

EVALUASI PEMANFAATAN MEDIA EDUKASI VISUAL DALAM PENERBITAN SURAT KETERANGAN MEDIS BERDASARKAN PERSPEKTIF PASIEN DAN PETUGAS

Gebby Dwi Septianingtyas¹, Fita Rusdian Ikawati², Anis Ansyori³, Muchamad Suzul Firmansyah⁴, Evira Afrida⁵

^{1,2,3}Institut Teknologi Sains dan Kesehatan (ITSK) RS dr Soepraoen Malang, Indonesia

^{4,5}RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan

Email: septianingtyasgebbydwi@gmail.com¹, fita.160978@itsk-soepraoen.ac.id², anisansyori@itsk-soepraoen.ac.id³, firmanartefac08@gmail.com⁴, eviraafrida88@gmail.com⁵

ABSTRAK

Penerbitan Surat Keterangan Medis (SKM) sering kali menghadapi kendala akibat kurangnya informasi yang mudah dipahami oleh pasien, yang berdampak pada kebingungan dan keterlambatan pelayanan. Media edukasi visual seperti leaflet dan banner berperan penting dalam meningkatkan pemahaman pasien terhadap prosedur administratif. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pemanfaatan media edukasi visual dalam penerbitan SKM berdasarkan perspektif pasien dan petugas. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi evaluatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap pasien yang mengurus SKM serta petugas yang menerbitkannya. Hasil menunjukkan bahwa media edukasi visual membantu pasien memahami persyaratan dan prosedur SKM dengan lebih baik, serta mengurangi ketergantungan pada penjelasan verbal dari petugas. Pasien menilai informasi dalam leaflet dan banner mudah dipahami dan bermanfaat. Dari perspektif petugas, media edukasi mempercepat proses pelayanan, mengurangi repetisi penjelasan, dan meningkatkan efisiensi kerja. Penelitian ini menyimpulkan bahwa media edukasi visual berfungsi ganda sebagai alat edukatif bagi pasien dan alat bantu efisiensi bagi petugas, sehingga layak dijadikan bagian integral dalam sistem informasi rumah sakit, khususnya pada pelayanan administratif seperti SKM.

Kata Kunci: Media Edukasi Visual, Surat Keterangan Medis, Pelayanan Administrasi, Komunikasi Pasien, Efisiensi Kerja Petugas.

ABSTRACT

The issuance of Medical Certificates (SKM) often encounters obstacles due to a lack of easily understood information for patients, leading to confusion and service delays. Visual educational media such as leaflets and banners play an important role in improving patients' understanding of administrative procedures. This study aims to evaluate the use of visual educational media in the issuance of SKM from the perspectives of both patients and healthcare staff. The research employed a qualitative approach with a descriptive evaluative study design. Data were collected through in-depth interviews and observations involving patients requesting SKM and the staff responsible for its issuance. The results show that visual educational media assist patients in better understanding the requirements and procedures for obtaining SKM, while also reducing their reliance on verbal explanations from staff. Patients

found the information in the leaflets and banners to be clear and helpful. From the staff's perspective, the media streamlined the service process, reduced repetitive explanations, and enhanced work efficiency. This study concludes that visual educational media serve a dual function as an educational tool for patients and a support tool for staff efficiency, making them an integral part of the hospital's information system, especially in administrative services such as SKM.

Keywords: *Visual Educational Media, Medical Certificate, Administrative Services, Patient Communication, Staff Work Efficiency.*

PENDAHULUAN

Rumah sakit wajib melaksanakan promosi kesehatan (promkes) sesuai dengan Permenkes RI Nomor 44 Tahun 2018 mengenai penyelenggaraan promosi kesehatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018). Rumah sakit baik pemerintah maupun swasta diarahkan untuk menyampaikan informasi dan edukasi kesehatan untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, perubahan opini, sikap dan perilaku menuju tingkat kesehatan yang lebih baik (Anisa *et al.*, 2025). Penerapan promosi kesehatan berdasarkan ketentuan dilaksanakan oleh Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS). Pelayanan kesehatan yang optimal tidak hanya ditentukan oleh kemampuan tenaga medis, tetapi juga oleh keberhasilan komunikasi antara petugas dan pasien. Untuk menunjang kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit semua aspek pelayanan harus sesuai standart yang telah ditetapkan. Khususnya pada bagian rekam medis, yang merupakan acuan untuk menentukan tindakan kepada pasien yang sedang berobat (Fita Rusdian Ikawati *et al.*, 2024). Proses administrasi seperti penerbitan Surat Keterangan Medis (SKM) kerap menjadi kendala karena minimnya informasi yang mudah dipahami oleh pasien. Kurangnya pemahaman ini dapat menyebabkan kebingungan, keterlambatan pelayanan, dan menurunnya kepuasan pasien. Oleh karena itu, media edukasi visual seperti leaflet dan banner menjadi alat penting yang dapat membantu menjelaskan prosedur dan persyaratan secara lebih jelas dan praktis, Informasi melalui media leaflet merupakan bagian dari media pendidikan kesehatan yaitu suatu usaha dalam meningkatkan kemampuan (perilaku) untuk mencapai kesehatan optimal (Jannah & Timiyatun, 2020)

Penggunaan media edukasi visual telah terbukti efektif dalam berbagai konteks pelayanan kesehatan untuk meningkatkan pemahaman pasien. Leaflet dan banner sebagai media komunikasi visual mampu menyajikan informasi secara ringkas, menarik, dan mudah diakses oleh pasien dengan beragam latar belakang pendidikan. Sebuah penelitian terdahulu yang

dialakukan oleh Putra (2017) menunjukkan bahwa leaflet edukasi dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman pasien hipertensi di Instalasi Rawat Inap RSUD Kaliwates Jember hasil menunjukkan bahwa sekali pasien diberikan media visual edukasi, pemahaman prosedur dan edukasi medis meningkat. Hal ini mendukung pentingnya pengembangan media edukasi dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Selain manfaat bagi pasien, media edukasi visual juga berdampak positif terhadap kinerja petugas kesehatan. Dengan adanya media visual yang jelas, petugas dapat mengurangi beban penjelasan verbal yang berulang-ulang kepada pasien, sehingga proses pelayanan menjadi lebih efisien dan terstruktur. Putri dan Anggraini (2024) menegaskan bahwa penerapan media edukasi visual di rumah sakit mampu mempercepat proses administrasi dan menurunkan tingkat kesalahan komunikasi antara petugas dan pasien, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan kedua belah pihak.

Meski demikian, efektivitas pemanfaatan media edukasi visual dalam konteks penerbitan SKM belum banyak dieksplorasi secara menyeluruh, terutama dari perspektif langsung pasien dan petugas. Banyak studi masih berfokus pada media edukasi di bidang klinis atau penyakit tertentu, sementara aspek administrasi pelayanan seperti SKM belum mendapat perhatian yang sebanding. Oleh karena itu, evaluasi mengenai bagaimana media edukasi ini diterima dan dimanfaatkan dalam proses penerbitan SKM menjadi sangat penting untuk mengisi gap pengetahuan ini.

Selain efektivitas, persepsi dan pengalaman pasien serta petugas terhadap media edukasi juga menjadi faktor kunci keberhasilan implementasi. Persepsi positif akan meningkatkan motivasi penggunaan media secara optimal, sementara hambatan seperti desain yang kurang menarik atau bahasa yang sulit dipahami dapat mengurangi efektivitas media tersebut. Selain efektivitas, persepsi dan pengalaman pasien serta petugas juga memengaruhi keberhasilan media edukasi. Persepsi positif meningkatkan motivasi penggunaan media, sedangkan desain yang kurang menarik atau bahasa yang sulit dipahami justru menurunkan efektivitasnya. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syukria (2022) menunjukkan bahwa leaflet dan poster dengan tampilan visual yang menarik dan bahasa sederhana secara signifikan meningkatkan pemahaman pasien tentang risiko jatuh

Evaluasi media edukasi secara kualitatif melalui wawancara dan observasi memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kendala dan kelebihan yang ada

selama implementasi di lapangan. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh pengalaman pengguna media edukasi yang mungkin terlewatkan dalam penelitian sebelumnya. Metode kualitatif juga memberikan ruang bagi pasien dan petugas untuk menyampaikan masukan yang membangun bagi perbaikan media. Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pemanfaatan media edukasi visual dalam proses penerbitan Surat Keterangan Medis berdasarkan perspektif pasien dan petugas. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi rumah sakit dalam mengoptimalkan media edukasi untuk meningkatkan pemahaman pasien, memperlancar proses pelayanan, dan mendukung peningkatan kualitas administrasi kesehatan secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi evaluatif deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih untuk menggali secara mendalam persepsi, pengalaman, dan pemahaman pasien serta petugas mengenai pemanfaatan media edukasi visual berupa leaflet dan banner dalam proses penerbitan Surat Keterangan Medis (SKM). Studi evaluatif deskriptif dilakukan untuk menilai efektivitas dan penerimaan media edukasi yang telah diterapkan di lapangan. Informan utama dalam penelitian ini adalah pasien yang mengurus SKM dan petugas yang secara langsung menangani penerbitan SKM di unit terkait. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi non partisipatif terhadap proses pelayanan SKM selama penggunaan media edukasi visual. Identitas seluruh informan dirahasiakan untuk menjaga privasi dan kerahasiaan informasi, sesuai dengan prinsip etika penelitian melalui penerapan anonimitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengevaluasi pemanfaatan media edukasi visual berupa leaflet dan banner dalam proses penerbitan Surat Keterangan Medis (SKM), berdasarkan perspektif pasien dan petugas. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi lapangan.

a. Perspektif Pasien Terhadap Media Edukasi Visual

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan utama 2 (WIU2), diketahui bahwa sebelum adanya media edukasi visual, pasien tidak memiliki informasi yang cukup mengenai prosedur pengurusan SKM:

“Belum pernah ada penjelasan dan di websitenya pun masih belum ada informasi mengenai pengurusan SKM” (WIU2).

Pasien juga mengaku pernah mengalami kebingungan terkait persyaratan SKM:

“Pernah mbak, mengenai persyaratannya” (WIU2).

Namun, setelah diberikan media edukasi berupa leaflet dan banner, pasien merasa sangat terbantu:

“Sudah mbak, jadi bisa dengan mudah melihat apa saja syaratnya... jadi membantu sekali” (WIU2)

“Tulisannya juga sudah jelas untuk mata saya yang minus ini” (WIU2).

Pasien menyatakan bahwa media edukasi mudah dipahami, dan informasi paling membantu adalah syarat serta waktu pengambilan SKM. Mereka juga mengusulkan agar leaflet diperbanyak agar seluruh pasien mendapatkan salinannya. Berdasarkan observasi, pasien tampak membaca dan memahami media edukasi sebelum memulai proses pengurusan SKM. Leaflet dan banner tersedia dalam kondisi baik, mudah ditemukan, serta memuat informasi sesuai prosedur.

Seperti dijelaskan dalam pendahuluan jurnal ini, media edukasi visual seperti leaflet dan banner telah terbukti efektif meningkatkan pemahaman pasien terhadap prosedur pelayanan kesehatan. Media ini mampu menyampaikan informasi secara ringkas, menarik, dan mudah diakses oleh pasien dengan berbagai latar belakang pendidikan. Sebuah penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putra (2017) menunjukkan bahwa leaflet edukasi dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman pasien hipertensi di Instalasi Rawat Inap RSUD Kaliwates Jember hasil menunjukkan bahwa sekali pasien diberikan media visual edukasi, pemahaman prosedur dan edukasi medis meningkat, dan kesalahan prosedur. Penyesuaian konten media dengan karakteristik audiens juga penting agar edukasi dapat diterima dengan maksimal.

Dari perspektif pasien, kehadiran media edukasi visual sangat membantu dalam memahami prosedur administratif SKM yang sebelumnya dirasa membingungkan. Informasi yang disajikan secara visual dan jelas meningkatkan kemandirian pasien dalam mengurus keperluannya tanpa selalu bergantung pada penjelasan lisan dari petugas. Dengan demikian, media ini berperan penting dalam meningkatkan mutu komunikasi informasi di rumah sakit.

b. Perspektif Petugas Terhadap Media Edukasi Visual

Wawancara dengan informan utama 1 (WIU1) mengungkapkan bahwa kendala utama berasal dari ketidaktahuan pasien mengenai alur dan persyaratan SKM. Banyak pasien mendesak agar SKM segera diproses tanpa memahami bahwa prosesnya membutuhkan verifikasi data dan konfirmasi DPJP:

“Taunya pasien harus cepat, padahal kita masih perlu waktu untuk mencari dan melihat data pasien atau apakah berkasnya sudah kembali atau belum” (WIU1).

Petugas juga menyampaikan bahwa sebelum adanya media edukasi visual, mereka hanya menggunakan catatan kecil yang mudah hilang, dan sering kali harus menjelaskan prosedur secara berulang. Dengan hadirnya leaflet dan banner.

“Meringankan sekali, karena sudah tidak perlu menjelaskan satu-satu lagi karena sudah tertera di situ kan” (WIU1).

Petugas menilai tampilan media menarik dan informatif, serta telah sesuai dengan kebutuhan pasien. Observasi di lapangan menunjukkan bahwa petugas aktif merujuk pasien pada media edukasi, dan proses pelayanan menjadi lebih efisien.

Sebagaimana dijelaskan dalam pendahuluan jurnal ini, media edukasi visual tidak hanya bermanfaat bagi pasien, tetapi juga berdampak positif pada efisiensi kerja petugas. Dengan informasi yang tersaji secara visual, petugas tidak perlu lagi mengulang penjelasan lisan, sehingga proses pelayanan menjadi lebih terstruktur dan cepat (Putri & Anggraini, 2024). Media visual juga membantu menurunkan tingkat kesalahan komunikasi antara petugas dan pasien.

Dari perspektif petugas, media edukasi visual menjadi alat bantu kerja yang sangat efektif dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. Penggunaan leaflet dan banner memperkuat konsistensi informasi dan mengurangi beban kerja yang bersifat repetitif. Ini membuktikan bahwa media edukasi visual bukan hanya mendukung pasien, tetapi juga meningkatkan profesionalitas dan efektivitas kerja tenaga administrasi di rumah sakit.

Pembahasan



Penelitian ini menunjukkan bahwa media edukasi visual berupa leaflet dan banner berperan penting dalam meningkatkan pemahaman pasien terhadap prosedur pengurusan Surat Keterangan Medis (SKM). Sebelum adanya media ini, pasien mengaku belum pernah menerima penjelasan yang memadai, bahkan informasi di website rumah sakit pun belum tersedia. Ketidaktahuan ini menyebabkan kebingungan, terutama dalam hal persyaratan SKM. Pernyataan ini diperkuat oleh data wawancara dengan pasien (WIU2) yang mengaku tidak mengetahui prosedur pengurusan dan mengalami kebingungan saat mengurus SKM. Setelah media edukasi diterapkan, pasien merasa sangat terbantu karena informasi dapat dilihat secara langsung, mudah diingat, dan tampilan desainnya menarik serta dapat dibaca dengan jelas meski memiliki keterbatasan penglihatan. Hasil observasi juga mendukung hal ini, karena pasien terlihat membaca media edukasi sebelum proses pengurusan dan menunjukkan pemahaman yang baik.

Media edukasi visual telah terbukti secara teoritis dan praktis meningkatkan kualitas komunikasi informasi dalam pelayanan kesehatan. Pasien tidak hanya merasa terbantu, tetapi juga menunjukkan peningkatan pemahaman terhadap syarat dan waktu pengambilan SKM. Bahkan beberapa pasien mengusulkan agar leaflet diperbanyak agar semua pasien dapat mengakses informasi tersebut.

Di sisi lain, dari perspektif petugas, kehadiran media edukasi visual juga membawa dampak positif yang signifikan. Wawancara dengan informan utama petugas (WIU1) menunjukkan bahwa sebelum adanya media edukasi, petugas sering kali harus memberikan

penjelasan secara verbal yang repetitif dan hanya mengandalkan catatan kecil yang mudah hilang. Proses pelayanan menjadi tidak efisien, apalagi ketika pasien menginginkan proses yang cepat sementara petugas harus memverifikasi data dan menunggu konfirmasi dari dokter penanggung jawab (DPJP). Setelah penerapan leaflet dan banner, petugas mengaku merasa sangat terbantu karena tidak perlu lagi memberikan penjelasan berulang; cukup merujuk pasien pada media yang telah tersedia.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa media edukasi tidak hanya menjadi sarana informasi bagi pasien, tetapi juga menjadi alat efisiensi kerja bagi petugas. Dengan menggunakan media visual, petugas dapat menjaga konsistensi penyampaian informasi, mengurangi beban komunikasi verbal, dan mengarahkan pasien untuk memperoleh informasi secara mandiri. Ini tentu mendukung peningkatan efisiensi kerja serta profesionalitas dalam pelayanan administrasi rumah sakit.

Aspek penting lainnya adalah kesesuaian konten media edukasi dengan kebutuhan pasien dan kondisi di lapangan. Hasil observasi menunjukkan bahwa media diletakkan di lokasi strategis, dalam kondisi baik, dan menggunakan bahasa serta gambar yang mudah dipahami. Selain itu, pasien yang membaca media tersebut tampak memahami isinya dan menunjukkan peningkatan kesadaran terhadap proses pelayanan SKM. Hal ini selaras dengan (Timiyatun, 2020) pentingnya menyesuaikan konten edukasi dengan karakteristik audiens. Media yang informatif, ringkas, dan disajikan dengan baik dapat meningkatkan efektivitas penyampaian pesan serta memperkuat pemahaman pasien terhadap hak dan kewajibannya dalam sistem pelayanan kesehatan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa media edukasi visual berperan ganda: sebagai alat edukatif bagi pasien dan sebagai alat bantu pelayanan bagi petugas. Penelitian ini memberikan bukti kuat bahwa penggunaan media edukasi yang tepat mampu mengurangi kesenjangan informasi, meningkatkan efisiensi pelayanan, dan memperkuat komunikasi antara rumah sakit dan pasien. Oleh karena itu, pengembangan dan penyebaran media edukasi yang lebih luas dan konsisten sangat disarankan agar manfaatnya dapat dirasakan oleh seluruh pengguna layanan. Rumah sakit perlu mempertimbangkan media edukasi sebagai bagian integral dari sistem administrasi dan pelayanan, khususnya dalam penerbitan dokumen penting seperti SKM.

KESIMPULAN DAN SARAN**Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan media edukasi visual berupa leaflet dan banner dalam proses penerbitan Surat Keterangan Medis (SKM) memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kesehatan. Dari sisi pasien, kehadiran media ini terbukti mampu meningkatkan pemahaman terhadap prosedur dan persyaratan SKM secara lebih jelas dan mandiri, mengurangi kebingungan, serta mempercepat proses pengurusan tanpa bergantung sepenuhnya pada penjelasan verbal dari petugas. Informasi yang disajikan dalam format visual dinilai mudah diakses, ringkas, dan sesuai dengan kebutuhan pasien dari berbagai latar belakang, sehingga turut meningkatkan kepuasan serta kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Sementara itu, dari perspektif petugas, media edukasi visual sangat membantu dalam mengefisienkan proses kerja, mengurangi beban komunikasi repetitif, dan memperkuat konsistensi penyampaian informasi kepada pasien, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan profesionalitas serta efektivitas pelayanan. Temuan ini menegaskan bahwa media edukasi visual berperan ganda sebagai alat bantu edukasi pasien dan pendukung efisiensi kerja petugas, serta layak dijadikan bagian integral dari sistem komunikasi dan informasi rumah sakit. Oleh karena itu, pengembangan dan penyebaran media edukasi visual yang adaptif, mudah dipahami, dan sesuai konteks pelayanan sangat direkomendasikan guna menunjang keberhasilan administrasi layanan kesehatan secara menyeluruh, khususnya dalam penerbitan dokumen resmi seperti SKM.

Saran

1. Menyediakan Leaflet dalam Jumlah Cukup untuk Setiap Pasien
2. Menempatkan Banner dan leaflet di Titik-Titik Strategis dan Mudah Terlihat
3. Melatih Petugas untuk Mengarahkan Pasien pada Media Edukasi
4. Menyediakan Kotak Saran atau QR Feedback Khusus Media Edukasi.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraini & Putri. (2024). Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Rawat Inap RSUD X

Bayu, P. D. (n.d.). *Efektivitas Media Promosi Kesehatan Leaflet dan Brosur Pada Pasien Hipertensi 9*. Retrieved from repository unej .

Fita Rusdian Ikawati, F. D. (2024). Evaluasi Kelengkapan Resume Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Wafa Husada. *Jurnal Kesehatan Affinitas*, 14-23.

Renata Anisa, R. D. (2025). Informasi dan promosi kesehatan rumah sakit dalam meningkatkan kesehatan . *Journal of Library and Information Science*, 35-48.

Syukria, Y. (2022). *Edukasi Manajemen Risiko Jatuh pada Pasien dan Keluarga dengan Media Poster dan Leaflet di Rumah Sakit*

Timiyatun, N. M. (2020). Perbandingan Efektivitas Pendidikan Kesehatan dengan Media Leaflet dan Audio Perbandingan Efektivitas Pendidikan Kesehatan dengan Media Leaflet dan Audio . *Jurnal Keperawatan Terpadu*, 80-90.