

***EDUCATION ON SERVICE FLOWS IN HOSPITAL AND HEALTH  
PROTOCOL FOR PATIENTS APPLIED IN HOSPITAL IN 2021***

**PENYULUHAN TENTANG ALUR PELAYANAN DI RUMAH SAKIT SERTA  
PROTOKOL KESEHATAN BAGI PASIEN YANG DITERAPKAN DI  
RUMAH SAKIT TAHUN 2021**

**Marian Tonis<sup>1)</sup>, Wiwik Suryandartiwi<sup>2)</sup>, Tania Puteri Millenia<sup>3)</sup>**  
<sup>123)</sup>STIKes Awal Bros Pekanbaru  
e-mail: [mariantonis676@gmail.com](mailto:mariantonis676@gmail.com)

**ABSTRACT**

*Safe and quality health services in hospitals have become the main hope and goal of the community/patients, health workers, hospital managers and owners as well as regulators. The services implemented in hospitals during the Covid-19 pandemic are called hospital services during the adaptation period for new habits. In this article, the author describes community service activities that have been carried out to increase public understanding of the flow of treatment services in hospitals and health protocols implemented in hospitals during the pandemic. Community service activities were carried out in RW 002 Kulim Village, Kulim District, Pekanbaru City, Riau Province by using the method of displaying service flowchart images in hospitals, lectures, to discussions and Q&A. As for the results of this community activity, the community has understood how the general flow of treatment services in hospitals is. The implementation of this activity is one form of support for the guidelines issued by the Ministry of Health of the Republic of Indonesia regarding technical guidelines for hospital services during the adaptation period of new habits. This activity can also provide new knowledge to the community regarding the flow of services and health protocols for patients in hospitals.*

**Keywords:** *Hospital Service Flow, Health Protokol, Covid-19 Pandemic*

**ABSTRAK**

Pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu di Rumah Sakit telah menjadi harapan dan tujuan utama dari masyarakat/pasien, petugas kesehatan, pengelola dan pemilik rumah sakit serta regulator. Pelayanan yang diterapkan di rumah sakit pada masa pandemi Covid – 19 ini disebut dengan pelayanan rumah sakit pada masa adaptasi kebiasaan baru. Pada artikel ini penulis menguraikan kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilakukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang alur pelayanan berobat di rumah sakit serta protokol kesehatan yang diterapkan di rumah sakit selama masa pandemi. Kegiatan pengabdian masyarakat dilakukan di RW 002 Kelurahan Kulim, Kecamatan Kulim, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau dengan menggunakan metode penampilan gambar bagan alur pelayanan di rumah sakit, ceramah, hingga diskusi dan Tanya jawab. Adapun hasil dari kegiatan masyarakat ini, masyarakat telah memahami bagaimana alur pelayanan berobat secara umum di rumah sakit. Pelaksanaan kegiatan ini merupakan salah satu bentuk dukungan terhadap pedoman panduan yang diterbitkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mengenai panduan teknis pelayanan rumah sakit pada masa adaptasi kebiasaan baru.

Kegiatan ini juga dapat memberikan pengetahuan baru kepada masyarakat mengenai alur pelayanan serta protokol kesehatan bagi pasien di rumah sakit.

**Kata Kunci :** Alur Pelayanan Rumah Sakit, Protokol Kesehatan, Pandemi Covid – 19

## PENDAHULUAN

Pada masa pandemi Covid – 19 ini memberikan dampak secara signifikan dalam berbagai aspek kehidupan salah satunya yaitu pada aspek ekonomi dan pelayanan kesehatan. Di masa pandemi Covid banyak masyarakat yang kehilangan pekerjaannya maupun tutup karena menurun drastisnya jumlah konsumen, Hal yang serupa juga terjadi di dalam sektor pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit. Rumah sakit sebagai sarana prasarana pelayanan kesehatan di saat pandemi banyak merubah strategi pelayanan serta standar pelayanan hingga protokol kesehatan yang ada di rumah sakit mengikuti situasi yang terjadi saat ini yakni kondisi pandemi Covid yang menyebabkan rumah sakit mengurangi layanan kesehatan untuk pasien umum (pasien non Covid -19) agar focus dalam memberikan layanan pandemi Covid-19 serta untuk mengurangi resiko penularan di fasilitas kesehatan. Hal ini menyebabkan penurunan jumlah kunjungan berobat di rumah sakit terutama pasien yang berobat secara umum (tanpa menggunakan asuransi seperti BPJS).

Oleh karena kondisi pandemi Covid -19 pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan secara nasional maupun internasional. Pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu di Rumah Sakit telah menjadi harapan dan tujuan utama dari masyarakat/pasien, petugas kesehatan, pengelola dan pemilik rumah sakit serta regulator. Pelayanan yang diterapkan di rumah sakit pada masa pandemi Covid – 19 ini disebut dengan pelayanan rumah sakit pada masa adaptasi kebiasaan baru. Adapun prinsip utama pengaturan rumah sakit pada masa adaptasi kebiasaan baru untuk menyesuaikan layanan rutinnya adalah :

- a. Memberikan layanan pada pasien COVID – 19 dan non COVID -19 dengan menerapkan prosedur skrining, triase, dan tata laksana kasus
- b. Melakukan antisipasi penularan terhadap tenaga kesehatan dan pengguna layanan dengan penerapan prosedur pencegahan dan pengendalian infeksi (PPI), penerapan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) di unit kerja dan pemenuhan alat pelindung diri (APD)
- c. Menerapkan protokol pencegahan COVID – 19 yaitu : harus menggunakan masker bagi petugas, pengunjung dan pasien, menjaga jarak antar >1m dan rajin mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir Selama 40 s/d 60 detik atau dengan hand sanitizer selama 20 s/d 30 detik.
- d. Menyediakan fasilitas perawatan terutama ruang isolasi untuk pasien kasus COVID – 19

Masyarakat di RW 002 Kelurahan kulim memiliki jumlah penduduk berdasarkan data hasil survei yaitu 106 jiwa serta jumlah KK (kepala keluarga) sebanyak 96 KK. Berdasarkan informasi yang di dapatkan dari hasil survei ke masyarakat RW 002 Kelurahan Kulim bahwa sebagian besar dari populasi masyarakat di RW 002 Kelurahan Kulim yang lebih memilih untuk berobat di klinik disbanding berobat ke rumah sakit dengan berbagai alasan yakni kurangnya pengetahuan mesyarakat mengenai alur berobat di rumah sakit, serta Masalah Pendaftaran berobat di Rumah Sakit dipersulit disebabkan oleh beberapa factor namun masalah yang paling mendominasi yaitu kondisi kesehatan masyarakat yang hanya mengalami sakit ringan seperti demam (6,25 %), sehingga dengan kondisi penyakit yang tidak terlalu berat masyarakat lebih memilih ntuk berobat ke tempat praktik dokter dan apotek terdekat, alasan lainnya yaitu kondisi geografis yakni letak rumah sakit yang berada cukup jauh dari pemukiman warga.

Dengan adanya pandemi Covid – 19 ini serta kurangnya pengetahuan masyarakat tentang alur pelayanan berobat di rumah sakit, maka perlu diadakannya penyuluhan terkait Alur Pelayanan Berobat di Rumah Sakit. Adapun tujuan pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah masyarakat mampu memahami tentang Alur Pelayanan Berobat di Rumah Sakit.

## **METODE**

Adapun metode yang digunakan pada kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah

1. Power Point Masyarakat di perlihatkan gambar yang dibantu dengan media Infocus mengenai alur pelayanan di suatu rumah sakit mulai dari pasien datang. Mendaftar hingga pulang.
2. Ceramah Kegiatan ini merupakan pemberian materi oleh narasumber kepada masyarakat terkait Alur Pelayanan Berobat Di Rumah Sakit.
3. Diskusi dan Tanya Jawab Masyarakat diberikan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan atas materi yang disampaikan oleh narasumber dan masyarakat juga dipersilahkan untuk memberikan pendapatnya terkait Alur Pelayanan Berobat Di Rumah Sakit. Kemudian narasumber memberikan penjelasan dan meluruskan pendapat masyarakat yang kurang tepat sesuai dengan panduan atau pedoman materi dari Kementrian Kesehatan Indonesia tentang panduan teknis pelayanan rumah sakit pada masa adaptasi kebiasaan baru serta di akhir acara mahasiswa melakukan pembagian hadiah kepada masyarakat yang aktif bertanya dan menjawab pertanyaan yang diberikan oleh mahasiswa.

Alat ukur yang digunakan untuk mencapai tujuan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah adanya kegiatan diskusi dan tanya jawab dengan masyarakat. Masyarakat telah memahami keseluruhan materi yang disampaikan oleh pemateri ketika tidak ada lagi pertanyaan ataupun pendapat yang diajukan oleh masyarakat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat ini diawali dengan melakukan persiapan pada H-1 sebelum melaksanakan kegiatan penyuluhan. Kegiatan dimulai pada tahap persiapan mencakup persiapan tempat dan acara bekerjasama dengan tokoh masyarakat, lalu mahasiswa mempersiapkan pembuatan pre-planning, persiapan susunan acara dan mengkonsultasikannya dengan dosen pembimbing akademik dan tokoh agama serta perangkat desa setempat. Setelah dilakukan semua tahap ini maka didapatkan perencanaan kegiatan penyuluhan Alur Pelayanan Berobat Di Rumah Sakit di Mesjid Al Istiqomah RW 002 Kelurahan Kulim, Kota Pekanbaru, Riau pada hari Jumat tanggal 12 November 2021. Acara ini terjadi beberapa sesi yakni dimulai dari Sesi penyampaian materi membutuhkan waktu 20 menit, lalu dilanjutkan dengan Sesi diskusi membutuhkan waktu sekitar 15 menit dan terakhir yaitu Penutup membutuhkan waktu kurang lebih 5 menit yang mana isinya yaitu, dengan rincian kegiatan menyimpulkan dan menanyakan kembali kepada warga RW 002 Kel. Kulim. Acara dilakukan pada hari Jumat, 12 November 2021 jam 15.00 WIB dan berakhir 16.20 WIB.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilanjutkan dengan pemberian materi oleh narasumber terkait pemahaman tentang Alur Pelayanan Berobat di Rumah Sakit. Adapun rangkuman materi yang disampaikan pada kegiatan penyuluhan ini sebagai berikut.

1. Pasien datang dan mendaftar ke loket pendaftaran pasien rawat jalan
2. Pasien langsung ke poliklinik (apabila pasien umum & perusahaan langsung ke loket karcis terlebih dahulu lalu ke poliklinik)
3. Setelah dari poliklinik pasien jika dari diagnosa dokter menunjukkan harus masuk rawat inap maka pasien dapat menuju ke rawat inap dan menuju ke loket pendaftaran rawat inap, serta jika fasilitas kesehatan tempat pasien berobat tidak mampu menangani penyakit pasien maka dokter dapat membuat surat kontrol rujukan pasien ke fasilitas kesehatan lain yang memiliki fasilitas medis maupun tenaga medis yang lebih memadai
4. Setelah pasien dari poliklinik pasien bisa menuju loket farmasi untuk menunggu pengambilan obat lalu pulang (pasien dapat melakukan kontrol ulang kondisi kesehatan sesuai dengan hasil diagnosa dokter)

Berikut adalah alur pelayanan di rumah sakit :



**Gambar 1** | Alur pendaftaran berobat di Rumah Sakit (Bagan alur pelayanan di Rumah Sakit Arifin Achmad)

Setelah pemberian materi yang disampaikan oleh narasumber, kegiatan dilanjutkan dengan tanya jawab dan diskusi. Adapun kegiatan ini meliputi perangkuman materi oleh pembawa acara, pengajuan pertanyaan untuk evaluasi, pemberian feedback dan pemberian salam. Kegiatan Pengabdian Masyarakat diakhiri dengan pembuatan laporan kegiatan oleh pelaksana dengan melibatkan mahasiswa. Penyuluhan tentang alur berobat di rumah sakit diharapkan agar dapat memberikan pengetahuan baru kepada masyarakat RW 002 agar paham bagaimana alur

pelayanan di rumah sakit secara umum serta seperti apa protokol kesehatan yang harus diikuti masyarakat selama masa pandemi.

Kementrian Kesehatan Indonesia juga telah menerbitkan pedoman mengenai panduan teknis pelayanan rumah sakit pada masa adaptasi kebiasaan baru yang diterbitkan pada tahun 2020. Panduan ini dapat di unduh di halaman web milik kementrian kesehatan republik Indonesia, didalam panduan ini dijelaskan seputar mengenai pelayanan di rumah sakit selama masa pandemi serta dengan adanya panduan ini dapat membantu mahasiswa dan masyarakat lebih memahami bagaimana alur pelayanan di rumah sakit serta protokol kesehatan yang diterapkan untuk pasien atau masyarakat ketika mengunjungi rumah sakit selama masa pandemi Covid – 19. Adapun protokol kesehatan bagi pasien saat mengunjungi rumah sakit yang dimaksud yakni, lebih baik jika pasien melakukan pendaftaran lewat telepon maupun aplikasi whatsapp sehingga dapat meminimalisir kontak langsung antara pasien dengan petugas rumah sakit, ketika berobat di rumah sakit pasien harus memakai masker, membawa hand sanitizer sendiri (walaupun di rumah sakit pasti disediakan), rajin mencuci tangan baik ketika sebelum pergi ke rumah sakit, saat di rumah sakit hingga pulang berobat dari rumah sakit, serta menjaga jarak antara pasien dengan petugas serta sesama pasien. Topik penelitian mengenai alur pelayanan pasien di rumah sakit terdapat di beberapa penelitian salah satunya penelitian oleh yeyi gusla nengsih dalam jurnal ilmiah perekam dan informasi kesehatan Imelda yakni alur prosedur pelayanan di setiap rumah sakit berbeda beda tergantung dari prosedur dan kebijakan masing masing rumah sakit khususnya pada pasien BPJS. Pasien BPJS akan dilayani oleh pihak rumah sakit apabila telah memenuhi segala persyaratan yang di tetapkan rumah sakit itu sendiri yang dikemukakan oleh (Arief, 2009) dengan buku yang berjudul “Metodologi Penelitian untuk Ilmu Kesehatan”.

Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat ini juga merupakan salah satu bentuk dukungan terhadap pedoman yang telah diterbitkan oleh kementrian kesehatan republik Indonesia. Luaran dari kegiatan pengabdian Masyarakat ini adalah masyarakat dapat lebih memahami alur pelayanan secara umum yang ada di rumah sakit.

## DOKUMENTASI



**Gambar 2** | Kegiatan Penyuluhan mengenai Alur Pelayanan berobat di Rumah Sakit



**Gambar 3** | Kegiatan Diskusi bersama Ibu – ibu RW 002



**Gambar 4** | Kegiatan Pembagian Hadiah kepada Ibu – ibu RW 002

## **KESIMPULAN**

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini didasari dengan adanya ketidakpahaman masyarakat terkait alur pelayanan berobat di rumah sakit. Hasil dari kegiatan penyuluhan ini yaitu memberikan masyarakat pemahaman mengenai alur pelayanan berobat di rumah sakit. Kegiatan ini dilakukan dengan beberapa metode diantaranya Penampilan gambar di Power Point, ceramah oleh narasumber dan tanya jawab dari peserta. Peserta kegiatan yang menghadiri sebanyak 31 orang, Setting tempat sesuai dengan yang telah direncanakan. Pelaksanaan kegiatan dilakukan pada hari Jumat, 12 November 2021 jam 15.00 WIB dan berakhir 16.20 WIB dan acara dapat berjalan dengan lancar sesuai kesepakatan, Warga RW 002 Kel. Kulim yang hadir mengikuti kegiatan penyuluhan dari awal hingga akhir, Kegiatan penyuluhan berlangsung dengan tertib dan lancar, masyarakat berperan cukup aktif ketika sesi diskusi berlangsung.

## **SARAN**

Pengabdian Masyarakat ini sangat bermanfaat bagi masyarakat dan merupakan salah satu bentuk dukungan terhadap panduan yang diterbitkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Adapun beberapa saran dari penulisan artikel ini, penulis atau pendidik dapat juga melakukan kegiatan pengabdian masyarakat yang serupa dalam rangka memberikan pemahaman lebih kepada masyarakat.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh panitia pelaksana dan mahasiswa STIKes Awal Bros Pekanbaru yang telah terlibat dalam pelaksanaan pengabdian masyarakat ini. Semoga apa yang telah dilakukan oleh panitia, mahasiswa dan narasumber dapat bermanfaat bagi masyarakat. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Program Studi Administrasi Rumah Sakit STIKes Awal Bros Pekanbaru yang telah memberikan dukungan agar terselenggaranya pengabdian masyarakat ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Panduan Teknis Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

Nengsih, Yeyi Gusla. 2021. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda*. Vol.6 No.1. ISSN: 2597 – 7156. Diakses pada tanggal 02 Desember 2021. <http://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI>

BPJS Kesehatan. (2020). Panduan Layanan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Jakarta: BPJS Kesehatan.