

Upaya Peningkatan Pelayanan Orientasi Pasien Baru di Rumah Sakit Melalui Pengembangan Media Edukasi Berbasis Video QR Code

Syamsiah Rauf¹, Patima², Andi Adriana Amal³, A. Mustika Abidin⁴, Khoirunnisa Qurratul Aini Prasetya^{5*}

^{1,2,3,5}Program Studi Profesi Ners, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Islam Negeri Alauddin, Makassar, Indonesia

⁴Program Studi Ilmu Peternakan, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Alauddin, Makassar, Indonesia

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Received: 29-07-2025

Revised: 17-02-2026

Accepted: 19-03-2026

*Corresponding

Author:

Khoirunnisa Qurratul Aini Prasetya, S.Kep.,
Program Studi Profesi Ners, Universitas Islam Negeri Alauddin, Makassar, Indonesia
Email:
khoirunnisaqp@gmail.com

Kata Kunci:

Orientasi Pasien Baru;
QR Code; Video Edukasi

Keywords:

New Patient Orientation;
Educational Video; QR Code

Abstrak:

Proses orientasi pasien yang masih manual dan tidak konsisten menjadi hambatan dalam pelayanan rumah sakit. Salah satu pendekatan inovatif yang dapat diterapkan adalah penggunaan video orientasi pasien berbasis QR code sebagai sarana informasi mandiri bagi pasien dan keluarga yang dapat diakses kapan saja, guna mengatasi keterbatasan komunikasi petugas. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mengimplementasikan media orientasi pasien baru berbasis video QR code dengan metode edukasi yang dievaluasi melalui observasi, wawancara, dan pengisian kuesioner *pre-test* dan *post-test* pada 12 orang pasien baru yang dirawat di ruang perawatan Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa intervensi berupa video orientasi pasien baru terbukti efektif meningkatkan pemahaman pasien, dibuktikan oleh peningkatan signifikan skor dari *pretest* ke *posttest*. Berdasarkan hasil evaluasi kasus, dapat disimpulkan bahwa pemberian edukasi melalui media video berbasis QR code terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman pasien baru terkait orientasi penerimaan di rumah sakit. Disarankan agar rumah sakit mengimplementasikan secara berkelanjutan video orientasi pasien berbasis QR code sebagai bagian dari standar pelayanan, serta mengoptimalkan pemanfaatannya melalui pengembangan konten dan sosialisasi kepada tenaga kesehatan.

Abstract:

The patient orientation process that is still manual and inconsistent is an obstacle in hospital services. One of the innovative approaches that can be applied is the use of QR code-based patient orientation videos as a means of independent information for patients and families that can be accessed at any time, in order to overcome the limitations of officer communication. This service activity aimed to implement new patient orientation media based on QR code video with educational methods that are evaluated through observation, interviews, and filling out pre-test and post-test questionnaires on 12 new patients who were admitted to the hospital. The results showed that interventions in the form of new patient orientation videos proved to be effective in improving patient understanding, as evidenced by a significant increase in scores from pretest to posttest. Based on the results of the case evaluation, it can be concluded that providing education through QR code-based video media has proven to be effective in increasing the understanding of new patients related to admission orientation in hospitals. It is recommended that hospitals continuously implement QR code-based patient orientation videos as part of service standards, as well as optimize their use through content development and socialization to health workers.



This is an Open

Access article published by Jurnal Omni Pengabdian Masyarakat, distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan layanan yang bermutu, aman, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Salah satu aspek penting dalam pelayanan tersebut adalah orientasi awal bagi pasien baru, terutama saat mereka pertama kali dirawat di rumah sakit (Calisi et al., 2023). Orientasi ini bertujuan memperkenalkan pasien dan keluarga terhadap hak dan kewajiban mereka, alur pelayanan, serta peraturan dan fasilitas yang tersedia. Sayangnya, hingga kini, proses orientasi di banyak rumah sakit di Indonesia masih dilakukan secara manual, lisan, dan sangat bergantung pada ketersediaan waktu dan komunikasi petugas, seperti yang terjadi di rumah sakit, khususnya di ruang perawatan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Lantai 4.

Hasil observasi awal dan wawancara dengan petugas menunjukkan bahwa informasi penting seringkali tidak tersampaikan secara menyeluruh kepada pasien. Banyak pasien dan keluarganya tidak memahami alur layanan, hak sebagai pasien, serta standar keselamatan yang berlaku. Hal ini diperparah dengan kondisi pasien yang kerap berada dalam situasi cemas dan tidak siap menerima informasi secara langsung saat awal masuk rumah sakit. Studi pendahuluan juga menemukan bahwa perawat belum optimal menerapkan komunikasi terapeutik dan prosedur orientasi, seperti memperkenalkan diri sebelum tindakan, serta menjelaskan prosedur secara konsisten.

Urgensi kegiatan ini semakin nyata mengingat beban kerja petugas yang tinggi dan pentingnya penyampaian informasi yang sistematis dan seragam. Dalam konteks pelayanan kesehatan yang terus bergerak menuju digitalisasi, pengembangan media edukasi berbasis teknologi merupakan solusi yang tepat dan mendesak. Kementerian Kesehatan RI juga telah menekankan pentingnya transformasi layanan digital sebagai bagian dari reformasi sistem kesehatan nasional.

Beberapa penelitian dan kegiatan pengabdian masyarakat sebelumnya menunjukkan bahwa media audiovisual memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan pemahaman pasien. Studi oleh Aboumatar et al. (2017) di Amerika Serikat menunjukkan bahwa penggunaan video orientasi meningkatkan pemahaman pasien tentang sistem rumah sakit hingga 35% lebih tinggi dibanding metode konvensional. Di Indonesia, penelitian oleh Muthoharoh et al. (2025) mengenai penggunaan QR code dalam edukasi pasien di RS Brawijaya Depok berhasil meningkatkan efisiensi penyampaian informasi dan menurunkan beban kerja perawat. Selain itu, kegiatan pengabdian masyarakat oleh Putri dan Rahmawati (2020) di RSUD Yogyakarta menunjukkan bahwa penyuluhan berbasis media digital kepada pasien baru secara signifikan meningkatkan kepuasan dan retensi informasi pasien.

Namun, belum banyak pengabdian masyarakat yang secara spesifik mengembangkan sistem orientasi pasien rawat inap akut berbasis video digital dan QR code yang terintegrasi, terutama di rumah sakit rujukan wilayah Indonesia Timur. Oleh karena itu, pengembangan media edukasi berbasis video yang dapat diakses melalui QR code menjadi inovasi yang relevan, adaptif, dan berpotensi direplikasi di rumah sakit lain.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk menjawab kebutuhan nyata di ruang perawatan PJT Lantai 4, yakni penguatan sistem orientasi pasien baru melalui media digital yang lebih informatif, efisien, dan mudah diakses. Media ini dirancang untuk menjelaskan alur pelayanan, protokol keselamatan, hak dan kewajiban pasien, serta tata tertib ruang perawatan dalam format audiovisual yang dapat diputar kapan saja oleh pasien dan keluarga. Diharapkan, inovasi ini akan meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi miskomunikasi, serta mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan nasional.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dengan pendekatan edukatif melalui metode ceramah singkat, diskusi interaktif, dan pemanfaatan media digital berupa video edukasi yang diakses melalui *QR code*. Metode ini dipilih untuk menjawab kebutuhan informasi yang cepat, konsisten, dan mudah diakses oleh pasien baru serta keluarganya saat menjalani perawatan di rumah sakit, khususnya di ruang rawat inap akut. Kegiatan ini dilaksanakan di Ruang Perawatan Pusat Jantung Terpadu (PJT) Lantai 4 Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar, yang merupakan salah satu unit perawatan pasien akut. Waktu pelaksanaan kegiatan berlangsung pada hari Sabtu, 24 Mei 2025 selama \pm 2 jam, yang dimulai dari pukul 12.00 WITA hingga 14.00 WITA. Sasaran dari kegiatan ini adalah pasien baru dan keluarganya yang dirawat di ruang PJT lantai 4, serta perawat pelaksana yang bertanggung jawab terhadap edukasi dan komunikasi awal dengan pasien.

Media utama yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini adalah berupa: 1) Video edukatif orientasi pasien berdurasi \pm 6 menit, yang memuat informasi mengenai alur pelayanan, tata tertib ruang perawatan, hak dan kewajiban pasien, serta protokol keselamatan; 2) Kode QR yang dipasang di dinding ruangan dan buku informasi pasien yang mengarahkan langsung ke video orientasi; 3) Lembar pre-test dan post-test untuk mengukur pemahaman pasien terhadap materi yang disampaikan; Formulir observasi dan panduan wawancara untuk menggali pengalaman pasien dan perawat sebelum dan sesudah intervensi.

Tahapan pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Masyarakat

Tahap	Uraian Kegiatan
Persiapan	Observasi dan koordinasi dengan mitra, penyusunan konten video edukasi, aktivasi <i>QR code</i> , serta persiapan instrumen <i>pre-test/post-test</i> .
Pelaksanaan	Pemberian pengarahan singkat, pengisian <i>pre-test</i> , pemutaran video oleh pasien melalui <i>QR code</i> , dilanjutkan dengan <i>post-test</i> dan diskusi.
Evaluasi	Analisis hasil <i>pre-test</i> dan <i>post-test</i> serta wawancara untuk menilai efektivitas media dan respon pasien.
Tindak lanjut	Perbaiki media berdasarkan umpan balik, penyusunan laporan kegiatan, dan rekomendasi replikasi di unit lain.

Evaluasi kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan melalui dua metode meliputi: 1) Evaluasi kuantitatif menggunakan lembar pre-test dan post-test untuk menilai peningkatan pemahaman pasien terhadap hak, kewajiban, dan alur layanan; dan 2) Evaluasi kualitatif melalui wawancara terbuka dan diskusi singkat bersama pasien dan petugas, untuk menilai kepuasan, kejelasan informasi, serta saran pengembangan ke depan. Metode ini dinilai tepat karena menggabungkan pendekatan edukatif dan partisipatif yang responsif terhadap kondisi dan kebutuhan mitra, serta memberikan solusi digital yang mudah diakses dan hemat sumber daya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dimulai dengan pengkajian awal yang telah dilaksanakan selama satu pekan, terhitung mulai tanggal 12 hingga 17 Mei 2025. Pengumpulan data dilakukan secara menyeluruh melalui metode observasi langsung, wawancara terhadap perawat dan pasien, serta pengisian lembar *pre-test* untuk mengukur tingkat pemahaman pasien terhadap orientasi dasar yang seharusnya diberikan saat awal masuk perawatan. Hasil pengkajian menunjukkan bahwa orientasi penerimaan pasien baru di ruangan belum dilaksanakan secara optimal. Hal ini

ditunjukkan dengan belum adanya mekanisme standar pemberian informasi awal kepada pasien secara konsisten, serta rendahnya skor pemahaman pasien pada lembar *pre-test* yang diberikan sebelum dilakukan intervensi video. Melalui wawancara, perawat menyatakan bahwa pelaksanaan orientasi sering kali terkendala oleh tingginya beban kerja, banyaknya delegasi tugas, dan masuknya pasien dalam waktu yang hampir bersamaan, sehingga waktu untuk memberikan edukasi langsung menjadi sangat terbatas.

Adapun penyelesaian masalah dalam orientasi pasien baru ini dengan pengembangan model orientasi pasien baru berbasis digital melalui video dalam bentuk *QR code*. Intervensi ini mengacu pada standar NIC (*Nursing Interventions Classification*) kode 5510 – *Health Education* dan kode 5602 – *Patient Education: Procedure/Treatment*, yang mencakup pemberian informasi yang relevan dengan kondisi pasien, prosedur, serta sistem pelayanan kesehatan yang akan dijalani. Penggunaan media video sebagai bentuk intervensi pendidikan kesehatan terbukti dapat mempermudah proses penyampaian informasi secara visual dan repetitif, terutama pada kondisi lingkungan dengan keterbatasan waktu dan tenaga perawat.

Dalam pelaksanaannya, kegiatan pengabdian ini melibatkan 12 orang pasien baru dengan menggunakan metode poster *QR code* video orientasi penerimaan pasien baru yang berisi informasi penting terkait hak dan kewajiban pasien, struktur dan fasilitas rumah sakit, peraturan umum, prosedur keselamatan pasien, serta informasi layanan yang dikemas dalam format digital dan dapat diakses dengan mudah melalui *QR code* yang dipasang di dua *nurse station*. Pasien dan/atau keluarga diberikan arahan untuk memindai *QR code* tersebut menggunakan *smartphone*, kemudian diarahkan menonton video berisi informasi penting seputar orientasi pasien baru, seperti hak dan kewajiban pasien, tata tertib pengunjung/keluarga pasien, fasilitas ruangan, serta prosedur keselamatan.



Gambar 1. Poster QR Code

Proses implementasi diawali dengan sosialisasi kepada perawat di PJT Lantai 4, agar memahami maksud dan cara penggunaan media video sebagai sarana edukasi pasien. *QR code* yang terhubung langsung ke video edukasi dipasang pada dua *nurse station* di PJT Lantai 4. Perawat dapat memberikan instruksi singkat kepada pasien baru atau pendamping pasien secara mandiri untuk memindai *QR code* tersebut menggunakan ponsel mereka, dan menonton video yang berisi informasi mengenai fasilitas ruang rawat, hak dan kewajiban pasien, serta peran tim kesehatan dalam proses perawatan.

Selama proses implementasi, perawat berperan sebagai fasilitator dan pendamping. Pasien diberi kesempatan untuk menonton ulang video sesuai kebutuhan dan kenyamanan mereka.

Setelah menonton, perawat melakukan klarifikasi pemahaman pasien dengan cara berdiskusi singkat atau mengajukan beberapa pertanyaan ringan.



Gambar 2. Sosialisasi Kepada Perawat PJT Lantai 4

Implementasi ini sesuai dengan pendekatan *patient-centered care*, karena memberikan kebebasan kepada pasien dalam mengakses informasi, serta meningkatkan partisipasi mereka secara aktif dalam memahami sistem pelayanan rumah sakit. Penggunaan teknologi ini juga mendukung efisiensi kerja perawat karena edukasi tidak lagi bergantung sepenuhnya pada komunikasi verbal yang memerlukan waktu panjang. Dalam praktik keperawatan modern, penerapan teknologi digital sebagai media edukasi terbukti efektif.

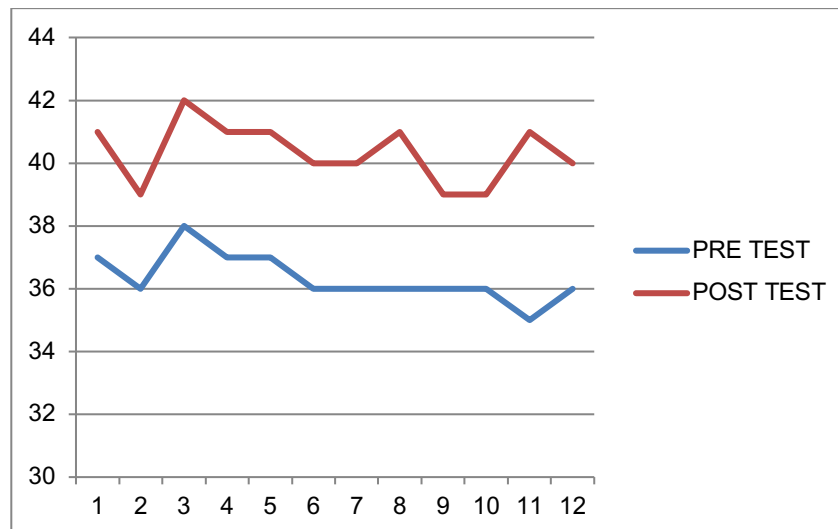


Gambar 3. Pasien dan Keluarga Menonton Video Orientasi Melalui QR Code

Hasil implementasi menunjukkan bahwa pasien yang baru masuk ke ruang perawatan merasa lebih terbantu dan cepat memahami lingkungan rumah sakit serta prosedur yang berlaku. Pasien mengaku merasa lebih percaya diri, tidak bingung, dan mampu beradaptasi lebih cepat karena informasi yang diberikan dalam video disajikan secara jelas, menarik, dan dapat diulang sewaktu-waktu sesuai kebutuhan.

Gambar 4 di bawah ini menunjukkan grafik peningkatan skor pemahaman pasien baru setelah diberikan intervensi berupa video orientasi berbasis QR code. Garis biru menunjukkan

skor pre test sebelum intervensi, sedangkan garis oranye menunjukkan skor post test setelah intervensi.



Gambar 4. Grafik Pemahaman Pasien Baru Terhadap Video Orientasi Pasien Baru Berbasis Digital di Ruang PJT Lantai 4

Pada skor pre test, rata-rata pemahaman pasien masih dalam batas cukup, dengan skor berkisar antara 35 hingga 38. Setelah dilakukan intervensi berupa video orientasi pasien baru, terjadi peningkatan yang signifikan pada hasil post test. Skor post test meningkat dan berada dalam rentang 39 hingga 42, menunjukkan bahwa pasien mengalami peningkatan pemahaman setelah menonton video. Berikut penjelasan peningkatan pemahaman pasien pada pre dan post test.

Tabel 1. Hasil Pre dan Post Test Pemahaman Pasien Terhadap Video Orientasi Pasien Baru

Pertanyaan	Pre Test		Post Test	
	Frekuensi	Presentase	Frekuensi	Presentase
P1				
Tidak setuju	5	41,7%	0	0%
Setuju	6	50,0%	4	33,3%
Sangat setuju	1	8,3%	8	66,7%
P2				
Tidak setuju	8	66,7%	0	0%
Setuju	4	33,3%	5	41,7%
Sangat setuju	0	0%	7	58,3%
P3				
Setuju	11	91,7%	8	66,7%
Sangat setuju	1	8,3%	4	33,3%
P4				
Tidak setuju	1	8,3%	0	0%
Setuju	10	83,3%	6	50,0%
Sangat setuju	1	8,3%	6	50,0%
P5				
Setuju	11	91,7%	6	50,0%
Sangat setuju	1	8,3%	6	50,0%
P6				
Setuju	10	83,3%	9	75,0%

Sangat setuju	2	16,7%	3	25,0%
P7				
Setuju	12	100%	9	75,0%
Sangat setuju	0	0%	3	25,0%
P8				
Tidak setuju	1	8,3%	0	0%
Setuju	11	91,7%	3	25,0%
Sangat setuju	0	0%	9	75,0%
P9				
Setuju	12	100%	8	66,7%
Sangat setuju	0	0%	4	33,3%
P10				
Setuju	12	100%	3	25,0%
Sangat setuju	0	0%	9	75,0%
P11				
Setuju	12	100%	11	91,7%
Sangat setuju	0	0%	1	8,3%
P12				
Setuju	11	91,7%	3	25,0%
Sangat setuju	1	8,3%	9	75,0%

Tabel 1 menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pemahaman yang signifikan setelah menonton video orientasi. Misalnya, pada pertanyaan P1, sebelum intervensi sebanyak 5 responden (41,7%) memilih "Tidak setuju", dan 6 responden (50,0%) yang menyatakan "Setuju". Data ini menunjukkan bahwa sebelum diberikan intervensi, pasien memahami hak dan kewajiban mereka di rumah sakit. Setelah intervensi, mayoritas pasien "Sangat Setuju" sebanyak 8 responden (66,7%). Hal ini menunjukkan peningkatan pemahaman yang kuat terkait hak dan kewajiban sebagai pasien di rumah sakit. Penelitian oleh Aboumatar et al. (2017) menjelaskan bahwa penggunaan media edukasi berbasis video dalam komunikasi rumah sakit dapat meningkatkan pemahaman pasien mengenai hak, prosedur, dan peran mereka dalam perawatan, karena video mempermudah penerimaan informasi kompleks yang mungkin sulit dipahami hanya melalui komunikasi lisan atau brosur cetak.

Pada pertanyaan P2, sebelum intervensi menunjukkan mayoritas pasien sebanyak 8 responden (66,7%) tidak memahami tata tertib. Namun, setelah intervensi, seluruh responden menyatakan "Setuju" sebanyak 5 responden (41,7%) dan "Sangat Setuju" sebanyak 7 responden (58,3%). Hal ini juga menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman pasien mengenai tata tertib yang berlaku di ruang perawatan yang menunjukkan efektivitas intervensi edukatif tersebut. Studi oleh Muthohharoh et al. (2025) dalam penelitiannya di RS Brawijaya Depok juga mendukung temuan ini, dimana penggunaan media video edukasi berbasis QR code terbukti meningkatkan pemahaman pasien terhadap alur dan aturan layanan rumah sakit. Edukasi berbasis teknologi ini memungkinkan penyampaian pesan secara konsisten tanpa bergantung pada waktu atau kondisi tenaga kesehatan, yang sangat efektif dalam lingkungan rumah sakit dengan beban kerja tinggi.

Kemudian pada pertanyaan P3, sebelum intervensi sebanyak 11 responden (91,7%) memilih "Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa meski pemahaman awal sudah tinggi, terjadi peningkatan dengan bertambahnya responden yang sangat setuju dari 1 responden (8,3%) menjadi 4 responden (33,3%). Artinya, video membantu memperkuat pemahaman yang sudah ada. Studi oleh Muthohharoh et al. (2025) menunjukkan bahwa video berbasis QR code memperkuat pemahaman pasien baru di rumah sakit karena mampu menyampaikan informasi kompleks secara singkat dan mudah dipahami.

Pada pertanyaan P4, sebelum intervensi Sebagian besar sebanyak 10 responden (83,3%) hanya "Setuju", bahwa durasi video sesuai. Setelah intervensi, separuh pasien sebanyak 6 responden (50,0%) memilih "Setuju" dan "Sangat Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa durasi video

dianggap pas dan tidak membosankan oleh lebih banyak pasien setelah mereka menonton video. Dalam studi oleh Muthohharoh et al. (2025), salah satu faktor keberhasilan adalah penyusunan durasi video yang singkat, efisien, dan menampilkan ilustrasi yang hidup, sehingga pasien tidak mudah jenuh dan tetap fokus pada isi materi.

Selanjutnya pada pertanyaan P5, sebelum intervensi sebanyak 11 responden (91,7%) memilih "Setuju" dan setelah intervensi separuh pasien sebanyak 6 responden (50,0%) juga memilih "Setuju" dan "Sangat Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa cara penyampaian dalam video lebih jelas dan mudah dipahami dibanding yang mereka bayangkan sebelumnya. Meskipun pasien sudah merasa informasi yang diberikan cukup jelas sejak awal, pemutaran video memperkuat kejelasan dan memperdalam pemahaman mereka terhadap isi edukasi. Temuan serupa dikemukakan oleh Muthohharoh et al. (2025), yang menyatakan bahwa penyampaian informasi melalui video QR code dapat menjangkau pasien secara lebih luas, menyajikan pasien dengan bahasa yang lugas, serta memperkuat kejelasan informasi terutama bagi pasien baru yang belum familiar dengan lingkungan rumah sakit.

Pada pertanyaan P6, sebelum intervensi sebanyak 10 responden (83,3%) memilih "Setuju". Pemahaman pasien sudah tinggi sejak awal, namun tetap terjadi peningkatan pada jumlah responden yang memilih "Sangat Setuju" dari sebelumnya 2 responden (16,7%) menjadi 3 responden (25,0%) Artinya, video orientasi berhasil meyakinkan lebih banyak pasien bahwa mereka menerima informasi yang dibutuhkan sebagai pasien baru. Muthohharoh et al. (2025) juga menyatakan bahwa pasien yang mendapatkan orientasi melalui media video QR code merasa lebih siap dan memahami layanan yang akan mereka terima, sehingga mengurangi ketidakpastian dan kecemasan, serta meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan.

Pada pertanyaan P7, membahas tentang hak pasien atas informasi yang jelas. Pasien memiliki hak fundamental untuk menerima informasi medis yang jelas, akurat, dan dapat dipahami sebelum membuat keputusan mengenai tindakan medis. (WHO, 2024). Penelitian oleh Muthohharoh et al. (2025) menunjukkan bahwa media edukasi berbasis digital seperti QR code memungkinkan pasien untuk mengakses dan mengulang informasi secara mandiri, sehingga hak atas informasi dapat terpenuhi.

Pertanyaan P8 membahas tentang pemahaman pasien mengenai jam kunjungan dan peraturan pengunjung. Informasi mengenai jadwal kunjungan dan tata tertib pengunjung merupakan bagian penting dari orientasi rumah sakit. Sebuah studi oleh Zhang et al. (2021) menyatakan bahwa penyampaian informasi administrasi rumah sakit, termasuk jadwal kunjungan, dapat disampaikan lebih efektif melalui media digital seperti video dan QR code karena lebih fleksibel dan bisa diakses ulang kapan saja (Zhang et al., 2021).

Pada pertanyaan selanjutnya P9 membahas tentang kemampuan pasien untuk bertanya jika mengalami kesulitan selama dirawat. Video edukasi yang menampilkan informasi kontak petugas, lokasi meja informasi, atau petugas ruangan terbukti membantu pasien dalam mengenali titik bantuan. Menurut Patel et al. (2024), penggunaan QR code dalam video orientasi membantu pasien mengenali peran dan lokasi staf yang dapat dihubungi saat mereka membutuhkan bantuan (Patel et al., 2024).

Kemudian pada pertanyaan P10 membahas kejelasan informasi tentang layanan rumah sakit. Video edukasi mampu menjelaskan layanan rumah sakit secara menyeluruh dan lebih mudah dipahami dibandingkan penjelasan verbal. Dalam studi sistematis oleh Wilson et al. (2024), video berbasis visualisasi dan narasi memperjelas pemahaman pasien terhadap jenis layanan yang tersedia, termasuk alur pelayanan dan prosedur yang akan dijalani (Wilson et al., 2024).

Pada pertanyaan P11 membahas tentang penerimaan informasi sebelumnya tentang peraturan rumah sakit. Menurut Muthohharoh et al. (2025), banyak pasien sebelumnya hanya menerima informasi singkat atau verbal tentang aturan rumah sakit, yang mudah terlupakan. Intervensi melalui media video berbasis QR code membantu memperkuat kembali informasi tersebut dalam bentuk yang lebih terstruktur dan berulang (Muthohharoh et al., 2025).

Kemudian pertanyaan P12 membahas tentang kepercayaan diri pasien dalam menghadapi perawatan. Akses informasi yang jelas, ringkas, dan mudah diakses terbukti meningkatkan kepercayaan diri pasien dalam menjalani proses perawatan. Koh et al. (2023) menemukan bahwa pasien yang memperoleh edukasi melalui video merasa lebih siap menghadapi prosedur dan lebih percaya diri karena memahami apa yang akan mereka alami (Koh et al., 2023).



Gambar 5. Pasien Mengisi Lembar Kuesioner *Pre-test* dan *Post-test*

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan secara kualitatif melalui wawancara singkat terhadap pasien dan perawat. Sebagian besar pasien menyatakan bahwa video mudah dipahami, menarik, dan dapat diakses kapan saja sesuai kebutuhan mereka. Di sisi lain, perawat juga menyatakan bahwa adanya video orientasi ini mengurangi beban kerja dalam memberikan edukasi berulang. Perawat mengatakan orientasi pasien baru berbasis QR code ini memudahkan perawat dalam melakukan orientasi ruangan karena tidak lagi harus mengulang edukasi secara verbal satu per satu kepada setiap pasien baru, sehingga waktu dan tenaga dapat dialihkan untuk intervensi lain yang lebih kompleks. Hal ini sesuai dengan prinsip efisiensi sumber daya manusia dalam pelayanan keperawatan berbasis teknologi, sebagaimana disarankan dalam penelitian Moe-Byrne et al. (2022) dan Wang et al. (2023), yang menyatakan bahwa edukasi kesehatan berbasis media digital mampu meningkatkan pemahaman pasien sekaligus mengurangi beban kerja tenaga kesehatan.

Secara keseluruhan, evaluasi menunjukkan bahwa penggunaan video orientasi pasien berbasis QR code merupakan inovasi yang efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pasien dewasa di rumah sakit. Namun demikian, terdapat beberapa catatan untuk perbaikan berkelanjutan, seperti perlunya menyediakan jaringan internet yang stabil, memastikan seluruh pasien memiliki perangkat yang mendukung, dan menyesuaikan konten video secara berkala agar tetap relevan dan informatif

Dalam upaya meningkatkan kualitas orientasi pasien baru di rumah sakit, pendekatan berbasis bukti atau *Evidence-Based Practice in Nursing* (EBPN) menunjukkan bahwa penggunaan media video berbasis QR code merupakan metode edukasi yang efektif dan efisien. Sejumlah penelitian terkini mendukung bahwa media ini mampu meningkatkan pemahaman pasien, menurunkan kecemasan, dan mempercepat proses adaptasi pasien terhadap lingkungan rumah sakit.

Penerapan video edukasi berbasis QR code sebagai media orientasi pasien baru telah memperoleh dukungan kuat dari berbagai penelitian berbasis bukti (EBPN) dalam beberapa tahun terakhir. Penelitian oleh Muthoharoh et al. (2025) yang dilakukan di RS Brawijaya Depok

menunjukkan bahwa pengembangan media edukasi berbasis QR code secara signifikan meningkatkan keterlibatan pasien baru dalam proses orientasi rumah sakit. Pasien merasa lebih mudah memahami alur pelayanan serta hak dan kewajiban mereka melalui akses mandiri terhadap video yang tersedia kapan saja. Studi ini menegaskan bahwa QR code adalah solusi tepat dalam memfasilitasi edukasi tanpa menambah beban kerja perawat.

Temuan ini diperkuat oleh Putri dan Rahmawati (2020), yang dalam penelitiannya mengungkap bahwa media digital secara umum, termasuk video, mampu meningkatkan efektivitas edukasi pasien baru di rumah sakit. Dengan desain konten yang menarik dan penyampaian yang sederhana, pasien lebih mudah memahami informasi penting tentang lingkungan rumah sakit, prosedur pelayanan, dan peran perawat. Hasil studi ini mencerminkan pentingnya pemilihan media edukasi yang relevan dan kontekstual, khususnya di era digital saat ini.

Selanjutnya, Rahmah et al. (2022) secara lebih spesifik meneliti pengaruh penggunaan QR code terhadap pemahaman pasien. Hasilnya menunjukkan bahwa pasien yang mengakses video edukasi melalui QR code mengalami peningkatan pemahaman yang signifikan dibandingkan dengan pasien yang menerima informasi secara lisan atau tertulis. Intervensi ini dinilai lebih fleksibel dan mampu menjangkau berbagai kelompok usia dengan literasi kesehatan yang beragam.

Penelitian Putri dan Nugroho (2020) menambahkan bahwa video edukasi tidak hanya berpengaruh terhadap pemahaman, tetapi juga berdampak pada kepatuhan pasien terhadap instruksi medis dan perawatan. Ketika pasien diberikan akses untuk menonton ulang materi edukasi, mereka merasa lebih percaya diri dan mampu mengikuti arahan dengan lebih tepat, yang secara tidak langsung turut mendukung keselamatan pasien dan menurunkan risiko kesalahan dalam perawatan mandiri.

Dari sisi tenaga kesehatan, Handayani et al. (2020) menyatakan bahwa sistem orientasi digital melalui video yang diakses lewat QR code terbukti meningkatkan efisiensi kerja perawat. Dengan berkurangnya kebutuhan edukasi verbal yang berulang kepada setiap pasien, perawat dapat lebih fokus pada asuhan langsung dan intervensi klinis lainnya. Penelitian ini juga menekankan bahwa penggunaan teknologi dalam orientasi pasien baru merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan yang mendukung mutu dan keselamatan pasien di rumah sakit.

Secara keseluruhan, kegiatan ini secara konsisten menunjukkan bahwa orientasi pasien berbasis QR code tidak hanya mampu menjawab kebutuhan informasi pasien secara mandiri, tetapi juga mengurangi beban edukasi langsung yang sebelumnya menjadi tanggung jawab perawat. Dengan demikian, pendekatan ini dapat diterapkan secara luas dalam sistem orientasi pasien baru, khususnya pada unit rawat inap dengan keterbatasan waktu dan tenaga kesehatan. Berhasil menghasilkan instrumen pengkajian spiritual yang praktis dan dapat digunakan langsung di ruang perawatan. Adanya partisipasi aktif dari peserta serta kontribusi dalam evaluasi konten menjadikan proses pengembangan instrumen ini bersifat partisipatoris, kontekstual, dan berorientasi pada kebutuhan nyata di lapangan.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang bertujuan mengembangkan orientasi pasien baru secara digital berbasis video QR code di ruang PJT Lantai 4 berhasil mencapai target secara efektif. Implementasi media edukasi berbentuk video yang diakses melalui QR code terbukti meningkatkan pemahaman pasien terhadap hak dan kewajiban, alur layanan, serta tata tertib selama masa perawatan. Hasil pre-test dan post-test menunjukkan adanya peningkatan skor pemahaman yang signifikan setelah pasien menonton video orientasi. Selain itu, pasien merasa lebih percaya diri, tidak bingung, serta lebih siap menjalani proses perawatan karena informasi disampaikan dengan cara yang menarik, mudah dipahami, dan dapat diakses secara mandiri kapan saja. Perawat juga merasakan manfaat dari segi efisiensi waktu dan tenaga, karena edukasi

tidak lagi bergantung sepenuhnya pada komunikasi lisan yang repetitif. Inovasi ini tidak hanya menjawab permasalahan keterbatasan waktu dan sumber daya manusia, tetapi juga mendukung pendekatan pelayanan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*) serta transformasi digital di lingkungan rumah sakit.

Sebagai saran, pihak rumah sakit disarankan untuk mengintegrasikan media video QR code sebagai standar orientasi awal di seluruh unit perawatan, memastikan ketersediaan jaringan internet yang stabil, serta melakukan pembaruan konten video secara berkala agar tetap sesuai dengan perubahan kebijakan rumah sakit dan kebutuhan pasien. Penelitian lanjutan juga dapat dilakukan untuk mengukur dampak jangka panjang terhadap kepuasan pasien dan efektivitas kerja tenaga kesehatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kerja sama dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini. Ucapan terima kasih khusus disampaikan kepada para perawat di ruang PJT Lantai 4 yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan edukasi, validasi media, dan pengumpulan data. Kegiatan ini merupakan bagian dari tugas akhir yang disusun sebagai kontribusi terhadap pengembangan praktik keperawatan yang adaptif terhadap kemajuan teknologi dan berorientasi pada keselamatan pasien. Penghargaan juga diberikan kepada dosen pembimbing dan institusi pendidikan atas arahan dan bimbingan yang berkelanjutan selama proses pelaksanaan dan penyusunan laporan kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aboumatar, H. J., Chang, B. H., Al Danaf, J., Shaeer, M., Namuyinga, R., Elumalai, S., ... & Pronovost, P. J. (2017). Promoting patient and family engagement during hospital rounding. *JAMA Internal Medicine*, 177(9), 1276–1282. <https://doi.org/10.1001/jamainternmed.2017.2482>
- Calisi, D., Ferrara, M., & De Marinis, M. G. (2023). The role of digital tools in patient orientation: A systematic review. *Journal of Healthcare Quality Research*, 38(1), 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2023.01.004>
- Handayani, D., Nugroho, H. S., & Wulandari, R. D. (2020). Pengaruh media leaflet terhadap pemahaman pasien di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 23(1), 34–40.
- Koh, J., Lee, S. Y., & Park, H. J. (2023). The effectiveness of video-based health education in addressing patient information needs: A patient-centered evaluation. *Journal of Patient Experience*.
- Moe-Byrne, T., et al. (2022). Multimedia interventions for improving patient knowledge and behavior. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, (5).
- Muthohharoh, R., Pratiwi, D. A., & Kartika, Y. P. (2025). Pengembangan edukasi pasien baru dengan menggunakan media QR-Code di RS Brawijaya Depok. *Jurnal Inovasi Pelayanan Kesehatan*, 4(1), 15–23.
- Patel, S., Ong, W. H., Cobb, C., & Gillan, S. (2024). Patient information videos via QR codes: An innovative and sustainable approach in ophthalmology. *Scottish Medical Journal*, 69(2).
- Putri, A., & Rahmawati, I. (2020). Efektivitas media digital dalam peningkatan edukasi pasien baru di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan dan Inovasi Kesehatan*, 6(1), 21–29.
- Putri, N., & Nugroho, H. S. (2020). Edukasi visual berbasis QR code sebagai media orientasi pasien. *Jurnal Teknologi Kesehatan*, 4(2), 88–95.
- Rahmah, A., Lestari, N., & Suharti, S. (2022). Pengaruh edukasi digital terhadap kecemasan pasien baru. *Jurnal Kesehatan Mental*, 10(1), 43–49.
- Wang, H., Li, M., & Zhao, J. (2023). Effectiveness of QR code-based video interventions for patient education. *Journal of Medical Internet Research*.

- WHO. (2024). Patient Safety Rights Charter for Ethical Quality Care. Geneva: WHO Press.
- Wilson, E., Brown, R., & Singh, A. (2024). The effectiveness of video animations as a tool to improve health information recall for patients: Systematic review. *Journal of Medical Internet Research*, 26(2).
- Zhang, X., Yu, P., Yan, J., & Ton, A. M. (2021). Patients' experiences with digital tools in hospital settings: A systematic review. *BMC Health Services Research*, 21(1), 112. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06092-3>