

LAPORAN PENGABDIAN MASYARAKAT



PENINGKATAN LITERASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG KESEHATAN MELALUI EDUKASI SOP PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSUD dr. DORIS SYLVANUS

Disusun oleh:Ketua

**Indah Tri Handayani, M.A.P
NIDN 1120108702
Anggota**

**Virgiawan Permana
NIM. 24.11.031520**

**Sitti Patimah
NIM. 24.11032368**

**PRODI ILMU ADMINSTRASI NEGARA
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK ADMINISTRASI KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKA RAYA TAHUN 2026**

HALAMAN PENGESAHAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Judul Penelitian : Peningkatan literasi pelayanan publik bidang kesehatan melalui edukasi sop pelayanan rawat jalan di rsud dr. Doris sylvanus

Tema Pengmas : Pelayanan Publik

Nama Ketua Pengmas : Indah Tri Handayani, M.AP

NIDN : 1128108702

Jabatan Fungsional : Lektor 200

Nama Anggota : Virgiawan Permana

NIM : 24.11.031520

Nama Anggota : Sitti Patimah

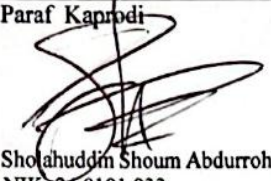
NIM : 24.11032368

Program Studi : Administrasi Publik

No HP : 081257295772

Email : indahiksan@umpr.ac.id

Biaya Penelitian : -

Paraf Kaprodi  Sholahuddin Shoum Abdurrohman, S.Sos., M.A.P. NIK. 24.0101.033	1. Pengmas yang diusulkan sesuai dengan Rencana Induk Riset 2. Pengmas yang diusulkan sesuai dengan bidang Ilmu Komunikasi 3. Pengmas yang diusulkan melibatkan mahasiswa yang melakukan tugas akhir 4. Pengmas penelitian telah dibukukan oleh prodi
---	---

Mengetahui,
Wakil Dekan FISIP-ADKOM


Dr. Milka, S.Sos., M.A.P
NIK.10.0101.3.003

Palangka Raya, 16 Juli 2026

Peneliti


Indah Tri Handayani, M.AP
NIDN.1128108702

BAB I
PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Di bidang kesehatan, pelayanan publik diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu, mudah diakses, berkeadilan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang profesional, efektif, efisien, serta mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Oleh karena itu, mutu pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat sekaligus membangun kepercayaan publik terhadap institusi pelayanan kesehatan.

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan tidak hanya diukur dari kecanggihan fasilitas dan kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan masyarakat merupakan indikator yang menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi atau melampaui harapan pengguna layanan. Masyarakat yang merasa puas cenderung memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap penyelenggara pelayanan, patuh terhadap anjuran tenaga kesehatan, serta bersedia memanfaatkan kembali layanan yang tersedia. Sebaliknya, ketidakpuasan masyarakat dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan terhadap institusi pelayanan, meningkatnya keluhan, hingga menurunnya citra rumah sakit.

Pemerintah telah menetapkan berbagai regulasi yang menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik, di antaranya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Regulasi tersebut menekankan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan evaluasi secara berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan melalui pengukuran kepuasan masyarakat sebagai dasar penyusunan kebijakan peningkatan mutu pelayanan.

Sebagai rumah sakit rujukan utama di Provinsi Kalimantan Tengah, RSUD dr. Doris Sylvanus memberikan pelayanan kepada masyarakat dari berbagai kabupaten dan kota dengan karakteristik sosial, ekonomi, serta latar belakang pendidikan yang beragam. Kondisi tersebut menuntut rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan agar mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam praktiknya, upaya peningkatan mutu pelayanan tidak hanya menjadi tanggung jawab pihak rumah sakit, tetapi juga memerlukan keterlibatan aktif masyarakat sebagai pengguna layanan melalui penyampaian aspirasi, kritik, saran, maupun penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Namun demikian, masih terdapat masyarakat yang belum memahami pentingnya memberikan umpan balik terhadap pelayanan kesehatan. Sebagian masyarakat hanya berperan sebagai penerima layanan tanpa mengetahui bahwa penilaian, kritik, maupun saran yang mereka berikan merupakan bagian penting dalam proses evaluasi dan perbaikan pelayanan. Rendahnya pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai pengguna layanan kesehatan menyebabkan partisipasi masyarakat dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan belum optimal.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kegiatan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya kepuasan masyarakat dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di rumah sakit. Edukasi ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai hak dan

kewajiban sebagai pengguna layanan, pentingnya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), mekanisme penyampaian pengaduan, serta peran masyarakat dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diharapkan terbangun sinergi antara penyelenggara pelayanan kesehatan dan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, responsif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Analisis Situasi

RSUD dr. Doris Sylvanus merupakan rumah sakit milik Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah yang berperan sebagai rumah sakit rujukan utama bagi masyarakat di wilayah Kalimantan Tengah. Sebagai rumah sakit rujukan, RSUD dr. Doris Sylvanus memberikan berbagai layanan kesehatan spesialisik dan subspesialisik dengan jumlah kunjungan pasien yang relatif tinggi setiap harinya. Tingginya jumlah pengguna layanan menjadi tantangan tersendiri dalam menjaga konsistensi mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, rumah sakit telah melakukan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui pengembangan fasilitas, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, digitalisasi layanan, serta penerapan standar pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku. Meskipun demikian, berbagai dinamika pelayanan masih dapat ditemui, seperti persepsi masyarakat terhadap waktu tunggu pelayanan, penyampaian informasi yang belum sepenuhnya dipahami oleh pasien, kenyamanan fasilitas pelayanan, serta pemanfaatan media pengaduan dan Survei Kepuasan Masyarakat yang belum optimal.

Hasil observasi awal menunjukkan bahwa sebagian masyarakat belum memahami bahwa kepuasan masyarakat merupakan salah satu instrumen penting dalam evaluasi mutu pelayanan

publik. Banyak pengguna layanan yang belum mengetahui cara menyampaikan masukan melalui kanal pengaduan maupun Survei Kepuasan Masyarakat. Kondisi ini menyebabkan peluang memperoleh umpan balik yang konstruktif dari masyarakat belum dimanfaatkan secara maksimal sebagai dasar perbaikan pelayanan.

Di sisi lain, keberhasilan peningkatan mutu pelayanan publik memerlukan kolaborasi antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Partisipasi masyarakat dalam memberikan penilaian secara objektif terhadap pelayanan yang diterima akan membantu rumah sakit mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan. Oleh karena itu, edukasi mengenai kepuasan masyarakat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kesadaran masyarakat agar lebih aktif berpartisipasi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini difokuskan pada pemberian edukasi mengenai konsep kepuasan masyarakat, pentingnya Survei Kepuasan Masyarakat sebagai instrumen evaluasi pelayanan publik, hak dan kewajiban pengguna layanan kesehatan, serta mekanisme penyampaian kritik dan saran yang konstruktif. Melalui kegiatan ini diharapkan terwujud peningkatan pemahaman masyarakat, tumbuhnya budaya partisipatif dalam evaluasi pelayanan, dan terbangunnya sinergi antara masyarakat dengan RSUD dr. Doris Sylvanus dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

BAB 2

LOKASI

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Doris Sylvanus Provinsi Kalimantan Tengah, dengan fokus kegiatan pada Poli Spesialis Penyakit Dalam dan Poli Spesialis Jantung. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada tingginya jumlah kunjungan pasien dan keluarga pasien yang memanfaatkan layanan rawat jalan, sehingga menjadi lokasi yang tepat untuk memberikan edukasi mengenai kepuasan masyarakat dalam meningkatkan mutu pelayanan publik.

Peserta kegiatan terdiri atas pasien rawat jalan dan keluarga atau pendamping pasien yang sedang menunggu proses pelayanan di kedua poli tersebut. Sasaran ini dipilih karena mereka merupakan pengguna layanan yang berinteraksi secara langsung dengan sistem pelayanan rumah sakit sehingga memiliki pengalaman dan persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui penyampaian materi edukasi, diskusi interaktif, serta tanya jawab mengenai pentingnya kepuasan masyarakat, hak dan kewajiban pengguna layanan kesehatan, mekanisme penyampaian kritik dan saran, serta peran aktif masyarakat dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan publik. Selain itu, peserta juga diberikan pendampingan mengenai pentingnya memberikan umpan balik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai salah satu instrumen evaluasi kualitas pelayanan di rumah sakit.

Melalui pelaksanaan kegiatan di Instalasi Rawat Jalan, khususnya pada Poli Spesialis Penyakit Dalam dan Poli Spesialis Jantung, diharapkan masyarakat memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya partisipasi dalam evaluasi pelayanan kesehatan, sehingga dapat berkontribusi terhadap upaya peningkatan mutu pelayanan publik di RSUD dr. Doris Sylvanus Provinsi Kalimantan Tengah

BAB 3

IDENTITAS PELAKSANA

Tim beranggotakan 3 (tiga) 1 orang Dosen Tetap Yayasan Universitas Muhammadiyah
Palangkaraya dan 2 orang mahasiswa

Ketua : Indah Tri Handayani, M.AP

Anggota :

BAB 4

AKTIVITAS

A. Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Doris Sylvanus Provinsi Kalimantan Tengah, dengan lokasi kegiatan di Poli Spesialis Penyakit Dalam dan Poli Spesialis Jantung. Sasaran kegiatan adalah pasien dan keluarga pasien yang sedang menunggu pelayanan kesehatan di kedua poli tersebut.

Kegiatan diawali dengan koordinasi bersama petugas pelayanan rawat jalan untuk memastikan pelaksanaan edukasi tidak mengganggu proses pelayanan pasien. Selanjutnya, tim pengabdian memberikan edukasi kepada peserta mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan rawat jalan yang berlaku di rumah sakit. Materi yang disampaikan meliputi alur pelayanan mulai dari pendaftaran, proses verifikasi administrasi, pemanggilan antrean, pemeriksaan oleh dokter spesialis, pelayanan penunjang apabila diperlukan, hingga pengambilan obat di instalasi farmasi.

Selain itu, peserta diberikan penjelasan mengenai sistem antrean pelayanan yang diterapkan di rawat jalan. Edukasi difokuskan pada pentingnya mengikuti nomor antrean yang telah diperoleh melalui pendaftaran, baik secara langsung maupun melalui aplikasi Mobile JKN bagi peserta JKN, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung tertib dan sesuai dengan urutan pelayanan. Tim juga menjelaskan bahwa dalam kondisi tertentu, seperti pasien gawat darurat atau keadaan medis yang memerlukan penanganan segera, rumah sakit dapat memberikan prioritas pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Materi berikutnya berkaitan dengan jam praktik dokter spesialis. Peserta diberikan informasi bahwa setiap poli memiliki jadwal praktik yang telah ditetapkan oleh rumah sakit dan dapat mengalami perubahan apabila dokter memiliki tugas pelayanan lain, seperti tindakan operasi, visite pasien rawat inap, atau kegiatan kedinasan. Oleh karena itu, pasien diimbau untuk selalu memperhatikan jadwal praktik yang telah diumumkan oleh rumah sakit serta melakukan konfirmasi apabila terjadi perubahan jadwal pelayanan.

B. Proses Kegiatan

Kegiatan edukasi dilaksanakan secara komunikatif dan interaktif menggunakan metode ceramah, diskusi, serta tanya jawab. Tim pengabdian menyampaikan materi dengan bahasa yang sederhana sehingga mudah dipahami oleh pasien dan keluarga pasien yang berasal dari berbagai latar belakang pendidikan.

Selama kegiatan berlangsung, peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi dengan mengajukan berbagai pertanyaan mengenai prosedur pelayanan, penyebab terjadinya waktu tunggu, mekanisme pemanggilan pasien, serta alasan perubahan jadwal praktik dokter. Tim pengabdian menjelaskan bahwa lamanya waktu tunggu tidak hanya dipengaruhi oleh jumlah pasien yang datang, tetapi juga oleh kompleksitas kondisi pasien, tindakan medis yang harus dilakukan, serta adanya kasus-kasus yang membutuhkan penanganan lebih lama dibandingkan pasien lainnya.

Dalam sesi diskusi juga dijelaskan pentingnya kedisiplinan pasien untuk datang sesuai jadwal yang telah ditentukan, melengkapi dokumen administrasi sebelum pemeriksaan, serta memperhatikan informasi yang disampaikan melalui petugas maupun media informasi rumah sakit. Dengan demikian, proses pelayanan dapat berlangsung lebih efektif dan mengurangi terjadinya antrean yang panjang.

C. Praktik di Lapangan

Setelah penyampaian materi, peserta diajak mengamati secara langsung penerapan SOP pelayanan di Instalasi Rawat Jalan. Tim pengabdian memberikan pendampingan kepada peserta untuk memahami setiap tahapan pelayanan mulai dari proses pendaftaran, pengambilan nomor antrean, verifikasi data pasien, menunggu panggilan sesuai nomor antrean, hingga memasuki ruang pemeriksaan dokter spesialis.

Peserta juga diperlihatkan mekanisme pemanggilan antrean yang dilakukan oleh petugas serta penyesuaian pelayanan apabila terdapat perubahan jadwal praktik dokter. Dalam praktik di lapangan dijelaskan bahwa apabila dokter belum hadir karena sedang melaksanakan pelayanan di ruang operasi, ruang rawat inap, atau kegiatan medis lainnya, petugas akan memberikan informasi kepada pasien mengenai estimasi waktu pelayanan atau alternatif penjadwalan ulang sesuai kebijakan rumah sakit.

Selama pendampingan, peserta diberikan kesempatan untuk bertanya secara langsung kepada petugas mengenai alur pelayanan dan memperoleh penjelasan mengenai pentingnya mengikuti SOP yang telah ditetapkan agar pelayanan berlangsung tertib, aman, dan adil bagi seluruh pasien. Kegiatan praktik ini memberikan pemahaman yang lebih nyata kepada peserta mengenai penerapan sistem pelayanan di rawat jalan, sehingga mereka lebih memahami alasan diberlakukannya sistem antrean, pentingnya kepatuhan terhadap jadwal pemeriksaan, serta peran aktif pasien dalam mendukung kelancaran pelayanan kesehatan.

Secara keseluruhan, kegiatan edukasi dan praktik lapangan berjalan dengan baik. Peserta menunjukkan peningkatan pemahaman mengenai alur pelayanan, sistem antrean, dan jadwal praktik dokter, serta menyatakan bahwa informasi yang diperoleh sangat membantu mereka dalam memanfaatkan pelayanan rawat jalan secara lebih efektif dan tertib. Diharapkan kegiatan

ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di RSUD dr. Doris Sylvanus Provinsi Kalimantan Tengah sekaligus mendukung upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

BAB 5

EVALUASI KEGIATAN

Evaluasi kegiatan dilakukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan pelaksanaan edukasi serta pemahaman peserta terhadap materi yang telah disampaikan. Evaluasi dilaksanakan melalui observasi selama kegiatan berlangsung, sesi tanya jawab, diskusi interaktif, dan umpan balik langsung dari peserta yang terdiri atas pasien dan keluarga pasien di Poli Spesialis Penyakit Dalam dan Poli Spesialis Jantung.

Berdasarkan hasil evaluasi, peserta menunjukkan peningkatan pemahaman mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan rawat jalan, khususnya terkait alur pelayanan mulai dari pendaftaran, verifikasi administrasi, proses antrean, pemeriksaan oleh dokter spesialis, hingga pelayanan farmasi. Sebagian besar peserta menyatakan bahwa setelah mengikuti edukasi mereka lebih memahami tahapan pelayanan sehingga dapat mengikuti prosedur yang berlaku dengan lebih tertib.

Evaluasi juga menunjukkan bahwa peserta memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai sistem antrean pelayanan di rawat jalan. Sebelumnya masih terdapat peserta yang menganggap lamanya waktu tunggu sepenuhnya disebabkan oleh keterlambatan pelayanan. Setelah diberikan penjelasan, peserta memahami bahwa waktu tunggu dipengaruhi oleh jumlah pasien, tingkat kompleksitas kasus yang ditangani, kebutuhan tindakan medis tertentu, serta adanya pasien dengan kondisi yang memerlukan prioritas sesuai ketentuan pelayanan rumah sakit.

Pada materi mengenai jam praktik dokter, peserta memahami bahwa jadwal pelayanan dokter spesialis telah disusun oleh rumah sakit, namun dalam kondisi tertentu dapat mengalami penyesuaian karena dokter juga memiliki tanggung jawab pelayanan lain, seperti tindakan operasi, visite pasien rawat inap, maupun kegiatan medis lainnya. Edukasi ini membantu peserta memahami alasan terjadinya perubahan jadwal pelayanan sehingga dapat mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan penerimaan terhadap kebijakan rumah sakit.

Selama kegiatan berlangsung, peserta berpartisipasi aktif dalam diskusi dengan menyampaikan pertanyaan dan pengalaman selama menerima pelayanan di Instalasi Rawat Jalan. Interaksi tersebut menunjukkan bahwa materi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan. Selain itu, peserta menyampaikan bahwa informasi mengenai alur pelayanan, sistem antrean, dan jadwal praktik dokter sangat membantu mereka dalam mempersiapkan kunjungan pelayanan berikutnya.

Secara umum, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Edukasi yang diberikan mampu meningkatkan pengetahuan dan pemahaman peserta mengenai mekanisme pelayanan di RSUD dr. Doris Sylvanus. Ke depan, kegiatan serupa diharapkan dapat dilaksanakan secara berkala dengan cakupan peserta yang lebih luas serta didukung oleh media edukasi seperti leaflet, poster, dan media digital agar informasi mengenai SOP pelayanan, sistem antrean, dan jadwal praktik dokter dapat diakses dengan lebih mudah oleh seluruh masyarakat.

Berdasarkan hasil evaluasi kegiatan, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. RSUD dr. Doris Sylvanus diharapkan terus melakukan edukasi secara berkala kepada pasien dan keluarga pasien mengenai alur pelayanan, sistem antrean, serta jadwal praktik dokter agar informasi dapat dipahami secara lebih luas oleh masyarakat.
2. Rumah sakit perlu mengoptimalkan media informasi, seperti papan informasi, layar digital, pengeras suara, dan media sosial resmi, untuk menyampaikan jadwal praktik dokter, perubahan jadwal pelayanan, serta informasi penting lainnya secara cepat dan mudah diakses.
3. Petugas pelayanan diharapkan tetap memberikan informasi yang jelas, ramah, dan komunikatif kepada pasien, terutama apabila terjadi keterlambatan pelayanan atau perubahan jadwal praktik dokter, sehingga dapat mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan kepuasan masyarakat.
4. Perlu dilakukan pendampingan khusus bagi pasien lanjut usia, penyandang disabilitas, dan pasien yang belum terbiasa menggunakan layanan digital agar mereka dapat mengikuti alur pelayanan dengan lebih mudah.
5. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat serupa perlu dilaksanakan secara berkelanjutan dengan melibatkan tenaga kesehatan, akademisi, dan mahasiswa sebagai bentuk edukasi kepada masyarakat sekaligus mendukung peningkatan mutu pelayanan publik di RSUD dr. Doris Sylvanus.
6. Hasil kegiatan ini diharapkan menjadi masukan bagi manajemen rumah sakit dalam memperkuat komunikasi pelayanan kepada masyarakat, sehingga implementasi SOP pelayanan, sistem antrean, dan jadwal praktik dokter dapat dipahami dengan baik oleh seluruh pengguna layanan dan berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat.

LAMPIRAN FOTO KEGIATAN





