

OPTIMALISASI *HOSPITAL DIGITAL COMMUNICATION SYSTEM* SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN AKSES INFORMASI LAYANAN PASIEN RUMAH SAKIT ISLAM METRO

Fitri Yuli Mayasari¹, Yogi Catur Putra², Nur Baiti³, Rizky Aprilianti Lestari⁴, Maya Aprilianingsih⁵, Windi Pertiwi⁶,
Silva Ayu Febrianti⁷

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Metro, Kota Metro, Provinsi Lampung

Silvafebri22@gmail.com

Fitri2907@gmail.com

Yogi.catur38@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan: Rendahnya pemanfaatan media sosial di Rumah Sakit Islam Metro menyebabkan keterbatasan akses informasi bagi pasien, menurunnya jumlah kunjungan, serta berkurangnya kepercayaan masyarakat. Metode: Identifikasi masalah dilakukan melalui observasi, wawancara, dan analisis menggunakan metode *fishbone* serta USG (*Urgency, Seriousness, Growth*). Program optimalisasi *Hospital Digital Communication System* (HDCS) kemudian dirancang melalui pembuatan SOP, penyusunan template jadwal praktik dokter, dan pemasangan akrilik dengan barcode menuju akun resmi rumah sakit. Hasil: Program menunjukkan hasil positif berupa peningkatan akses informasi pasien. Jumlah pengikut media sosial meningkat dari 3.392 menjadi 3.421 dalam waktu singkat, serta pasien mulai aktif menggunakan platform digital untuk memperoleh informasi layanan. Evaluasi dengan pihak rumah sakit menunjukkan bahwa program ini membantu efisiensi kerja, memperbaiki sistem informasi, dan berpotensi untuk diterapkan secara berkelanjutan. Simpulan: Pemanfaatan media sosial RSIM belum optimal; diperlukan SOP, tim khusus, literasi digital, evaluasi, dan strategi komunikasi efektif.

Kata Kunci: *hospital digital communication, digitalisasi layanan, RS Islam Metro*

OPTIMIZATION OF THE *HOSPITAL DIGITAL COMMUNICATION SYSTEM* AS AN EFFORT TO IMPROVE ACCESS TO INFORMATION ON PATIENT SERVICES AT METRO ISLAMIC HOSPITAL

ABSTRACT

Introduction: Low social media utilization at Metro Islamic Hospital has limited patient access to information, decreased visits, and diminished public trust. Methods: Problem identification was conducted through observation, interviews, and analysis using the fishbone method and USG (*Urgency, Seriousness, Growth*). A Hospital Digital Communication System (HDCS) optimization program was then designed through the creation of standard operating procedures (SOPs), the development of doctor's practice schedule templates, and the installation of acrylic displays with barcodes that link to the hospital's official accounts. Results: The program demonstrated positive results in the form of improved patient access to information. The number of social media followers increased from 3,392 to 3,421 within a short period, and patients began actively using digital platforms to obtain service information. Evaluation with the hospital indicated that the program improved work efficiency, improved information systems, and has the potential for sustainable implementation. Conclusion: HDCS optimization has proven effective in increasing social media utilization, strengthening the hospital's image, and supporting the digitalization of healthcare services at Metro Islamic Hospital.

Keywords: *hospital digital communication, service digitalization, Metro Islamic Hospital*

PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Kesehatan No. 1787/Menkes/Per/XII/2010 tentang Iklan dan Publikasi Pelayanan Kesehatan memberikan landasan hukum bagi rumah sakit untuk melakukan promosi melalui media cetak, elektronik, dan media sosial. Regulasi ini menekankan pentingnya informasi yang jujur, edukatif, berbasis bukti, dan tidak menyesatkan, dengan tetap mematuhi kode etik profesi. Media sosial memungkinkan rumah sakit berinteraksi luas dengan masyarakat, menyebarkan informasi secara cepat, sekaligus membangun citra positif yang lebih profesional (1). Rumah Sakit Islam Metro sebagai rumah sakit tipe D

dengan akreditasi paripurna memiliki kebutuhan mendesak untuk mengoptimalkan media sosial dalam menyampaikan layanan, promosi kesehatan, dan informasi kegiatan. Media sosial, menurut Boyd dalam Nasrullah, adalah perangkat yang memungkinkan individu maupun komunitas untuk berkomunikasi, berbagi, dan berkolaborasi dalam ruang digital (2). Jika dikelola secara aktif dan terstruktur, media sosial dapat meningkatkan kesadaran masyarakat, memperluas jangkauan informasi, serta mendorong peningkatan jumlah kunjungan pasien. Konten yang konsisten dan relevan juga dapat memperkuat reputasi rumah sakit (3). Masyarakat modern, khususnya generasi muda, merupakan pengguna aktif media sosial dan memiliki pengaruh besar dalam perkembangan komunikasi digital (Wijayanto, 2014).

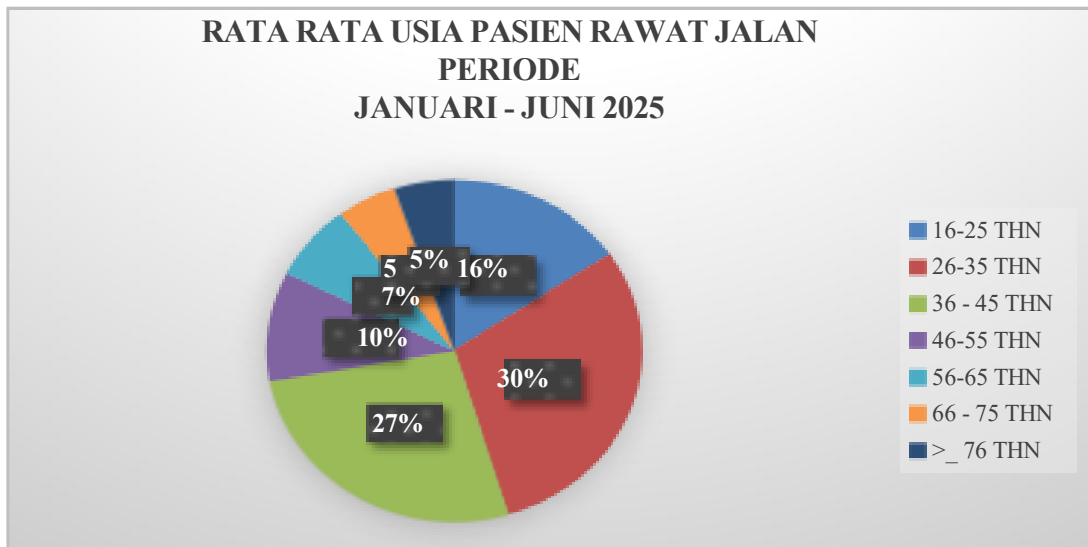
Hal ini memperlihatkan bahwa pemanfaatan media sosial oleh rumah sakit tidak hanya berfungsi sebagai sarana promosi, tetapi juga sebagai media edukasi kesehatan. Penelitian sebelumnya menegaskan bahwa rumah sakit dapat meningkatkan kualitas layanan melalui promosi kesehatan berbasis media sosial (4). Sebaliknya, pengelolaan yang lemah berpotensi menurunkan keterlibatan pasien, sedangkan respons cepat dan informatif mampu meningkatkan loyalitas serta kepuasan. Berdasarkan hal tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk (1) menyajikan informasi jadwal dokter, layanan, dan kegiatan rumah sakit secara akurat, (2) meningkatkan interaksi dengan pasien dan masyarakat melalui respons cepat, (3) membangun citra positif dan kepercayaan publik dengan konten edukatif, serta (4) menjadikan media sosial sebagai sarana edukasi kesehatan dalam pengambilan keputusan pelayanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang dilaksanakan di Rumah Sakit Islam Metro. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan direktur rumah sakit, kepala unit rekam medis, serta tim promosi kesehatan, dan didukung dengan dokumentasi kegiatan. Penentuan prioritas permasalahan dilakukan menggunakan metode USG (Urgency, Seriousness, Growth) dan analisis fishbone untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah. Selanjutnya, program intervensi berupa penyusunan standar operasional prosedur (SOP), pembuatan template jadwal dokter, serta pemasangan akrilik barcode dilaksanakan selama masa praktik dan dievaluasi melalui perbandingan kondisi sebelum dan sesudah pelaksanaan program.

HASIL

Rumah Sakit Islam Metro (RSI Metro) merupakan fase penting dalam pendidikan klinis mahasiswa kesehatan karena memberikan pengalaman praktis yang relevan di berbagai unit vital seperti rekam medis, farmasi, sumber daya manusia, dan skrining pasien. Program ini tidak sekadar observasi, tetapi melatih mahasiswa untuk terlibat aktif dalam alur kerja, menganalisis masalah, dan mencari solusi nyata di lingkungan rumah sakit. RSI Metro sendiri adalah rumah sakit swasta tipe D di Kota Metro, Lampung, yang dikelola Yayasan Da'wah dan Pemeliharaan Masjid Taqwa sejak 1976 dengan luas lahan 12.350 m² dan telah meraih akreditasi paripurna dari LAFKI, menandakan standar pelayanan yang aman, efektif, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Fasilitas RSI Metro mencakup 70 tempat tidur, instalasi gawat darurat 24 jam, rawat inap berbagai kelas, serta layanan dasar dan spesialisasi seperti hemodialisa, obgyn, bedah, penyakit dalam, anak, dan fisioterapi. Analisis situasi menemukan beberapa masalah utama, yaitu penurunan jumlah kunjungan pasien, beban kerja ganda akibat keterbatasan SDM, sistem absensi *fingerprint* yang belum optimal, fasilitas skrining yang kurang memadai, serta penumpukan barang di ruang farmasi. Dengan metode USG (Urgency, Seriousness, Growth), prioritas tertinggi adalah penurunan kunjungan pasien yang dipengaruhi minimnya pemanfaatan media sosial sebagai kanal informasi. Melalui analisis *fishbone*, akar masalah teridentifikasi pada keterbatasan SDM, belum adanya SOP, kurangnya perangkat pendukung, serta tidak adanya evaluasi rutin(5).



Gambar 1. Rata-rata Usia Pasien Rawat Jalan

Diagram lingkaran "Rata-Rata Usia Pasien Rawat Jalan" menunjukkan distribusi usia pasien yang signifikan di Rumah Sakit Islam Metro, dan data ini memberikan landasan kuat untuk menegaskan mengapa pemanfaatan media sosial menjadi keharusan bagi rumah sakit dalam menyebarkan informasi. Analisis persentase terbesar dari diagram tersebut secara langsung berkorelasi dengan karakteristik penggunaan media sosial oleh kelompok usia tersebut. Dari diagram, terlihat jelas bahwa kelompok usia dengan persentase terbesar adalah 26-35 tahun (30%) dan 36-45 tahun (27%). Kedua kelompok ini, jika digabungkan, mencakup lebih dari separuh (57%) total pasien rawat jalan. Secara demografis, kelompok usia 26-45 tahun merupakan segmen masyarakat yang sangat aktif dan terbiasa dengan penggunaan teknologi digital, khususnya media sosial. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala rekam medis (Desy Fitriani) ditemukan bahwa rata-rata umur pasien rawat jalan periode Januari – Juni 2025 dengan total pasien rawat jalan 12.997 pasien rumah sakit Islam Metro dengan presentase 30% dengan kualifikasi umur 26-35 tahun, maka dari itu mengenai masalah kurangnya pemanfaatan media sosial untuk informasi rumah sakit dibagian tim promosi dapat diselesaikan melalui "pembuatan SOP terkait, pembuatan template jadwal dokter serta pemasangan akrilik/barcode di lingkungan rumah sakit untuk memudahkan pasien mengakses sosial media rumah sakit". Solusi yang diusulkan berupa pembuatan SOP, penyusunan template jadwal dokter, dan pemasangan barcode atau akrilik yang mengarahkan pasien ke media sosial rumah sakit. Implementasi strategi ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pasien, memperkuat citra RSI Metro sebagai institusi modern dan responsif, sekaligus mengoptimalkan komunikasi kesehatan di era digital(6).

Metode pelaksanaan program pembuatan SOP, template jadwal dokter, serta pemasangan akrilik/barcode di Rumah Sakit Islam Metro dirancang untuk meningkatkan efektivitas penyampaian informasi kepada pasien melalui integrasi sistem kerja yang lebih modern dan efisien. Pertama, metode perancangan alur kerja dilakukan dengan menyusun SOP yang menjadi pedoman resmi dalam pengelolaan informasi. Tujuannya adalah menciptakan komitmen kerja yang konsisten serta mendukung prinsip good governance sebagai alat penilaian kinerja internal dan eksternal(7). Dengan adanya SOP, karyawan lebih mudah dalam menyampaikan informasi layanan rumah sakit melalui media sosial secara terstruktur dan terstandarisasi. Kedua, metode media digunakan dalam pembuatan template jadwal praktik dokter, yang memfasilitasi transformasi dari sistem manual ke digital. Jika sebelumnya informasi jadwal harus dicetak dan dipasang secara manual, kini dapat langsung dikelola, diperbarui, dan disebarluaskan melalui media sosial rumah sakit. Hal ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga meningkatkan efisiensi kerja karyawan, karena informasi tentang jadwal praktik dokter, layanan spesialis, jam operasional, dan fasilitas kesehatan dapat segera diakses pasien(8). Ketiga, metode pemasangan akrilik/barcode diterapkan untuk mempermudah pasien dan pengunjung mengakses akun resmi rumah sakit, baik melalui Instagram maupun WhatsApp. Pasien cukup memindai kode QR

dengan kamera ponsel untuk langsung terhubung ke akun rumah sakit tanpa harus mencari secara manual. Implementasi metode ini terbukti efektif, ditandai dengan peningkatan jumlah pengikut akun media sosial rumah sakit dari 3.392 pada 28 Juni 2025 menjadi 3.421 pada 11 Juli 2025. Meski peningkatannya bertahap, hal ini menunjukkan adanya perubahan perilaku pasien yang mulai mengenali, mengikuti, dan memanfaatkan media sosial rumah sakit sebagai sumber informasi utama. Dengan demikian, program ini tidak hanya mempercepat alur komunikasi, tetapi juga memperkuat kedekatan rumah sakit dengan masyarakat, serta menjadi dasar pengembangan strategi komunikasi digital yang lebih inovatif dan berkelanjutan di masa depan. Evaluasi menegaskan media sosial perlu terus dioptimalkan melalui konten konsisten, dukungan SDM terampil, dan strategi komunikasi digital agar mampu meningkatkan kepercayaan, kenyamanan, serta loyalitas pasien

DISKUSI

Rendahnya Literasi Digital dan Akses Pasien, bagi pasien terutama kelompok usia lanjut serta masyarakat pedesaan, masih kesulitan memanfaatkan media sosial rumah sakit. Banyak dari mereka belum terbiasa menggunakan Instagram atau memindai *barcode* untuk memperoleh jadwal dokter. Sebelum adanya program, interaksi dengan akun resmi relatif rendah. Kondisi ini menunjukkan perlunya edukasi dan pendampingan. Seperti disampaikan Kepala Rekam Medis, *“dulu kita masih nempel manual di depan screening, ribet kalau ada perubahan jadwal, sekarang lebih praktis tinggal edit dan share di WA atau IG”* (Wawancara Kepala Rekam Medis RS Islam Metro, 11 Juli 2025). Hal ini membuktikan bahwa literasi digital perlu ditingkatkan agar pasien lebih terbiasa mengakses layanan secara daring. Efektivitas Program Publikasi Jadwal Dokter dan SOP, pembuatan *template* jadwal dokter, serta pemasangan akrilik/*barcode* terbukti efektif. Data menunjukkan peningkatan pengikut akun media sosial dari 3.392 pada 28 Juni 2025 menjadi 3.421 pada 11 Juli 2025. Meski sederhana, ini menandakan perubahan perilaku pasien dalam mengakses informasi digital. Direktur RS Islam Metro menyatakan, *“bahkan saya ikut buat story, ada teman yang minta PDF-nya”*, yang menunjukkan antusiasme serta pemanfaatan langsung hasil program (Wawancara Direktur RS Islam Metro, 11 Juli 2025). Fakta ini membuktikan bahwa publikasi digital berhasil menjangkau pasien lebih luas dan praktis(9). Keterlibatan Mahasiswa dalam Transformasi Informasi Mahasiswa berperan sebagai agen perubahan melalui inovasi sederhana namun berdampak nyata. *Template* jadwal dokter buatan mahasiswa langsung digunakan oleh tim Promkes. Narasumber menyebut, *“langsung saya share ke grup, mereka terima karena bentuknya mudah dipahami”* (Wawancara Kepala Rekam Medis RS Islam Metro, 11 Juli 2025). Hal ini menunjukkan integrasi antara pembelajaran akademik dan praktik lapangan tidak hanya menambah wawasan mahasiswa, tetapi juga memberikan kontribusi konkret bagi sistem informasi rumah sakit. Tantangan Literasi Digital dan Keterbatasan SDM. Kendala masih ditemukan, terutama pada literasi digital staf senior dan keterbatasan SDM. Banyak staf yang merangkap tugas sehingga pengelolaan media sosial belum optimal. Direktur RS Islam Metro menegaskan, *“SDM-nya sudah mulai berumur, jadi tidak banyak yang bisa edit-edit, makanya tugasnya jadi double”* (Wawancara, 11 Juli 2025). Selain itu, pasien lebih mudah mengenali wajah dokter dibanding nama. Direktur menambahkan, *“lebih bagus kalau ada foto dokternya karena pasien itu apal muka”*. Masukan ini menekankan perlunya penyesuaian desain *template* dan pelatihan internal. Perkembangan Sistem Informasi Kesehatan Rumah Sakit, transformasi digital kini menjadi kebutuhan mendesak. Media sosial telah berkembang menjadi saluran komunikasi resmi. Program mahasiswa melalui *SOP*, *template* jadwal dokter, dan *barcode* membuktikan efektivitas strategi komunikasi digital. Direktur menyampaikan, *“program ini harus berkelanjutan, apalagi kita sedang ada manajemen baru”* (Wawancara, 11 Juli 2025), yang menegaskan komitmen rumah sakit terhadap keberlanjutan inovasi. Ke depan, RS Islam Metro perlu membentuk tim khusus pengelola media sosial, melaksanakan evaluasi berkala, serta memperkuat strategi digital agar informasi kesehatan benar-benar praktis, mudah diakses, dan membangun kepercayaan masyarakat (10).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil PBL di Rumah Sakit Islam Metro, pemanfaatan media sosial sebagai sarana informasi dan promosi layanan masih belum optimal, terlihat dari rendahnya keterlibatan masyarakat, belum adanya *SOP* khusus, serta keterbatasan SDM yang ditugaskan secara profesional. Program pembuatan *SOP*, desain *template* jadwal dokter, serta pemasangan *barcode* akrilik menjadi langkah awal transformasi digital yang efektif dalam memperluas akses informasi. Untuk hasil lebih maksimal, rumah sakit disarankan membentuk tim khusus pengelola media sosial, meningkatkan literasi digital staf melalui pelatihan, serta melakukan evaluasi berkala. Pemanfaatan *Canva Pro* juga mendukung penyajian konten

UCAPAN TERIMA KASIH ATAU INFORMASI LAINNYA

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Rumah Sakit Islam Metro sudah mengizinkan kami untuk melakukan penelitian mulai dari observasi sampai dengan diakhir kegiatan, dan semua staf yang telah membimbing, serta dosen pembimbing akademik yang senantiasa memberikan motivasi dan arahan pada kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Casmira OJ, Widjanarko B, Margawati A. Promosi Kesehatan Melalui Media Sosial Instagram Sebagai Sarana Edukasi. *Husada Mahakam J Kesehat*. 2022;12(2):114–24.
2. Nasuha R, Rihtianti LA. The Health Promotion Implementation System at Ibnu Sina Hospital, Gresik Regency Based on the Standards of Ministry of Health Regulation No. 44 of 2018. *Media Gizi Kesmas [Internet]*. 2024;13(2):831–49. Available from: <https://doi.org/10.20473/mgk.v13i2.2024.831-849>
3. Taufiq AR. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. *J Profita [Internet]*. 2019;12(1):56. Available from: <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.005>
4. Purnomo J, Mustika IF. Penggunaan Sosial Media Sebagai Strategi Marketing Rumah Sakit. *J Med Indones*. 2021;2(2):1–7.
5. Raharjo JSD, Idris J. Pengaruh Media Sosial Instagram Terhadap Peningkatan Jumlah Kunjungan Pasien di Sebuah Rumah Sakit. In: *Prosiding Seminar Nasional Administrasi Banten*. 2024.
6. Husna AH. Komunikasi Dialogis pada Media Sosial Rumah Sakit. *MUKASI J Ilmu Komun [Internet]*. 2023;2(3):196–202. Available from: <https://doi.org/10.54259/mukasi.v2i3.1904>
7. Burhan L, Sulistiadi W. Optimalisasi Strategi Digital Marketing Bagi Rumah Sakit. *Brand J Manaj Dan Bisnis [Internet]*. 2022;1(1):17–23. Available from: <https://doi.org/10.15575/jb.v1i1.17202>
8. Mardiaty S, Achadi A. Pengaruh Digital Marketing Terhadap Kunjungan Pasien Baru Di Rumah Sakit: Studi Systematic Review. *Syntax Lit J Ilm Indones [Internet]*. 2022;7(12):17431–42. Available from: <http://dx.doi.org/>
9. Izzulsyah I, Adiyus, Radika, Hidayah AN, Saputra L. Analisis Penggunaan Media Sosial Di Masa Pandemi. *Fraction J Teor Dan Terap Mat [Internet]*. 2022;2(1):21–31. Available from: <https://doi.org/10.33019/fraction.v1i2.28>
10. Rumah Sakit. Penggunaan Media Sosial di Rumah Sakit: A Systematic Review. *J ARSI Adm Rumah Sakit*