

INTEGRASI ANIMASI DIGITAL DAN RME DALAM ALUR RAWAT JALAN RSUD KARSA HUSADA BATU

**Fita Rusdian Ikawati¹, Anis Ansyori², Eldha Nur Fadhila Putri Mahardika³,
Ericka Rismayanti Dasilva⁴**

fita.160978@itsk-soepraoen.ac.id¹, anisansyori@itsk-soepraoen.ac.id², eldha.nfpm@gmail.com³,
jejedasilva15@gmail.com⁴

ITSK RS Dr. SOEPRAOEN

ABSTRAK

Rumah Sakit Karsa Husada sebagai institusi pelayanan kesehatan tingkat lanjutan di wilayah Kota Batu dan sekitarnya, menghadapi tantangan yaitu masih terdapat oknum yang memperjualbelikan antrean di instalasi rawat jalan. Tujuan dari program ini adalah untuk menjadikan media animasi digital edukatif dalam mendukung alur layanan rawat jalan RSUD Karsa Husada Batu sebagai media sosialisasi yang lebih mudah dipahami dan transparan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus yang dilaksanakan di RSUD Karsa Husada Batu pada bulan juni 2025. Hasil dari kegiatan ini yaitu pembuatan animasi digital tentang alur prosedur pendaftaran di instalasi rawat jalan RSUD Karsa Husada Batu sehingga pasien menjadi lebih tersosialisasi dengan baik karena berbentuk visual. kesimpulan yaitu menghasilkan video animasi 3 menit 31 detik berisi tentang alur pendaftaran di instalasi rawat dan aplikasi layanan SI DUL KEMIT yang dapat digunakan rumah sakit dalam proses sosialisasi alur pelayanan di instalasi rawat jalan yang lebih transparan dalam mendapatkan nomor antrean dan adaptif terhadap perkembangan zaman.

Kata Kunci: Alur, Rawat Jalan, Animasi Digital.

ABSTRACT

Karsa Husada Hospital, as a secondary-level healthcare institution serving Batu City and its surrounding areas, faces the challenge of individuals illegally selling queue numbers in the outpatient unit. This program aims to develop an educational digital animation to support the outpatient service flow as a more transparent and comprehensible socialization tool. This research employs a descriptive qualitative method with a case study approach, conducted at Karsa Husada Hospital in June 2025. The result of this activity is a 3-minute-31-second animation video illustrating the outpatient registration procedure. The media helps patients better understand the service flow through visual means, ensuring more effective information delivery. In addition, the animation introduces the SI DUL KEMIT application as a form of digital-based health service. The findings indicate that digital animation can serve as an effective educational medium to improve patient comprehension, reduce queue manipulation practices, and promote transparency and adaptability to technological developments within hospital services.

Keywords: Flow, Outpatient, Digital Animation

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan merupakan bagian dari upaya menuju layanan yang lebih efisien, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pasien (Firdaus et al., 2025). Rumah Sakit Karsa Husada sebagai institusi pelayanan kesehatan tingkat lanjutan di wilayah Kota Batu dan sekitarnya, menghadapi tantangan signifikan dalam meningkatkan mutu layanan. Tantangan tersebut yaitu masih terdapat oknum yang memperjualbelikan antrean di instalasi rawat jalan sehingga kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan mendapatkan skor penilaian C dari Masyarakat (RSUD Karsa Husada Batu, 2024).

Permasalahan ini menjadi menarik dan signifikan karena menyentuh aspek strategis dalam manajemen pelayanan publik bidang kesehatan. Di tengah tuntutan masyarakat akan layanan yang cepat dan informatif, hambatan komunikasi dan keterbatasan informasi yang dialami pasien dapat berdampak langsung terhadap kepuasan, kualitas perawatan, dan efisiensi operasional rumah sakit (Indrayadi et al., 2023). Berdasarkan survei internal yang dilakukan pada Triwulan 3 2024 menunjukkan bahwa kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan memperoleh nilai kategori

C. Masalah ini diperparah dengan adanya oknum tidak resmi yang memperjualbelikan nomor antrean di instalasi rawat jalan. Situasi ini mencerminkan tantangan serius dalam sistem manajemen antrean dan penyampaian informasi yang adil dan efektif.

Kondisi faktual menunjukkan bahwa sistem Rekam Medis Elektronik (RME) yang telah diterapkan sejak 2022 masih belum terimplementasi secara optimal dengan sistem pendaftaran pasien (Budiman et al., 2025). Padahal, sistem RME menyimpan potensi besar sebagai pusat informasi layanan yang dapat dikembangkan lebih lanjut, termasuk untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan serta keperluan edukasi pasien (Rusdiana & Sanjaya, 2024). Ketidakefisienan dalam integrasi ini menjadi kendala tersendiri, terutama dalam memastikan bahwa informasi layanan yang diberikan kepada pasien dapat diterima dengan baik dan dipahami secara menyeluruh (Putri et al., 2025).

Sebagai respons terhadap permasalahan tersebut, RSUD Karsa Husada Batu telah melakukan tindak lanjut berupa Petugas memberikan nomor antrian kepada pasien atau keluarga pasien dengan ketentuan satu nomor antrian harus ditunjukkan dengan surat rujukan serta mencelupkan jari ditinta sebagai bukti pengambilan nomor. Berdasarkan hal tersebut proses dalam pengambilan nomor antrean menjadi semakin lama karena ditambah proses validasi menggunakan tinta. Namun, evaluasi dan tindak lanjut layanan pada 2024 menunjukkan bahwa pendekatan ini belum menyentuh aspek kecepatan pelayanan dan pemanfaatan teknologi informasi bagi pasien, khususnya dalam mempercepat proses pelayanan pendaftaran. Dengan demikian, dibutuhkan pendekatan inovatif yang mampu mengatasi permasalahan ini.

Salah satu solusi potensial yang dapat diimplementasikan adalah penggunaan media animasi digital edukatif yang menggambarkan alur layanan secara visual, interaktif, dan mudah dipahami. Pemanfaatan animasi digital ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada semua pihak yang memanfaatkan oknum untuk memperjualbelikan antrean. Animasi digital terbukti memiliki efektivitas tinggi dalam meningkatkan pemahaman pasien terhadap informasi kesehatan, bahkan pada kelompok usia lanjut atau dengan keterbatasan literasi (Mutiarasari et al., 2022). Media ini dapat menjembatani keterbatasan komunikasi verbal dan memberikan pengalaman edukatif yang menyenangkan bagi pasien.

Berdasarkan analisis situasi tersebut, maka prioritas utama dalam pengembangan layanan di RSUD Karsa Husada Batu adalah memperkuat sistem informasi pasien melalui pendekatan edukatif berbasis visual, dengan memanfaatkan media animasi digital ke dalam alur pelayanan rawat jalan. Prioritas ini dipilih karena memiliki urgensi tinggi terhadap peningkatan pemahaman pasien, pengurangan beban kerja tenaga kesehatan, serta efisiensi proses pelayanan. Sehingga tidak ada lagi para pihak yang memanfaatkan oknum untuk memperjualbelikan nomor antrean, karena dapat merugikan pasien lain dan rumah sakit itu sendiri.

Tujuan dari program ini adalah untuk menjadikan media animasi digital edukatif dalam mendukung alur layanan rawat jalan RSUD Karsa Husada Batu sebagai media sosialisasi. Melalui kegiatan ini, diharapkan tercipta inovasi layanan berbasis teknologi yang

berorientasi pada kebutuhan pasien, serta mendorong rumah sakit menjadi institusi kesehatan yang transparan dan adaptif terhadap perubahan zaman dan kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus yang dilaksanakan di RSUD Karsa Husada Batu pada bulan juni 2025. Fokus penelitian ini adalah pada integrasi animasi digital dan sistem Rekam Medis Elektronik (RME) dalam alur pelayanan rawat jalan. Subjek penelitian petugas pendaftaran, dan pasien, sementara objek penelitian adalah tempat pendaftaran rawat jalan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Luaran dalam kegiatan ini adalah sebuah video animasi berdurasi 3 menit 31 detik yang menjelaskan alur pelayanan pasien rawat jalan RSUD Karsa Husada Batu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah Sakit Karsa Husada Kota Batu merupakan rumah sakit tipe B yang melayani masyarakat Kota Batu dan sekitarnya. Rumah sakit ini memiliki visi yaitu menjadikan rumah sakit pilihan utama masyarakat, sehingga pelayanan yang ditawarkan harus yang terbaik. Berdasarkan permasalahan yang ada bahwa terdapat oknum yang memperjualbelikan nomor antrean maka terdapat solusi kreatif dan inovatif yang ditawarkan yaitu animasi digital yang menjelaskan tentang alur prosedur pendaftaran di instalasi rawat jalan RSUD Karsa Husada Batu. Animasi digital ini bermanfaat dalam pasien memahami alur prosedur pendaftaran sehingga tidak ada lagi yang menggunakan oknum dalam mendapatkan nomor antrean. Dalam animasi digital ini juga dijelaskan bagaimana cara pendaftaran melalui M-JKN yang tidak perlu berebut dan menunggu terlalu lama dalam mendapatkan nomor antrean. Dengan menggunakan M-JKN tersebut pasien akan lebih cepat saat di pendaftaran dan lebih transparan.

Hal ini sesuai dengan penelitian Muhajir et al. (2023), bahwa rumah sakit perlu menyesuaikan diri dengan berbagai permasalahan dan tantangan yang dihadapi melalui pemanfaatan teknologi informasi, dengan tujuan meningkatkan kecepatan, efisiensi, dan transparansi layanan yang diberikan. Untuk mengakses layanan pendaftaran rawat jalan dapat dilakukan di mana dan kapan saja, tidak perlu antri.

Penelitian tersebut diperkuat dengan penelitian (Effendy et al., 2024), bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat memperluas jangkauan dan memperbaiki mutu pelayanan di rumah sakit, dan Kraus et al. (2021), pemanfaatan teknologi informasi berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi operasional serta memperkuat daya tahan rumah sakit. Penelitian Ikawati (2024), juga menyebutkan bahwa penerapan sistem informasi kesehatan berbasis komputer di rumah sakit

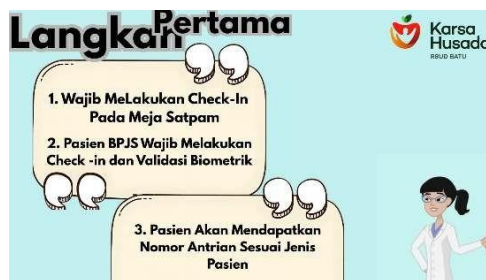
Indonesia menawarkan berbagai keuntungan penting dalam mendorong efisiensi, ketepatan, serta peningkatan mutu layanan kesehatan.

Berikut animasi digital alur pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Karsa Husada Batu.

Animasi digital ini dibuat agar proses pelayanan pendaftaran lebih cepat dan mudah dipahami.



Langkah pertama baik pasien umum maupun peserta BPJS wajib melakukan check in terlebih dahulu di meja satpam. Untuk peserta BPJS wajib untuk melakukan validasi biometrik. Setelah check in pasien akan mendapatkan nomor antrian sesuai dengan jenis pasiennya.



Pasien Umum

Untuk pasien umum baru dimohon membawa KTP atau kartu keluarga.



Untuk pasien umum lama cukup membawa KTP dan kartu berobat.



Setelah melakukan check in pasien akan diarahkan ke loket pendaftaran kemudian melakukan pembayaran di kasir dan selanjutnya menuju ke poliklinik sesuai tujuan.



Di poliklinik pasien akan diperiksa oleh dokter. Jika hasil pemeriksaan tidak mengharuskan untuk rawat inap pasien dapat langsung menuju ke apotek untuk mengambil obat lalu pulang. Namun jika pasien memerlukan perawatan lebih lanjut maka akan

diarahkan ke pemeriksaan penunjang rawat inap seperti laboratorium, radiologi atau farmasi. Setelah itu pasien akan dirawat di ruang perawatan inap sesuai dengan kebutuhan medis yang ditentukan oleh dokter



Pasien BPJS

Untuk pasien BPJS lama saat pendaftaran membawa surat kontrol atau surat rujukan dari FKTP (puskesmas, klinik, dokter keluarga) atau FKRTL (rumah sakit yang menjadi rujukan sebelumnya)



Sementara itu untuk pasien BPJS baru untuk mengisi data identitas dan menunjukkan surat rujukan dari FKTP atau FKRTL



Bagi pasien BPJS yang akan melakukan pendaftaran melalui aplikasi mobile-JKN berikut langkah- langkahnya.



Pertama buka aplikasi mobile-JKN



Masuk dengan NIK dan kata sandi



Pilih menu pendaftaran layanan



Pilih fasilitas tujuan yaitu RSUD Karsa Husada



Tentukan poli dan jadwal pemeriksaan. Setelah berhasil terakhir anda akan mendapatkan nomor antrean digital



Meski sudah mendaftar online, pasien tetap melakukan check in di meja satpam saat tiba di rumah sakit. Lalu langsung menuju poli sesuai nomor antrean digital



Butuh layanan kesehatan tanpa harus datang ke rumah sakit, kini tersedia layanan home care untuk pasien umum melalui aplikasi SI DUL KEMIT. Layanan ini memungkinkan pasien mendapatkan kunjungan tenaga medis langsung ke rumah. Unduk aplikasi SI DUL KEMIT di play store dan lakukan pendaftaran sesuai kebutuhan pelayanan di rumah.



Itulah alur lengkap pelayanan rawat jalan di RSUD Karsa Husada. Pastikan membawa dokumen yang diperlukan dan ikuti prosedur agar proses berobat berjalan lancar.



Berdasarkan permasalahan di instalasi rawat jalan RSUD Karsa Husada harus ditangani dengan solusi yang kreatif dan inovatif menyesuaikan perkembangan zaman. Pelayanan rawat jalan merupakan tempat dimana pasien menjalani perawatan awal dan tidak menutup kemungkinan dilakukan perawatan lanjutan sehingga solusi harus benar benar dilakukan untuk menjawab permasalahan yang ada.

Hal ini sesuai dengan penelitian (Hadiansyah & Wahab, 2024) unit rawat jalan adalah bagian fungsional di rumah sakit yang bertugas menangani proses penerimaan pasien, baik untuk keperluan pengobatan maupun perawatan lanjutan.

Solusi yang penulis tawarkan yaitu pembuatan animasi digital tentang alur prosedur pendaftaran di instalasi rawat jalan RSUD Karsa Husada Batu. Dengan adanya animasi digital ini pasien menjadi lebih tersosialisasi dengan baik karena berbentuk visual. Sehingga dengan adanya animasi digital ini dapat menghilangkan praktek oknum dalam memperjualbelikan nomor antrean di RSUD Karsa Husada Batu, karena pasien sudah mengetahui alur dan prosedurnya secara lengkap dan jelas.

Hal ini sesuai dengan penelitian (Mutiarasari et al., 2022) bahwa animasi mampu menyederhanakan hal-hal yang kompleks hanya melalui penggunaan gambar dan teks, sehingga maksud atau pesan dapat disampaikan secara visual dengan lebih jelas. Diperkuat penelitian Ompi et al. (2020) bahwa dengan penyajian informasi melalui animasi membuat proses penyampaian menjadi lebih mudah dipahami dan dimengerti dibandingkan jika disampaikan secara lisan atau tulisan.

Melihat perkembangan dan tuntutan zaman seperti sekarang ini suah banyak rumah sakit yang melakukan inovasi pelayanan kesehatan termasuk RSUD Karsa Husada Batu yang mempunyai layanan SI DUL KEMIT yaitu pelayanan yang menyentuh langsung ke masyarakat terutama sebagai upaya evaluasi terapi pada pasien pasca perawatan di rumah sakit.

Hal ini sesuai dengan penelitian (Sagala & Hajad, 2022) bahwa saat ini kemajuan teknologi yang semakin pesat menjadikan hampir seluruh aktivitas bergantung pada teknologi. Oleh karena itu, guna mengikuti dinamika zaman, pemerintah pun mulai melakukan transformasi layanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi.

Diperkuat penelitian (Trianggraini & Wahyuni, 2024), bahwa kesehatan merupakan aset yang sangat penting bagi setiap individu, sehingga pemerintah terus berupaya menghadirkan berbagai inovasi di bidang pelayanan kesehatan guna memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan yang optimal.

SIMPULAN

Setelah menyelesaikan proses pembuatan animasi digital alur pelayanan rawat jalan di RSUD Karsa Husada penulis dapat mengambil kesimpulan yaitu menghasilkan video animasi 3 menit 31 detik berisi tentang alur pendaftaran di instalasi rawat dan aplikasi layanan SI DUL KEMIT yang dapat digunakan rumah sakit dalam proses sosialisasi alur pelayanan di instalasi rawat jalan yang lebih transparan dalam mendapatkan nomor antrean dan adaptif terhadap perkembangan zaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiman, A., Isa, M., & Soekiswati, S. (2025). Analisis Risiko Dan Tindakan Pencegahan Kebocoran Data Rekam Medis Elektronik Pasien Di RS P Surakarta. *Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 7, 2118–2127. <https://doi.org/10.38035/rj.v7i3.1421>
- Effendy, C. A., Paramarta, V., & Purwanda, E. (2024). PERAN TEKNOLOGI INFORMASI, PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA, DAN SISTEM INFORMASI RUMAH SAKIT DALAM MENINGKATKAN KINERJA RUMAH SAKIT (KAJIAN LITERATUR). *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(4), 13479–13489.
- Firdaus, R., Khaerani, S., & Wijaya, N. (2025). Transformasi Digital Sistem Informasi Kesehatan Menuju Layanan Kesehatan Yang Terkoneksi Dan Berpusat Pada Pasien. *Economics and Digital Business Review*, 6(2), 1045–1055.
- Hadiansyah, R., & Wahab, S. (2024). ANALISIS DIGITALISASI REKAM MEDIS ELEKTRONIK TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN DI RS MUHAMMADIYAH BANDUNG. *Prepotif : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 3188–3193.
- Ikawati, F. R. (2024). Efektivitas Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien di Rumah Sakit. *Ranah Research : Journal of Multidisciplinary and Development*, 6(3), 288–298. <https://doi.org/10.38035/rj.v6i3>
- Indrayadi, Ariyani, H., Nurhayati, A., Usman, J. I. S., Suprpto, Betan, A., Ashari, A., Tikirik, W. O., Rizky, W., Wahyudin, & Waris, L. (2023). Manajemen Kesehatan di Era Transformasi Digital. *PT MAFY MEDIA LITERASI INDONESIA*.
- Kraus, S., Schiavone, F., Pluzhnikova, A., & Invernizzi, A. C. (2021). Digital transformation in healthcare: Analyzing the current state-of-research. *Journal of Business Research*, 123, 557–567. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.10.030>
- Muhajir, M., Akib, H., & Niswaty, R. (2023). Transformasi Digital Pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof.dr.H.M. Anwar Makkatutu Kabupaten Bantaeng. *Jurnal Altifani Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 129–139. <https://doi.org/10.25008/altifani.v3i1.327>
- Mutiarasari, N. P., Sangkot, H. S., Dewiyani, A. I. C., Dewi, E. S., & Wijaya, A. (2022). PENGARUH VIDEO ANIMASI TERHADAP PENGETAHUAN PASIEN TENTANG ALUR PENDAFTARAN DI RSIA HUSADA BUNDA. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*, 5(1), 167–174.
- Ompi, C. P., Sompie, S. R. U. A., & Sugiarto, B. A. (2020). Video Animasi Interaktif 3D Dampak Penggunaan Gadget pada Anak Sekolah Dasar Tingkat Awal. *Jurnal Teknik Elektro Dan Komputer*, 9(2), 127–136.
- Putri, F. A., Adha, K., Damanik, K. S., Nur, A. S. R., Septiani, R. F., & Purba Sri Hajjah. (2025). ANALISIS TANTANGAN DAN PELUANG IMPLEMENTASI SIMPUS DI PUSKESMAS PADA ERA TRANSFORMASI DIGITAL. *Jurnal Kesehatan Tembusai*, 6(1), 1261–1270.
- RS Karsa Husada. (2024). Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024. RS Karsa Husada.
- Rusdiana, E., & Sanjaya, G. Y. (2024). Challenges in Implementing Electronic Medical Records for Outpatient Units in Hospitals. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 27(03), 103–109.

- Sagala, R. B., & Hajad, V. (2022). Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Di Kantor BPJS Kota Subulussalam. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 4(1), 14–23. <https://doi.org/10.24076/jspg.2022v4i1.775>
- Trianggirani, S. A., & Wahyuni, S. (2024). KOLABORASI INOVASI PELAYANAN KESEHATAN MELALUI MOBILE JKN DI RUMAH.