

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berupa pemeriksaan dan pengobatan, tetapi juga mencakup pelayanan lanjutan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan pasien. Dalam pelaksanaannya, rumah sakit melibatkan berbagai jenis pelayanan, tenaga kesehatan, fasilitas, serta alur pelayanan yang perlu dipahami oleh pasien dan keluarga. Kondisi tersebut membuat penyampaian informasi menjadi salah satu bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan. Informasi yang jelas dan mudah dipahami dapat membantu pasien mengetahui pelayanan yang tersedia, tenaga medis yang memberikan pelayanan, serta tempat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya (Laila & Paramarta, 2024).

RSUP Kemenkes Surabaya merupakan rumah sakit rujukan yang menyelenggarakan berbagai pelayanan kesehatan dengan dukungan tenaga medis dari berbagai bidang spesialis dan subspesialis. Beragamnya pelayanan yang tersedia menyebabkan informasi yang perlu diketahui oleh pasien juga cukup banyak. Pasien tidak hanya membutuhkan informasi mengenai pelayanan yang akan diterima, tetapi juga perlu mengetahui tenaga medis yang memberikan pelayanan serta lokasi pelayanan yang dituju. Dengan demikian, penyediaan informasi yang terstruktur menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan untuk mendukung pasien dalam memperoleh pelayanan di rumah sakit (RS Kemenkes Surabaya, 2026).

Salah satu pelayanan di RSUP Kemenkes Surabaya terdapat di Gedung D, yaitu Poliklinik Cluster Anyelir. Poliklinik ini merupakan bagian dari pelayanan rawat jalan yang melayani pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Pasien yang datang memiliki kebutuhan pelayanan sesuai dengan kondisi dan rujukan yang dimiliki. Oleh karena itu, informasi mengenai jenis

pelayanan dan dokter yang memberikan pelayanan perlu tersedia secara jelas agar pasien dan keluarga dapat mengetahui pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya (RS Kemenkes Surabaya, 2026).

Poliklinik Cluster Anyelir di Gedung D terbagi menjadi lima cluster, yaitu Cluster Anyelir 1, Cluster Anyelir 2, Cluster Anyelir 3, Cluster Anyelir 4, dan Cluster Anyelir 5. Setiap cluster memiliki dokter dan jenis pelayanan yang berbeda. Perbedaan tersebut membuat informasi pelayanan perlu disusun berdasarkan masing-masing cluster agar pasien dapat mengetahui dokter yang memberikan pelayanan dan jenis pelayanan yang tersedia. Informasi yang terstruktur juga dapat membantu memberikan gambaran kepada pasien mengenai pelayanan yang terdapat pada cluster yang dituju.

Kebutuhan informasi tersebut perlu didukung dengan media yang dapat menyampaikan pesan secara ringkas dan mudah dipahami. Media informasi dapat menjadi sarana komunikasi antara fasilitas pelayanan kesehatan dengan pasien dan pengunjung. Pemilihan media perlu disesuaikan dengan jenis informasi yang akan disampaikan. Dalam kegiatan ini, media yang dikembangkan terdiri atas leaflet, poster, dan audiovisual. Leaflet digunakan untuk menyajikan informasi mengenai dokter yang memberikan pelayanan pada Cluster Anyelir 1 sampai dengan 5. Poster digunakan untuk menyampaikan informasi mengenai jenis pelayanan pada masing-masing cluster, sedangkan media audiovisual digunakan sebagai media pendukung untuk menyampaikan informasi layanan secara lebih dinamis (Farida *et al.*, 2026).

Pengembangan beberapa bentuk media tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan fungsi masing-masing media agar informasi tidak terlalu padat dalam satu bentuk penyajian. Leaflet difokuskan pada informasi dokter, poster pada informasi jenis pelayanan, dan audiovisual sebagai media pendukung penyampaian informasi. Selain isi, pengembangan media juga perlu memperhatikan ketepatan informasi, penggunaan bahasa, keterbacaan tulisan, tata letak, serta unsur visual agar pesan dapat diterima dengan baik oleh pasien dan pengunjung (Farida *et al.*, 2026).

Pengembangan media informasi tersebut berkaitan dengan bidang Promosi Kesehatan, khususnya dalam aspek komunikasi dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Promosi kesehatan tidak hanya dilakukan melalui edukasi mengenai penyakit dan perilaku hidup sehat, tetapi juga dapat mendukung masyarakat dalam memperoleh dan memanfaatkan informasi pelayanan kesehatan. Dalam hal ini, media informasi mengenai dokter dan jenis pelayanan dapat membantu pasien mengenali pelayanan yang tersedia dan memperoleh informasi awal sebelum mendapatkan pelayanan. Oleh karena itu, media perlu disusun menggunakan bahasa yang sederhana, informasi yang jelas, dan tampilan yang sesuai dengan sasaran (Sholihah *et al.*, 2025)

Agar media yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan, proses pengembangannya dilakukan secara sistematis menggunakan model 4D yang terdiri atas tahap define, design, develop, dan disseminate. Tahap define dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan informasi sebagai dasar pengembangan media. Selanjutnya, tahap design digunakan untuk merancang isi dan tampilan media, tahap develop untuk menghasilkan dan menyempurnakan media, serta tahap disseminate untuk menyebarluaskan media yang telah dikembangkan. Penggunaan model 4D diharapkan dapat menghasilkan media yang tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga sesuai dengan kebutuhan informasi pelayanan di Poliklinik Cluster Anyelir (Saputri *et al.*, 2026).

Berdasarkan uraian tersebut, adanya lima Cluster Anyelir dengan dokter dan jenis pelayanan yang berbeda serta karakteristik pelayanan bagi pasien peserta JKN melalui BPJS Kesehatan menunjukkan perlunya penyampaian informasi yang terstruktur dan mudah dipahami. Oleh karena itu, dilakukan pengembangan media informasi berupa leaflet, poster, dan media audiovisual yang memuat informasi mengenai dokter dan jenis pelayanan pada Cluster Anyelir 1 sampai dengan 5. Pengembangan media tersebut dilakukan menggunakan model 4D sebagai pendekatan yang sistematis dalam menghasilkan media informasi layanan Poliklinik Cluster Anyelir RSUP Kemenkes Surabaya..

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Mengembangkan media informasi layanan Poliklinik Cluster Anyelir berupa leaflet, poster, dan media audiovisual sebagai media pendukung penyampaian informasi mengenai dokter dan jenis pelayanan pada Cluster Anyelir 1 sampai dengan 5 di Gedung D RSUP Surabaya menggunakan model 4D.

1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kebutuhan informasi mengenai layanan Poliklinik Anyelir Cluster 1–5 pada tahap *Define* (Pendefinisian).
- b. Merancang isi dan tampilan media leaflet, poster, dan audiovisual sesuai kebutuhan informasi pada tahap *Design* (Perancangan).
- c. Mengembangkan leaflet, poster, dan audiovisual animasi sebagai media informasi layanan Anyelir Cluster 1–5 pada tahap *Develop* (Pengembangan).
- d. Menyebarkan dan memanfaatkan media sebagai pendukung penyampaian informasi kepada pasien dan pengunjung pada tahap *Disseminate* (Penyebaran).
- e. Melakukan evaluasi terhadap isi, kejelasan, keterbacaan, dan kelayakan media sebagai pendukung penyampaian informasi layanan.

1.2.3 Manfaat Magang

A. Bagi Mahasiswa

Memberikan pengalaman dan meningkatkan keterampilan mahasiswa dalam menerapkan ilmu Promosi Kesehatan, khususnya komunikasi kesehatan, identifikasi kebutuhan informasi, serta pengembangan media informasi menggunakan model 4D di lingkungan pelayanan kesehatan.

B. Bagi Mitra Penyelenggara Magang (RSUP Kemnakes Surabaya)

Menyediakan media pendukung berupa leaflet, poster, dan audiovisual yang memuat informasi mengenai dokter dan jenis pelayanan pada Poliklinik Cluster Anyelir Gedung D. Media tersebut diharapkan dapat membantu menyampaikan informasi secara lebih terstruktur, jelas, dan mudah dipahami oleh pasien dan pengunjung.

C. Bagi Politeknik Negeri Jember

Kegiatan magang dapat menjadi sarana untuk memperkuat kerja sama antara Politeknik Negeri Jember dengan RSUP Kemenkes Surabaya dalam pelaksanaan pendidikan berbasis praktik. Selain itu, kegiatan ini dapat mendukung penerapan kompetensi mahasiswa di dunia kerja, khususnya dalam bidang Promosi Kesehatan dan pengembangan media komunikasi kesehatan.

1.3 Lokasi dan Waktu

Kegiatan magang dilaksanakan di RSUP Kemenkes Surabaya yang beralamat di Jl. Indrapura No. 17, Krembangan Selatan, Kecamatan Krembangan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60164. Dalam pelaksanaan magang, penulis ditempatkan di Gedung D pada area Poliklinik Cluster Anyelir yang merupakan area pelayanan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS Kesehatan. Penempatan tersebut memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengamati kondisi pelayanan, mengidentifikasi kebutuhan informasi, serta mengembangkan media informasi yang berkaitan dengan layanan Poliklinik Cluster Anyelir.

Pelaksanaan magang berlangsung pada tanggal 10 Agustus sampai dengan 12 September 2026. Selama periode tersebut, kegiatan dilakukan sesuai dengan arahan pembimbing lapangan dan kondisi pelayanan di RSUP Kemenkes Surabaya. Kegiatan meliputi observasi kondisi pelayanan, identifikasi kebutuhan informasi pada Cluster Anyelir 1 sampai dengan 5, pengumpulan informasi mengenai dokter dan jenis pelayanan, penyusunan materi, perancangan media, pengembangan leaflet, brosur, dan audiovisual, serta melakukan revisi dan penyempurnaan media sebelum digunakan sebagai hasil kegiatan magang.

1.4 Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan magang dilakukan melalui praktik lapangan dengan melibatkan mahasiswa secara langsung dalam kegiatan pengembangan media informasi layanan di RSUP Kemenkes Surabaya. Pelaksanaan kegiatan menggunakan model 4D yang terdiri atas tahap *Define* (Pendefinisian), *Design* (Perancangan), *Develop* (Pengembangan), dan *Disseminate* (Penyebaran). Model tersebut digunakan sebagai dasar dalam mengembangkan media informasi

layanan Poliklinik Cluster Anyelir secara sistematis sesuai dengan kebutuhan di lapangan.

Tahap *Define* dilakukan melalui observasi dan identifikasi kebutuhan informasi pada Poliklinik Cluster Anyelir Gedung D, khususnya informasi mengenai dokter dan jenis pelayanan pada Cluster Anyelir 1 sampai dengan 5. Informasi yang telah diperoleh kemudian menjadi dasar dalam menentukan isi dan bentuk media yang akan dikembangkan. Tahap *Design* dilakukan dengan menyusun konsep, materi, struktur informasi, dan rancangan tampilan untuk leaflet, poster, dan media audiovisual dengan mempertimbangkan keterbacaan, kejelasan informasi, serta karakteristik pengguna.

Tahap *Develop* dilakukan dengan mengembangkan rancangan menjadi media yang dapat digunakan, meliputi leaflet informasi dokter, poster informasi jenis pelayanan, dan media audiovisual. Pada tahap ini dilakukan pemeriksaan terhadap isi dan tampilan media serta revisi berdasarkan masukan dari pembimbing lapangan atau pihak terkait. Setelah media disempurnakan, tahap *Disseminate* dilakukan melalui penyebaran atau pemanfaatan media sebagai pendukung penyampaian informasi layanan di Poliklinik Cluster Anyelir Gedung D RSUP Kemenkes Surabaya.