelayanan puskesmas meliputi beberapa upaya peningkatan, pencegahan, penyembuhan. Peran dan fungsi puskesmas sangat strategis dalam pembangunan kesehatan di Indonesia. Puskesmas berperan menyelenggarakan upaya kesehatan guna untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar nantinya memperoleh derajat kesehatan yang setinggi tingginya¹.

Pusat kesehatan masyarakat disebut dengan Puskesmas merupakan salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional. Khususnya sub sistem upaya kesehatan dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, dalam melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Upaya tersebut mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Salah satu cerminan terwujudnya pembangunan sebuah puskesmas adalah proses alur yang tepat, agar pasien cepat dalam mendapatkan pelayanan¹.

Alur dapat diartikan sebagai jalan atau aturan yang benar, sedangkan prosedur merupakan bagian dari mutu pelayanan pada Instansi Kesehatan. Desain adalah aktivitas kreatif yang didalamnya terkandung penciptaan sesuatu yang baru dan bermanfaat yang sebelumnya belum ada². Di puskesmas Tugu terdapat suatu kendala yang dialami oleh pasien yaitu terletak pada alur pelayanan, pasien belum sepenuhnya paham alur pelayanan rawat jalan dan juga rawat inap, hal tersebut mempengaruhi efektivitas dalam pelayanan di puskesmas Tugu. Hasil penelitian lain menyebutkan isi pesan promosi, dan intensitas penyajian promosi menggunakan *X-Banner* berpengaruh secara bersama-sama terhadap perhatian, minat, keinginan, dan kecenderungan berperilaku kearah positif, pengaruh terbesar yaitu terhadap keinginan. Perhatian dan kecenderungan berperilaku berkategori tinggi sedangkan untuk minat berkategori sedang³.

Hasil kegiatan pengabmas memakai alat promosi poster dan banner yang lengkap secara artistik visual memberikan hasil yang baik. Akhirnya media tersebut menjadi perangkat yang bisa dipakai untuk kegiatan lainnya. Penyampaian proses pembelajaran masyarakat dengan artistik visual dua dimensi mudah dipahami maksud dan tujuannya. Kegiatan bakti sosial telah berhasil menambah jumlah masyarakat yang sadar akan kebersihan dan mau menggerakkan daerahnya⁴.

Hasil wawancara dengan beberapa pasien/pengunjung puskesmas Tugu mengatakan pasien merasa kebingungan untuk mendapatkan suatu pelayanan rawat inap dan rawat jalan di Puskesmas Tugu karena tempat dilakukannya pendaftaran yang masih menjadi satu untuk beberapa pelayanan , serta alur untuk mendapatkan pelayanan kurang terlihat oleh pasien. Hal ini dapat mempengaruhi proses pelayanan pasien menjadi lama karena pasien merasa kebingungan memahami alur pelayanan yang ada di Puseksmas Tugu. Dari permasalahan diatas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan pemahaman pasien tentang proses alur pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Tugu sebelum dan sesudah menggunakan media *X-Banner*.

Metode

Rancangan penelitian ini menggunakan pendekatan *research and development (R&D)* yang terdiri dari 10 langkah yaitu; pertama memahami potensi masalah, potensi merupakan segala sesuatu yang jika didayagunakan akan mempunyai nilai tambah. Kedua mengumpulkan berbagai informasi dan studi literatur yang bisa dipakai sebagai bahan guna merencanakan membuat produk tertentu yang diharapkan bisa mengatasi masalah tersebut. Ketiga membuat desain produk sesuai dengan kebutuhan. Keempat melaksanakan validasi desain untuk menilai apakah rancangan produk secara rasional akan lebih efektif dari yang lama atau tidak. Validasi desain bisa dijalankan pada sebuah forum diskusi. Sebelum berdiskusi, peneliti mempresentasikan proses penelitian sampai ditemukan desain tersebut, beserta dengan keunggulannya. Kelima perbaikan desain produk yang sudah jadi kemudian divalidasi melalui diskusi bersama para pakar dan para ahli. Keenam melaksanakan uji coba produk. Pengujian bisa dilaksanakan melalui eksperimen, yaitu membandingkan efektivitas dan efisiensi sistem kerja yang lama dengan sistem kerja yang baru. Langkah ketujuh melakukan revisi produk. Kedelapan adalah melakukan ujicoba pemakaian, yaitu produk yang berupa sistem kerja baru tersebut diberlakukan atau diterapkan pada kondisi nyata untuk ruang lingkup yang luas. Langkah kesembilan adalah revisi produk, bila dalam perbaikan pada kondisi nyata terdapat kelebihan dan kekurangan. Dalam uji pemakaian produk, sebaiknya pembuat produk selaku peneliti selalu mengevaluasi bagaimana kinerja dari produknya dalam hal ini yaitu sistem kerja. Langkah kesepuluh Pada tahap pembuatan produk masal ini dilaksanakan bila produk yang telah diujicobakan dinyatakan efektif serta layak untuk diproduksi secara masal. Sebagai contoh pembuatan mesin yang dapat mengubah sampah menjadi bahan yang bermanfaat, hendak diproduksi masal bila

berdasarkan studi kelayakan baik dari aspek ekonomi, teknologi, dan lingkungan memenuhi. Jadi untuk memproduksi suatu produk, institusi dan peneliti harus saling bekerja sama. Langkah langkah tersebut yang digunakan oleh peneliti adalah langkah 1 sampai dengan 8, untuk langkah 9 dan 10 peneliti menyerahkannya pada institusi. Peneliti melakukan sinkronisasi langkah langkah tersebut dengan tujuan penelitian, dimana langkah 1 dan 2 sinkron dengan tujuan pertama dan ketiga. Langkah 3 sd 7 menyesuaikan dengan tujuan 2 penelitian dan langkah 8 menyesuaikan dengan tujuan 3⁵.

Desain *X-Banner* dibuat menggunakan aplikasi *coreldraw* dan hasilnya didiskusikan dengan petugas pendaftaran sebagai proses validasi desain, jika ada saran perbaikan maka dilakukan perbaikan dan dikonsultasikan lagi sampai mendapatkan model yang cocok dari segi alur, warna maupun ukurannya. Model desain yang sudah disepakati diprint bekerjasama dengan percetakan sesuai ukuran yang dkehendaki dalam hal ini berukuran 45 cm x 120 cm sebanyak 1 buah yang ditempatkan di depan pintu masuk sekitar 1,5 meter. Hasil produk siap untuk di uji cobakan.

Populasi penelitian adalah pasien yang melaksanakan pendaftaran ke bagian rawat jalan Puskesmas Tugu. Sampel merupakan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Besar sampel pada penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus infinite karena tidak diketahui secara pasti pasien yang berobat setiap harinya⁶. Rumus *infinite* dari Daniel dan Terrel sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 pq}{d^2}$$

n = Jumlah sampel

Z = Taraf kepercayaan atau sampling error (1,96)

p = Estimasi proporsi

q = 1-p

d = Tingkat kesalahan alpha 0,05

$$n = \frac{1,96^2 0,5 \cdot 0,95}{0,0025}$$

$$n = 72 \text{ pasien}$$

Pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling* pada waktu pasien melakukan pendaftaran. Sampel ada dua kelompok yaitu pasien yang mendaftar sebelum dan sesudah ada bagan alur *X-Banner* sampai mencapai jumlah yang ditentukan sebanyak 72 pasien setiap kelompoknya. Pengambilan data pemahaman pasien tentang alur pendaftaran diambil setelah pasien selesai mendapatkan pelayanan. Pasien yang bersedia akan dilakukan penjelasan sebagai proses *informed consent* penelitian untuk mengisi quetioner yang telah disiapkan.

Analisa data penelitian untuk tingkat pemahan pasien tentang alur pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Tugu sebelum dan sesudah ada *X-Banner* dengan perhitungan statistik deskriptif prosentase. Uji perbedaan pemahaman pasien tentang alur pendaftaran pasien rawat jalan sebelum dan sesudah menggunakan *X-Banner* menggunakan rumus *T-independent* atau *Theseperate model t-test*. Hasil analisa dipersepsikan H_0 ditolak jika nilai $p > 0,05$. Perhitungan menggunakan alat bantu SPSS 20.

Hasil

Proses Alur Pelayanan Rawat Jalan Sebelum Menggunakan *X-Banner* Di Puskesmas Tugu

Alur dapat diartikan sebagai jalan atau aturan yang benar, sedangkan prosedur merupakan bagian dari mutu pelayanan pada instansi⁷. Dari hasil penelitian di Puskesmas Tugu masih banyak pasien

rawat jalan yang belum paham atau belum mengerti bagaimana alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tugu. Alur pelayanan di Puskesmas Tugu masih menjadi satu untuk beberapa pelayanan poliklinik. Tataletak alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tugu juga tersembunyi sehingga pasien masih bingung dengan alur rawat jalan di puskesmas tugu. Hal ini sangat mempengaruhi mutu pelayanan di puskesmas tugu. Pasien masih sering bertanya kepada petugas loket dan petugas loket harus menerangkan satu per-satu kepada pasien tentang alur pelayanan, sehingga pasien yang mendaftar di loket menjadi lama dan terjadi kerumunan di depan loket pendaftaran. Penjelasan tersebut dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1. Alur pendaftaran sebelum menggunakan X-Banner di Puskesmas Tugu.

Desain X-Banner Alur Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Tugu

Berikut adalah hasil akhir desain Alur pelayanan rawat jalan sesudah melalui proses pembuatan desain awal, kemudian dibahas bersama petugas pendaftaran dan pimpinan puskesmas, direvisi dan desain ulang di Puskesmas Tugu.



Gambar 2. Alur pelayanan rawat jalan sesudah menggunakan X-Banner di Puskesmas Tugu

Perbedaan alur pelayanan rawat jalan yang belum dan sudah direvisi tersebut dapat dilihat bahwa yang sudah direvisi tampak jelas proses alur pelayanannya dan mudah untuk dipahami. Dimana Alur pelayanan rawat jalan dalam bentuk X-Banner ini disesuaikan dengan yang ada di puskesmas tugu

dengan prosedur yang sudah ditetapkan sebelumnya dalam standar operasional prosedur (SOP) sebagai berikut:

Alur Pelayanan Pasien Rawat Jalan

- a. Pasien datang langsung mengambil nomor antrian dengan memencet tombol pendaftaran yang sudah tersedia.
- b. Pasien memperoleh panggilan untuk dilakukan proses pendaftaran.
- c. Pasien dapat memilih poli sesuai dengan keluhan atau poli yang diinginkan.
- d. Setelah pasien sudah didaftar oleh petugas pasien menunggu panggilan dari poli yang diinginkan tersebut.
- e. Setelah pasien mendapatkan pelayanan dokter pasien diarahkan ke kasir
- f. Selesai menuju kasir pasien dapat mengambil obat.
- g. Setelah pasien mengambil obat pasien dapat langsung pulang.

Alur Pelayanan Ibu Hamil

- a. Pasien datang langsung mengambil nomor antrian dengan memencet tombol pendaftaran yang sudah tersedia.
- b. Pasien memperoleh panggilan untuk dilakukan proses pendaftaran
- c. Pasien diminta pembayaran sebesar Rp. 10.000 untuk memperoleh pelayanan menuju poli KIA
- d. Setelah pasien sudah didaftar oleh petugas pasien menunggu panggilan dari poli KIA.
- e. Pasien mendapatkan pelayanan di Poli KIA.
- f. Setelah pasien mendapat pelayanan pasien diarahkan untuk menuju laboratorium (jika ada indikasi dokter)
- g. Selanjutnya pasien diarahkan untuk mengambil obat di apotik
- h. Setelah mengambil obat pasien diarahkan untuk menuju kasir
- i. Pasien pulang.

Alur pelayanan peserta KB

- a. Pasien datang langsung mengambil nomor antrian dengan memencet tombol pendaftaran yang sudah tersedia.
- b. Pasien memperoleh panggilan untuk dilakukan proses pendaftaran
- c. Pasien diminta pembayaran sebesar Rp. 10.000 untuk memperoleh pelayanan menuju poli KIA
- d. Pasien mendapatkan pelayanan, setelah pasien memperoleh pelayanan dari poli KB
- e. Pasien diarahkan menuju ruang laboratorium
- f. Pasien melakukan konsultasi dengan dokter
- g. Jika pasien diarahkan untuk pemeriksaan gizi dan gigi, pasien dapat menuju poli gizi dan gigi
- h. Pasien dapat menuju kasir (hanya untuk pasien umum)
- i. Pasien dapat menuju apotik untuk mengambil resep dan obat
- j. Pasien pulang.



Gambar 3. Alur pelayanan rawat jalan sesudah menggunakan X-Banner di Puskesmas Tugu

Uji Coba *X-Banner* Tentang Alur Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Tugu

Uji coba pemakaian alur pelayanan rawat jalan dengan menggunakan media *X-Banner* di Puskesmas Tugu dilakukan selama 3 hari dan ditempatkan pada pintu masuk Puskesmas. Hasil Uji coba pemakaian alur pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Tugu dengan *menggunakan X-Banner* dapat dipahami dengan baik oleh pasien. Pasien telah melakukan proses pendaftaran sesuai alur yang terpampang pada media *X-Banner*. Pasien tampak mengerti akan alur pelayanan rawat jalan sehingga dalam proses penerimaan maupun pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tugu tidak memakan waktu hanya untuk menjelaskan pertanyaan pasien tentang proses pendaftaran.

Tingkat Pemahaman pasien tentang proses alur pelayanan rawat jalan sebelum dan sesudah digunakannya media *X-Banner* di puskesmas tugu.

Tingkat pemahaman pasien tentang alur pelayanan rawat jalan sebelum dan sesudah digunakannya *X-Banner* di Puskesmas Tugu diperoleh hasil sebagaimana dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini, dimana kelompok A adalah kelompok responden sebelum ada *X-Banner* dan kelompok B adalah kelompok responden setelah ada *X-Banner*.

Tabel 1. Tingkat Pemahaman Pasien Tentang Alur Pelayanan Rawat Jalan Sebelum dan sesudah Menggunakan *X-Banner*

Kriteria Pemahaman	Kelompok A		Kelompok B	
	Σ	%	Σ	%
Baik	25	34,7	35	48,6
Cukup	26	36,1	20	27,8
Kurang	21	29,2	17	23,6
Total	72	100	72	100

Tabel 1 diatas merupakan hasil perhitungan nilai keseluruhan pemahaman pasien tentang alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tugu sebelum dan sesudah menggunakan media *X-Banner* dapat dilihat bahwa tingkat pemahaman pasien dengan kriteria baik terjadi peningkatan 13,9 persen, tingkat pemahaman dengan kriteria cukup terjadi penurunan 8,3 persen dan tingkat pemahaman dengan kriteria kurang terjadi penurunan 5,6 persen Jika dilihat dari fenomena tersebut membuktikan bahwa terjadi perubahan tingkat pemahaman menjadi lebih baik pada seluruh kelompok kriteria pasien sebelum dan sesudah digunakannya media *X-Banner* pada pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Tugu.

Analisis Perbedaan Pemahaman Sebelum Dan Sesudah Adanya Alur Pelayanan Rawat Jalan Dengan Menggunakan Media *X-Banner* Di Puskesmas Tugu.

Pengaruh Alur Pelayanan Rawat Jalan dengan menggunakan media *X-Banner* terhadap tingkat pemahaman pasien di Puskesmas Tugu dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Statistik Perbedaan Pemahaman Pasien Sebelum dan Sesudah Adanya *X-Banner*

Kegiatan	Σn	Rerata Tingkat Pemahaman	Nilai p
Kelompok A	72	49,3	< 0,001
Kelompok B	72	78,4	

Pada tabel 2 tersebut tampak bahwa jumlah sampel pada penelitian ini tetap sebanyak 72 responden. Nilai rata-rata tingkat pemahaman terjadi peningkatan 29,1 poin (13,9 persen). Peristiwa tersebut merupakan angka peningkatan yang signifikan. Hal ini dibuktikan juga dengan hasil perhitungan signifikansi menggunakan uji statistik *T-indepent* menggunakan alat bantu SPSS 20 dengan nilai $p < 0,001$, maka dapat diasumsikan bahwa H_1 diterima. Pemaknaan lain bisa dikatakan bahwa ada perbedaan positif yang signifikan penggunaan media *X-Banner* alur pelayanan rawat jalan pada tingkat pemahaman pasien di Puskesmas Tugu. Dapat juga disimpulkan bahwa penggunaan *X-*

Banner alur pelayanan rawat jalan berpengaruh meningkatkan pemahaman pasien dalam melaksanakan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Tugu.

Pembahasan

Proses Alur Pelayanan Rawat Jalan Sebelum dan Sesudah Menggunakan *X-Banner* di Puskesmas Tugu

Alur pelayanan merupakan suatu bentuk arah pasien yang menggambarkan tentang bagan tahapan pelayanan dari awal pasien datang sampai pelayanan berakhir atau pulang dari suatu fasilitas pelayanan kesehatan⁷. Alur pelayanan yang dituangkan dalam bentuk media sosialisasi yang mudah dipahami dapat membantu pasien lebih mudah melakukan pendaftaran. Jika dikategorikan pada penilaian kepuasan maka media *X-Banner* termasuk pada dimensi *tangible*. Dimensi *tangible* (bukti fisik) memiliki peran yang sangat penting dalam pembentukan persepsi pasien pertama kali. Ketersediaan infrastruktur menjadi tolak ukur utama dalam penilaian perekonomian suatu⁸.

Poster alur pelayanan rawat jalan yang ada di Puskesmas Tugu sulit dipahami pasien karena gambarnya menampilkan beberapa pelayanan yang dijadikan menjadi satu gambar dan tataletak poster tersebut ditempelkan pada dinding dekat tempat pendaftaran sehingga yang mau melihat dan mendaftar berkerumun di tempat yang sama, jika pasien tidak mengerti langsung bertanya pada petugas pendaftaran karena letaknya berdekatan sehingga petugas pendaftaran sibuk melayani pasien yang bertanya dan mendaftar. Hal ini membuat petugas kurang fokus memberikan pelayanan pendaftaran sehingga dapat menyebabkan penurunan mutu pelayanan atau penurunan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen yang memiliki nilai signifikan $< 0,05$ adalah variabel kelelahan kerja dengan nilai signifikan 0,006 dan nilai EXP (B) 39.029 kali dan variabel stres kerja dengan nilai signifikan 0,003 dan nilai EXP (B) 31.060 kali yang paling berpengaruh terhadap tingkat konsentrasi pada pekerja pengguna komputer di PT. Telekomunikasi Witel Medan Tahun 2018. Ada hubungan antara kelelahan kerja dengan tingkat konsentrasi pada pekerja⁹.

Media *X-Banner* alur pelayanan rawat jalan dibuat lebih besar dari poster dengan gambar yang lebih besar. Setiap pelayanan dibuat alurnya terpisah mengikuti SOP yang sudah ada. Perpaduan warna pada *X-Banner* dibuat dengan warna yang lebih cerah dan menarik. Penempatan media *X-Banner* dapat lebih flexibel untuk ditempatkan secara strategis. Pada penelitian ini ditempatkan di depan agak jauh dari loket tempat pendaftaran sehingga yang melihat *X-Banner* tidak berdesakan dengan yang mau mendaftar di loket. Hasil penelitian sosialisasi cara berinteraksi melalui video dan banner sebagai upaya pencegahan covid-19 menghasilkan dampak yang positif bagi¹⁰.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tampilan promosi, isi pesan promosi, dan intensitas penyajian promosi menggunakan *X-Banner* berpengaruh secara bersama-sama terhadap perhatian, minat, keinginan, dan kecenderungan berperilaku kearah positif, pengaruh terbesar yaitu terhadap keinginan. Perhatian dan kecenderungan berperilaku berkategori tinggi sedangkan untuk minat berkategori sedang. Jika poster alur pendaftaran tidak menarik perhatian pasien sehingga tidak di baca maka akan muncul kebingungan pasien dalam proses³.

Tingkat Pemahaman pasien tentang proses alur pelayanan rawat jalan sebelum dan sesudah digunakannya media *X-Banner* di Puskesmas Tugu.

Terjadi peningkatan pemahaman pasien tentang proses alur pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Tugu. Tingkat pemahaman pasien dengan kriteria baik terjadi peningkatan 13,9 persen, tingkat pemahaman dengan kriteria cukup terjadi penurunan 8,3 persen dan tingkat pemahaman dengan kriteria kurang terjadi penurunan 5,6 persen. Data tersebut menunjukkan bahwa pemahaman pasien tentang alur pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Tugu meningkat. Hal tersebut dapat disebabkan terpapar oleh media informasi *X-Banner* yang ditampilkan menggantikan poster yang menempel di dinding. Media *X-Banner* yang informatif sudah merupakan edukasi secara informil. Terpapar nya indra penglihatan dengan media *X-Banner* sudah merupakan proses edukasi sebagaimana di sampaikan oleh Notoatmojo bahwa Pengetahuan merupakan proses dari tahu, dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indra manusia, yakni indera penglihatan, penciuman, pendengaran⁶. Hasil penelitian

Hening Pratiwi menyebutkan bahwa edukasi dengan model transfer and sharing knowledge dengan menggunakan bantuan alat bantu berupa obat-obatan, media audiovisual, x-banner, dan leaflet terbukti meningkatkan pengetahuan responden sebanyak 16 responden (51,61 persen)¹¹.

Menurut Batubara dan Suri, media komunikasi adalah suatu media atau alat bantu yang digunakan oleh suatu organisasi guna tercapainya efisiensi dan efektivitas kerja dengan hasil yang maksimal. Pemilihan media komunikasi dalam melaksanakan komunikasi yang efektif memegang peranan penting dalam menentukan keefektifan suatu interaksi komunikasi¹². Media komunikasi dengan menggunakan *X-Banner* pada penelitian ini terbukti dapat meningkatkan pemahaman pasien dalam proses pendaftaran rawat jalan.

Analisis Perbedaan Pemahaman Pasien Sebelum dan Sesudah Digunakannya Alur Pelayanan Rawat Jalan Menggunakan Media *X-Banner* di Puskesmas Tugu.

Dari hasil uji T-Independen didapat nilai $p < 0,001$ sehingga H_1 diterima, dan dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara pemahaman pasien terhadap proses alur pelayanan rawat jalan sebelum dan sesudah dibuatkannya informasi alur dengan menggunakan media *X-Banner*. Dalam hal ini pemahaman alur pelayanan rawat jalan sebelum dan sesudah adanya *X-Banner* yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal mengalami peningkatan karena pasien rawat jalan telah mengerti atau paham dan mengikuti alur pelayanan rawat jalan yang baru.

Media *X-Banner* alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tugu disamping berfungsi sebagai media edukasi dapat juga dikategorikan sebagai media komunikasi. Semakin baik media komunikasi semakin tercapai tujuan dari komunikasi (penyampai pesan). Pada penelitian ini media *X-Banner* menjadi alat bantu bagi Puskesmas untuk menyampaikan pesan kepada pasien. Pesan yang disampaikan berupa alur pendaftaran pasien rawat jalan. Media *X-Banner* sudah berhasil menyampaikan pesan¹³.

Peningkatan komunikasi yang lebih efektif perlu adanya peningkatan media komunikasi yang digunakan. Media pembelajaran yang beragam akan meningkatkan kualitas belajar sebagai upaya meningkatkan ilmu pengetahuan dan wawasan seseorang¹⁴. Peningkatan tersebut dapat melalui integrasi media komunikasi seperti media personal, Instagram, Youtube, Facebook, Blogspot dan *X-Banner* sehingga diharapkan benar-benar mampu berdampak lebih baik terhadap pengetahuan pengunjung. Penggunaan media komunikasi yang beragam dan modern seperti media cetak berupa *X-Banner*, media Instagram, Facebook, Blogspot dan Youtube terbukti dapat meningkatkan pengetahuan¹⁵.

Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan dari penelitian ini adalah alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tugu dengan media poster sulit untuk dipahami pasien. Pembuatan Alur pelayanan rawat jalan dengan menggunakan *X-Banner* didesain per alur pelayanan, sehingga alur mudah di mengerti dan mudah dipahami oleh pasien. Tingkat pemahaman pasien mengenai alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tugu setelah menggunakan media *X-Banner* terjadi peningkatan.

Saran penelitian diharapkan Puskesmas Tugu dapat menggunakan media *X-Banner* sebagai media komunikasi dan edukasi bagi pasien terutama pada penjelasan alur pendaftaran pasien rawat jalan atau hal-hal yang sejenisnya. Bagi peneliti lain dapat mengembangkan penelitian ini dengan membandingkannya dengan media elektronik lain atau mengintegrasikannya dengan media elektronik lain.

Ucapan Terima Kasih

Terimakasih disampaikan kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Malang yang telah memfasilitasi terlaksananya penelitian ini. Kepada Kepala Dinas Kesehatan Kota Trenggalek yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Puskesmas Tugu. Kepada Kepala Puskesmas Tugu yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Puskesmas Tugu. Kepada Seluruh staf dan pegawai rekam medis di Puskesmas Tugu yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian ini.

Kontribusi Penulis

GN menyusun proposal penelitian dan koordinator antar institusi tempat penelitian dan penulis serta editor artikel. Penulis kedua SH berkontribusi dalam pengumpulan data di lahan praktik.

Daftar Pustaka

1. Kemenkes. R. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang PuskesmasNo Title. Indonesia: www.peraturan.go.id; 2019 hal. 6–159.
2. Reswick J. Pengertian Desain. Course Hero. 2022. hal. 1.
3. Silvana H, Damayanty D. Penggunaan *X-Banner* Dalam Promosi Layanan Perpustakaan. J Kaji Komun. 2014;2(2):105–17.
4. Darajat TM. Poster Dan Banner Sebagai Media Informasi Bakti Sosial Di Kampung Masjid Dusun Lemah Duhur. J Abdimas. 2011;682(Poster Dan Banner Sebagai Media Informasi Bakti Sosial Di Kampung Masjid Dusun Lemah Duhur Gunung Bunder 1 – Bogor):55–67.
5. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&DNo Title. Bandung: CV Alfabeta; 2011.
6. Notoatmodjo. Metodologi Penelitian Kesehatan. In: Metodologi Penelitian Kesehatan. kedua. Jakarta: Rineka Cipta; 2012.
7. Savitri CB. Manajemen Unit Kerja Rekam Medis. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media; 2012.
8. Yuantari MGC, Kualitas Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Provinsi Jawa Barat: Literature Review. J Kesehat. 2022;20(2).656-664
9. Rosdiana R. Hubungan Stres Kerja, Jam Kerja, Dan Kelelahan Kerja Dengan Tingkat Konsentrasi Pada Pekerja Pengguna Komputer Di Pt. Telekomunikasi Witel Medan. J Kesehat Glob. 2019;2(3):131-141
10. Widiyanto E. Sosialisasi Cara Berinteraksi melalui Video dan Banner Sebagai Upaya Pencegahan COVID-19. Din J Pengabd Kpd Masy. 2020;5(1):241–52.
11. Pratiwi H, Nuryanti N, Fera VV, Warsinah W, Sholihat NK. Pengaruh Edukasi Terhadap Pengetahuan, Sikap, Dan Kemampuan Berkomunikasi Atas Informasi Obat. Kartika J Ilm Farm. 2016;4(1):10–5.
12. Rohman MF, Romadi U. Pengaruh Integrasi Media Komunikasi terhadap Pengetahuan Pengunjung Wisata Edukasi Pertanian Desa Bono , Kecamatan Boyolangu , Kabupaten Tulungagung The Influence of Communication Media Integration on The Knowledge of Agricultural Education Tourism in Bon. 2022;18(01):36–48.
13. Teni Nurrita. Kata Kunci:Pengembangan media pembelajaran untuk meningkatkan hasil belajar siswa. J misykat. 2018;03(01):171.
14. Husain, Rahim, Griffith University, The Impact of Banner Advertisemnet Frequency on Consumers' Attitudinal, Behavioural, and Cognitive Responses Moderated by Banner Advertisement Type and Appeal Author. 2007 (129-137)
15. Sihsinarmiyati A, Simbolon D, Lestari W, Kesehatan P, Kesehatan K, Keperawatan J. Pengaruh Video Animasi Terhadap Pengetahuan dan Sikap. 2022 (5) 167-174