RINGKASAN

Pengembangan Video Edukasi Alur Pendaftaran Rawat Jalan Sebagai Upaya Mengatasi Kesenjangan Informasi Pasien Menggunakan Metode Penelitian Dan Pengembangan (R&D) Model ADDIE Di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Mhelfyn Echa Abellia, NIM. G41230431, Tahun 2026, Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Andri Permana Wicaksono, S.ST., M.T (selaku Dosen Pembimbing), dan Desma Legawa, S.ST (selaku *Clinical Instructure*).

RSUD Dr. Saiful Anwar Malang (RSSA) merupakan rumah sakit rujukan tipe A yang menyelenggarakan pelayanan rawat jalan dengan beberapa pilihan jalur pendaftaran, yaitu Antrian Poliklinik RSSA, Mobile JKN, dan mesin antrean RSSA. Untuk membantu pasien memahami proses pendaftaran, RSSA telah menyediakan video panduan pendaftaran rawat jalan melalui kanal YouTube resmi rumah sakit. Namun, video tersebut diunggah pada 8 Mei 2023 dan belum diperbarui, sedangkan terdapat perubahan pada kebijakan, prosedur, dan kondisi pelayanan rawat jalan. Kondisi tersebut menimbulkan kesenjangan informasi, yaitu adanya perbedaan antara informasi yang tersedia dalam video panduan sebelumnya dengan informasi yang perlu diketahui pasien berdasarkan kondisi pelayanan yang berlaku saat ini. Beberapa informasi yang perlu diperbarui meliputi ketentuan surat kontrol BPJS Kesehatan yang mulai disosialisasikan dan diterapkan sejak 1 Juni 2026, kelengkapan dokumen persyaratan, tahapan setelah memperoleh nomor antrean, lokasi poliklinik, dan identitas visual RSSA.

Kegiatan ini bertujuan mengembangkan video edukasi alur pendaftaran rawat jalan yang sesuai dengan kebutuhan informasi pasien dan kondisi pelayanan terkini di RSSA. Metode yang digunakan adalah *Research and Development* (R&D) dengan model ADDIE yang terdiri atas lima tahap. Tahap *Analysis* dilakukan melalui observasi, wawancara dengan pasien dan petugas, serta studi dokumentasi video sebelumnya untuk mengidentifikasi kesenjangan informasi dan menentukan materi yang perlu diperbarui atau ditambahkan. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian

besar pasien bingung pada tahap setelah memperoleh nomor antrean dan seluruh petugas menyarankan agar video menjelaskan langkah setelah nomor antrean. Tahap *Design* menyusun konsep video, materi, naskah, dan *storyboard* berdasarkan hasil analisis tersebut. Tahap *Development* menghasilkan video edukasi melalui pengambilan gambar, pembuatan visual ilustratif/animasi, penyusunan narasi, penyuntingan, dan penambahan subtitle. Tahap *Implementation* dan *Evaluation* belum dapat dilaksanakan secara penuh karena keterbatasan waktu Praktik Kerja Lapang, sehingga video belum diuji langsung kepada pasien.

Hasil kegiatan berupa video edukasi alur pendaftaran rawat jalan yang dirancang dalam 40 *scene* dan dibagi menjadi tiga bagian, yaitu persiapan dokumen, tiga cara memperoleh nomor antrean, dan langkah setelah mendapat nomor antrean. Video memuat pilihan jalur pendaftaran, kelengkapan dokumen berdasarkan jenis penjamin, ketentuan surat kontrol BPJS Kesehatan, tahapan setelah memperoleh nomor antrean, lokasi pelayanan, dan identitas visual RSSA yang berlaku saat ini. Seluruh materi video disusun berdasarkan hasil analisis kebutuhan sehingga sesuai dengan kondisi pelayanan rawat jalan di RSSA saat ini. Video diharapkan membantu pasien memahami alur pendaftaran secara runtut dan mengurangi kebutuhan pasien memperoleh penjelasan yang sama berulang kali dari petugas. Efektivitas video terhadap pemahaman pasien belum dapat dinilai karena belum dilakukan pengujian.

Saran bagi RSSA adalah menguji coba video kepada pasien dan petugas sebelum ditayangkan secara luas, termasuk melalui media sosial resmi, memperbarui isi video secara berkala apabila terdapat perubahan kebijakan, prosedur, atau kondisi pelayanan, serta mempertimbangkan perbaikan sistem antrean dan layar informasi poliklinik sebagai tindak lanjut temuan masalah sistem. Saran bagi peneliti selanjutnya adalah melanjutkan tahap *Implementation* dan *Evaluation* dengan melibatkan pasien sebagai sasaran video.