

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang perlu diselenggarakan secara bermutu, aman, efektif, dan mudah diakses. Pemerintah memiliki tanggung jawab dalam meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan, termasuk menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan serta informasi dan edukasi kesehatan bagi masyarakat. Pemberian informasi dan edukasi menjadi bagian penting dalam mendukung masyarakat agar mampu memperoleh dan memanfaatkan pelayanan kesehatan secara tepat (Kementerian Kesehatan RI, 2024).

Salah satu upaya pemerintah dalam memberikan perlindungan kesehatan kepada masyarakat adalah melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Pelayanan JKN melibatkan fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan sehingga peserta dapat memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan medisnya. Transformasi mutu pelayanan BPJS Kesehatan juga diarahkan untuk meningkatkan aksesibilitas, kecepatan, dan pemerataan pelayanan bagi peserta JKN (Prasetyo et al., 2025).

Pelayanan bagi peserta JKN pada fasilitas kesehatan rujukan dilakukan melalui sistem rujukan yang disesuaikan dengan kebutuhan medis pasien dan kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2024 menjelaskan bahwa sistem rujukan pelayanan kesehatan perseorangan dilakukan berdasarkan kebutuhan medis pasien dan kemampuan pelayanan pada fasilitas kesehatan, serta mempertimbangkan aksesibilitas, kualitas, keselamatan, efektivitas, dan efisiensi pelayanan (Kementerian Kesehatan RI, 2024).

Dalam memperoleh pelayanan di rumah sakit, pasien BPJS perlu mengikuti sejumlah tahapan pelayanan, mulai dari proses pendaftaran, pemeriksaan administrasi, verifikasi kepesertaan, hingga memperoleh pelayanan medis sesuai dengan kebutuhan pasien. Tahap pendaftaran menjadi bagian penting karena menjadi pintu awal pasien untuk memperoleh pelayanan rawat jalan. Menurut penelitian Dani et al., 2024 menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas sistem pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS, dengan aspek reliabilitas, integrasi, dan aksesibilitas menjadi bagian yang dinilai oleh pasien.

Kebutuhan terhadap informasi pelayanan menjadi semakin penting karena pasien tidak hanya membutuhkan pelayanan medis, tetapi juga membutuhkan informasi yang jelas mengenai prosedur dan tahapan pelayanan. Menurut penelitian Nabillah et al. (2025) menunjukkan bahwa pelayanan informasi BPJS yang jelas, cepat, dan akurat berhubungan dengan pengalaman pasien dan kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit. Ketidakjelasan prosedur dan keterlambatan informasi dapat menurunkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan Kesehatan.

Permasalahan terkait informasi pelayanan juga dapat memengaruhi pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan. Menurut penelitian Mahmudah et al. (2024) terhadap pasien rawat inap peserta BPJS di RSUD Bangkinang menunjukkan bahwa pengalaman pasien merupakan salah satu faktor yang dominan berhubungan dengan kepuasan pasien, dengan nilai *prevalence odds ratio* sebesar 7,495. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pasien merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan dalam peningkatan mutu pelayanan Kesehatan.

Selain pengalaman pasien, kualitas informasi dan sistem pelayanan juga berkaitan dengan kepuasan pasien BPJS. Menurut penelitian Langingi et al. (2025) menunjukkan bahwa teknologi informasi kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di rumah sakit dengan nilai $p = 0,038$. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS di rumah sakit yang diteliti meningkat dari 88,8% pada tahun

2023 menjadi 90% pada tahun 2024, tetapi masih berada di bawah standar yang digunakan dalam penelitian tersebut

Penyampaian informasi mengenai alur pelayanan dapat dilakukan melalui media edukasi yang dirancang sesuai dengan karakteristik sasaran. Media edukasi dapat membantu pasien memperoleh gambaran mengenai tahapan pelayanan yang harus dilakukan sehingga informasi tidak hanya diperoleh melalui komunikasi verbal dengan petugas. Kegiatan sosialisasi mengenai alur pelayanan di rumah sakit juga telah digunakan untuk membantu pasien memahami proses pelayanan dan memudahkan pasien ketika memperoleh pelayanan di rumah sakit (Dian et al., 2022).

Pengembangan media edukasi perlu dilakukan secara sistematis agar sesuai dengan kebutuhan sasaran. Penelitian Sofyan dan Karjatin (2024) menggunakan model 4D dalam pengembangan media edukasi yang meliputi tahap *Define, Design, Develop*, dan *Disseminate*. Model tersebut dapat digunakan untuk menghasilkan media melalui tahapan identifikasi kebutuhan, perancangan, pengembangan dan validasi, serta penyebaran.

RSUP Kemenkes merupakan rumah sakit milik Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang berfungsi sebagai rumah sakit rujukan nasional dengan layanan kesehatan tersier. RSUP Kemenkes menyediakan berbagai jenis pelayanan, di antaranya pelayanan rawat jalan, rawat inap, IGD 24 jam, radiologi, laboratorium, serta berbagai pelayanan unggulan. Keberagaman jenis pelayanan tersebut menyebabkan informasi mengenai tahapan dan alur pemeriksaan menjadi penting bagi pasien yang memperoleh pelayanan di rumah sakit (Kementerian Kesehatan RI, 2026).

Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan media edukasi yang dapat membantu pasien BPJS memahami alur pemeriksaan di RSUP Kemenkes secara sistematis, sederhana, menarik, dan mudah dipahami. Media edukasi ini diharapkan dapat membantu pasien mengetahui tahapan pemeriksaan serta pelayanan yang harus dilalui selama berada di rumah sakit. Oleh karena itu, dilakukan pengembangan media edukasi dengan judul

“Pengembangan Media Edukasi Alur Pemeriksaan Pasien BPJS di RSUP Kemenkes Menggunakan Model 4D.

1.1 Rumusan Masalah

Bagaimana mengembangkan media edukasi alur pemeriksaan pasien BPJS di RSUP Kemenkes menggunakan model 4D yang informatif, menarik, dan mudah dipahami oleh pasien?

1.2 Tujuan Umum

Mengembangkan media edukasi mengenai alur pemeriksaan pasien BPJS di RSUP Kemenkes menggunakan model pengembangan 4D.

1.3 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kebutuhan informasi pasien BPJS mengenai alur pemeriksaan di RSUP Kemenkes.
2. Merancang media edukasi mengenai alur pemeriksaan pasien BPJS sesuai dengan kebutuhan sasaran.
3. Mengembangkan media edukasi alur pemeriksaan pasien BPJS menggunakan model 4D.
4. Melakukan validasi terhadap media edukasi yang telah dikembangkan.
5. Menghasilkan media edukasi alur pemeriksaan pasien BPJS yang informatif, menarik, dan mudah dipahami.
6. Melakukan monitoring dan evaluasi (monev) terhadap pemanfaatan media edukasi yang telah dikembangkan.
7. Menyebarluaskan media edukasi alur pemeriksaan pasien BPJS kepada sasaran di RSUP Kemenkes.

1.4 Manfaat Teoritis

Media edukasi yang dikembangkan diharapkan dapat membantu pasien BPJS memahami tahapan pemeriksaan di RSUP Kemenkes, mengetahui dokumen yang perlu

dipersiapkan, mengetahui unit pelayanan yang harus dituju, serta mengikuti proses pelayanan dengan lebih terarah.

1.4.1 Manfaat Praktis

1. Bagi Pasien BPJS

Media edukasi diharapkan dapat membantu pasien BPJS memahami tahapan pemeriksaan di RSUP Kemenkes, mengetahui alur pelayanan yang harus dilalui, serta memudahkan pasien dalam memperoleh pelayanan secara lebih mandiri dan terarah.

2. Bagi RSUP Kemenkes

Media edukasi diharapkan dapat menjadi sarana pendukung bagi petugas dalam menyampaikan informasi mengenai alur pemeriksaan kepada pasien BPJS, sehingga proses pemberian informasi dapat dilakukan secara lebih efektif dan seragam.

3. Bagi Tenaga Promosi Kesehatan

Kegiatan ini dapat menjadi sarana penerapan ilmu promosi kesehatan, khususnya dalam pengembangan media komunikasi dan edukasi kesehatan sesuai kebutuhan pasien.

1.5 Lokasi dan Waktu

Kegiatan magang dilaksanakan di RSUP Kemenkes Surabaya, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, khususnya pada bagian Pelayanan BPJS di Gedung D. RSUP Kemenkes Surabaya merupakan fasilitas pelayanan kesehatan rujukan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, termasuk pelayanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)/BPJS Kesehatan. Penempatan pada bagian Pelayanan BPJS Gedung D memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengamati secara langsung proses pelayanan pasien BPJS, khususnya yang berkaitan dengan alur surat rujukan dan prosedur perpanjangan rujukan.

Pelaksanaan magang berlangsung selama periode 10 Agustus - 11 September 2026 sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh Program Studi Sarjana Terapan

Promosi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember Kampus Kota Surabaya. Selama pelaksanaan magang, penulis melakukan observasi terhadap proses pelayanan BPJS, mengidentifikasi kebutuhan informasi pasien mengenai alur rujukan, mengumpulkan materi yang relevan, serta mengembangkan media edukasi yang sesuai dengan kebutuhan pasien BPJS di Gedung D RSUP Kemenkes Surabaya.

1.6 Metode Pelaksanaan

Kegiatan pengembangan media edukasi dilaksanakan menggunakan model 4D (*Define, Design, Develop, dan Disseminate*) di Pelayanan BPJS Gedung D RSUP Kemenkes Surabaya. Tahap *define* dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan informasi pasien BPJS mengenai alur surat rujukan dan prosedur perpanjangan rujukan melalui observasi dan diskusi dengan petugas. Tahap *design* dilakukan dengan merancang materi, bahasa, tampilan, dan bentuk media sesuai dengan kebutuhan sasaran. Tahap *develop* dilakukan dengan mengembangkan media edukasi dalam bentuk media 2D/4D dan audiovisual, kemudian dilakukan validasi dan revisi berdasarkan masukan yang diperoleh. Selanjutnya, tahap *disseminate* dilakukan dengan menerapkan dan menyebarluaskan media kepada pasien BPJS di Pelayanan BPJS Gedung D. Setelah media diterapkan, dilakukan monitoring dan evaluasi (monev) melalui pengamatan penggunaan media serta umpan balik dari pasien dan petugas sebagai bahan perbaikan media.