

# Pendampingan Masyarakat untuk Mewujudkan Pelayanan Rawat Jalan yang Mudah Diakses dan Dipahami

## *Community Assistance to Achieve Outpatient Services that are Easily Accessible and Understandable*

Aya Sofia Diaz<sup>1\*</sup>, Regina Elianda Tampubolon<sup>2</sup>, Sri Ulina Purba<sup>3</sup>, Nurainun Badriani<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam  
Jln. Jenderal Sudirman No. 38 Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara, Indonesia (20512)

### Abstrak

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu layanan kesehatan yang paling banyak dimanfaatkan masyarakat, namun masih dijumpai berbagai kendala dalam pemanfaatannya akibat rendahnya pemahaman terhadap alur pelayanan, persyaratan administrasi, dan mekanisme pendaftaran. Kondisi tersebut berpotensi menghambat akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pelayanan rawat jalan yang mudah diakses dan dipahami melalui kegiatan edukasi dan pendampingan. Kegiatan dilaksanakan di Kelurahan Lubuk Pakam I dan II pada tanggal 21–23 Mei 2026 berjumlah 15 orang. Metode yang digunakan adalah pendekatan partisipatif-edukatif yang meliputi identifikasi kebutuhan masyarakat, penyusunan media edukasi, penyuluhan interaktif, pendampingan melalui simulasi alur pelayanan, serta evaluasi menggunakan instrumen pre-test dan post-test. Media edukasi yang digunakan berupa leaflet, poster, slide presentasi, dan simulasi alur pelayanan rawat jalan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan peserta setelah mengikuti pendampingan. Nilai rata-rata pre-test sebesar 58,0 meningkat menjadi 87,0 pada post-test, dengan rata-rata peningkatan sebesar 29 poin. Seluruh peserta mengalami peningkatan nilai, yang menunjukkan bahwa metode edukasi dan pendampingan yang diterapkan efektif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan rawat jalan, mulai dari persyaratan administrasi, mekanisme pendaftaran, hingga tahapan memperoleh pelayanan kesehatan. Selain meningkatkan pengetahuan, kegiatan ini juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam memahami dan memanfaatkan pelayanan kesehatan secara lebih mandiri. Dengan demikian, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini terbukti mampu meningkatkan literasi masyarakat mengenai pelayanan rawat jalan serta dapat menjadi salah satu strategi edukasi yang mendukung terwujudnya pelayanan kesehatan yang mudah diakses, mudah dipahami, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

**Kata kunci:** Pelayanan Rawat Jalan; Pengabdian Kepada Masyarakat; Edukasi Kesehatan; Literasi Kesehatan; Akses Pelayanan Kesehatan.

### Abstract

*Outpatient services are one of the most widely used health services by the public, but various obstacles still arise in their utilization due to lack of understanding of service flow, administrative requirements, and registration mechanisms. This condition has the potential to hinder public access to effective and efficient health services. This community service activity to improve public understanding outpatient services easily accessible, understandable through educational and mentoring activities. The activity was carried in Lubuk Pakam I and II Villages on May 21–23, 2026, with 15 participants. The method used a participatory-educational approach that included identifying community needs, developing educational media, interactive counseling, mentoring through service flow simulations, evaluation using pre-test and post-test instruments. The educational media used were leaflets, posters, presentation slides, and outpatient service flow simulations. The results of the activity showed an increase in participants' knowledge after participating in the mentoring. The average pre-test score of 58.0 increased to 87.0 in the post-test, with an average increase of 29 points. All participants experienced improved scores, indicating that the educational and mentoring methods implemented were effective in increasing public understanding of outpatient care procedures, from administrative requirements and registration mechanisms to the stages of obtaining*

\*Corresponding author: Aya Sofia Diaz, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang, Indonesia

E-mail : [ayasofiadiaz@medistra.ac.id](mailto:ayasofiadiaz@medistra.ac.id)

Doi : 10.35451/gyx6qx87

Received : 26 Juni 2026, Accepted: 30 Juni 2026, Published: 30 Juni 2026

Copyright: © 2026 Aya Sofia Diaz. Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

healthcare services. In addition to increasing knowledge, this activity also encouraged active community participation in understanding and utilizing healthcare services more independently. Therefore, this community service activity has been proven to increase public literacy regarding outpatient care and can be an educational strategy that supports realization accessible, understandable, and community-oriented healthcare services.

**Keywords:** Outpatient Care; Community Service; Health Education; Health Literacy; Access to Healthcare.

---

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam menjamin terpenuhinya hak masyarakat untuk memperoleh derajat kesehatan yang optimal. Salah satu komponen pelayanan yang paling sering dimanfaatkan oleh masyarakat adalah pelayanan rawat jalan, mengingat layanan ini menjadi pintu masuk utama dalam memperoleh pemeriksaan, diagnosis, pengobatan, maupun tindak lanjut terhadap berbagai kondisi kesehatan tanpa memerlukan perawatan inap [1]. Seiring dengan berkembangnya sistem pelayanan kesehatan yang semakin terintegrasi, penyelenggaraan pelayanan rawat jalan tidak lagi hanya berorientasi pada aspek klinis, tetapi juga dituntut mampu memberikan kemudahan akses, kejelasan informasi, efisiensi alur pelayanan, serta pengalaman pelayanan yang berpusat pada kebutuhan pasien (*patient-centered care*) [2]. Dengan demikian, kualitas pelayanan rawat jalan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi tenaga kesehatan maupun kelengkapan sarana dan prasarana, tetapi juga oleh kemampuan sistem pelayanan dalam menyediakan informasi yang mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

Realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai hambatan yang dihadapi masyarakat dalam mengakses pelayanan rawat jalan [3]. Hambatan tersebut tidak selalu bersumber dari keterbatasan fasilitas kesehatan, tetapi sering kali dipengaruhi oleh rendahnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme pelayanan yang berlaku [4]. Berbagai persoalan seperti ketidaktahuan terhadap prosedur pendaftaran, persyaratan administrasi, alur pemeriksaan, mekanisme rujukan, penggunaan aplikasi layanan kesehatan berbasis digital, hingga informasi mengenai jadwal pelayanan menjadi faktor yang berkontribusi terhadap rendahnya efektivitas pemanfaatan layanan kesehatan. Kondisi tersebut tidak hanya berdampak pada meningkatnya waktu tunggu pelayanan dan ketidakteraturan alur pelayanan, tetapi juga berpotensi menurunkan kepuasan masyarakat serta menghambat tercapainya pelayanan kesehatan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan [5].

Di sisi lain, transformasi sistem kesehatan nasional yang ditandai dengan digitalisasi pelayanan, implementasi sistem antrean daring, integrasi rekam medis elektronik, serta optimalisasi pelayanan melalui skema Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menuntut masyarakat untuk memiliki tingkat literasi kesehatan yang semakin baik [6]. Literasi kesehatan tidak hanya dimaknai sebagai kemampuan membaca atau memahami informasi kesehatan, melainkan mencakup kapasitas individu dalam mengakses, menginterpretasikan, mengevaluasi, dan memanfaatkan informasi tersebut sebagai dasar dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan [7]. Individu dengan tingkat literasi kesehatan yang memadai cenderung lebih mampu memahami prosedur pelayanan, memanfaatkan fasilitas kesehatan secara tepat, berpartisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan, serta menjalin komunikasi yang lebih efektif dengan tenaga kesehatan. Sebaliknya, keterbatasan literasi kesehatan dapat menjadi faktor penghambat dalam pemanfaatan layanan kesehatan meskipun fasilitas pelayanan telah tersedia secara memadai [8].

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan tidak dapat sepenuhnya dibebankan kepada penyedia layanan, tetapi juga memerlukan penguatan kapasitas masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan. Salah satu pendekatan yang dinilai efektif dalam meningkatkan kapasitas tersebut adalah melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dikemas dalam bentuk edukasi dan pendampingan. Pendampingan masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga menjadi sarana pemberdayaan (*community empowerment*) yang memungkinkan masyarakat memperoleh

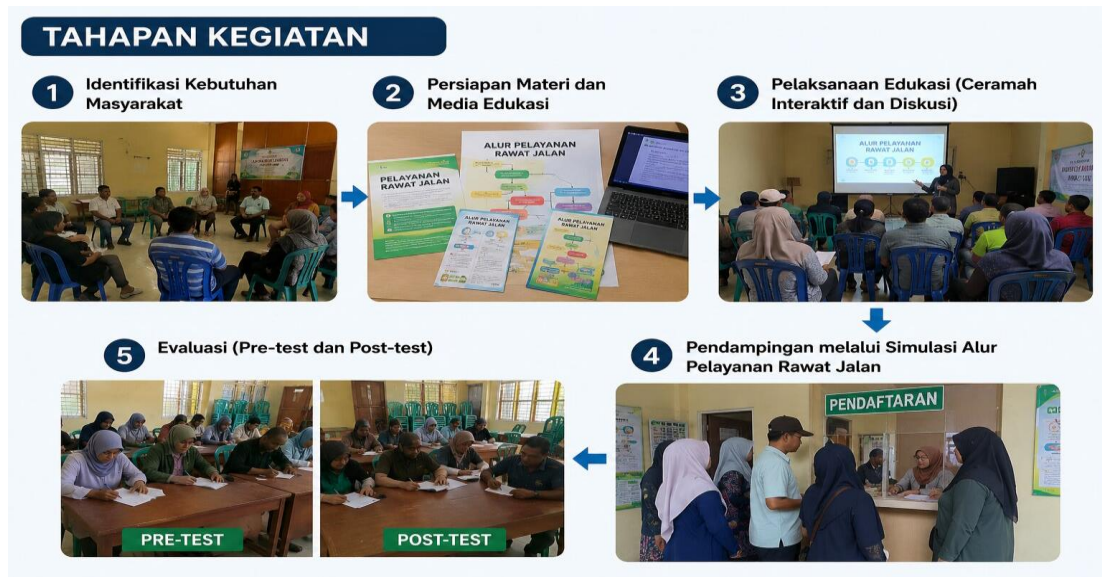
pemahaman secara lebih komprehensif mengenai sistem pelayanan kesehatan [9]. Penelitian yang dilakukan oleh Imam et al. menunjukkan bahwa kegiatan pendampingan mengenai alur pelayanan rawat jalan mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan rumah sakit sehingga masyarakat lebih siap dalam memanfaatkan layanan kesehatan secara tepat [10]. Hasil serupa juga dilaporkan oleh Musa dan Akmar, yang menyatakan bahwa sosialisasi dan pendampingan mengenai alur pendaftaran rumah sakit berkontribusi terhadap peningkatan pengetahuan masyarakat mengenai mekanisme pelayanan serta mengurangi kebingungan dalam proses administrasi pelayanan kesehatan [11]. Pendekatan ini memberikan ruang interaksi dua arah antara fasilitator dengan masyarakat sehingga berbagai kendala yang dihadapi dapat diidentifikasi sekaligus dicarikan solusi yang sesuai dengan karakteristik sosial, budaya, dan tingkat pendidikan masyarakat setempat.

Pelaksanaan kegiatan pendampingan dalam pengabdian kepada masyarakat ini difokuskan pada peningkatan pemahaman masyarakat mengenai akses pelayanan rawat jalan melalui penyampaian informasi yang sistematis terkait alur pelayanan, prosedur administrasi, pemanfaatan media informasi, serta mekanisme memperoleh pelayanan kesehatan secara efektif [12]. Selain memberikan edukasi, kegiatan ini juga diarahkan untuk membangun kesadaran masyarakat mengenai pentingnya memahami prosedur pelayanan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pengalaman pasien (*patient experience*). Dengan meningkatnya pemahaman tersebut, diharapkan masyarakat mampu mengakses pelayanan kesehatan secara lebih mandiri, meminimalkan hambatan administratif, mengurangi kesalahan dalam proses pelayanan, serta meningkatkan pemanfaatan fasilitas kesehatan sesuai kebutuhan [13].

Berdasarkan uraian tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berjudul Pendampingan Masyarakat untuk Mewujudkan Pelayanan Rawat Jalan yang Mudah Diakses dan Dipahami menjadi salah satu bentuk implementasi pemberdayaan masyarakat dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Kegiatan ini tidak hanya berorientasi pada peningkatan pengetahuan peserta, tetapi juga diarahkan untuk membangun perilaku masyarakat yang lebih adaptif terhadap perkembangan sistem pelayanan kesehatan. Melalui pendampingan yang bersifat edukatif dan partisipatif, diharapkan tercipta masyarakat yang memiliki kemampuan dalam memahami mekanisme pelayanan rawat jalan, memanfaatkan layanan kesehatan secara optimal, serta berkontribusi terhadap terwujudnya pelayanan kesehatan yang mudah diakses, mudah dipahami, dan berpusat pada kebutuhan masyarakat.

## 2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Kelurahan Lubuk Pakam I, II Kabupaten Deli Serdang selama tiga hari yaitu pada tanggal 21–23 Mei 2026. Sasarannya masyarakat yang berpotensi memanfaatkan pelayanan rawat jalan di fasilitas pelayanan kesehatan dengan jumlah peserta sebanyak 15 orang. Metode pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan partisipatif-edukatif (*participatory educational approach*) yang menempatkan masyarakat sebagai subjek utama dalam proses pembelajaran. Kegiatan ini dilaksanakan melalui kombinasi metode ceramah interaktif, diskusi, tanya jawab, dan pendampingan. Adapun tahapan kegiatan pengmas dilampirkan dalam bentuk gambar sebagai berikut.



Gambar 1. Tahapan Kegiatan Pengmas

### 3. HASIL

Berdasarkan hasil observasi yang digunakan selama kegiatan berlangsung, diperoleh sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Pre-test dan Post-test Peserta

Kode Peserta	Nilai Pre-test	Nilai Post-test	Peningkatan
P1	55	85	30
P2	60	90	30
P3	50	80	30
P4	65	90	25
P5	55	85	30
P6	60	90	30
P7	45	80	35
P8	70	95	25
P9	60	90	30
P10	55	85	30
P11	65	95	30
P12	50	80	30
P13	60	85	25
P14	55	85	30
P15	65	90	25

Rata-rata Pre-test = 58,0

Rata-rata Post-test = 87,0

Rata-rata Peningkatan = 29,0 poin

Tabel 2. Hasil Evaluasi Pengetahuan Peserta

Indikator	Nilai Pre-test	Nilai Post-test	Peningkatan
Jumlah Peserta	15	15	0
Nilai Tertinggi	70	95	25
Nilai Terendah	45	80	30
Nilai Rata-Rata	58,0	87,0	29
Persentase Peningkatan Rata-Rata	-	-	50,0%

Berdasarkan hasil evaluasi menggunakan instrumen pre-test dan post-test, terjadi peningkatan tingkat pengetahuan peserta setelah mengikuti kegiatan pendampingan mengenai pelayanan rawat jalan. Nilai rata-rata peserta meningkat dari 58,0 pada saat pre-test menjadi 87,0 pada saat post-test, atau mengalami peningkatan sebesar 29 poin (sekitar 50,0%). Seluruh peserta menunjukkan peningkatan nilai setelah mengikuti kegiatan, yang mengindikasikan bahwa metode edukasi melalui ceramah interaktif, diskusi, simulasi alur pelayanan, serta penggunaan media leaflet dan poster mampu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai alur pelayanan rawat jalan, persyaratan administrasi, mekanisme pendaftaran, serta pemanfaatan informasi pelayanan kesehatan. Hasil ini menunjukkan bahwa kegiatan pendampingan memberikan dampak positif terhadap peningkatan literasi masyarakat dalam mengakses pelayanan rawat jalan.

Setelah seluruh rangkaian kegiatan edukasi dan pendampingan selesai dilaksanakan, terjadi peningkatan nilai post-test pada seluruh peserta. Nilai post-test berada pada rentang 80–95 dengan rata-rata sebesar 87,0. Jika dibandingkan dengan hasil pre-test, terdapat peningkatan rata-rata sebesar 29 poin atau sekitar 50,0%, yang menunjukkan bahwa materi edukasi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh peserta. Tidak terdapat peserta yang mengalami penurunan nilai, bahkan beberapa peserta memperoleh peningkatan hingga 35 poin, yang mengindikasikan adanya perubahan pengetahuan yang cukup signifikan setelah mengikuti kegiatan.

#### 4. PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Kelurahan Lubuk Pakam I dan II dilaksanakan melalui pendekatan partisipatif-edukatif yang dirancang secara sistematis untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai akses pelayanan rawat jalan. Pendekatan ini menempatkan masyarakat sebagai subjek utama dalam proses pembelajaran melalui kombinasi penyampaian materi, diskusi, simulasi, dan evaluasi [14]. Rangkaian kegiatan yang tersusun secara bertahap bertujuan untuk membangun pemahaman peserta secara berkesinambungan sehingga informasi yang diterima tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga dapat diaplikasikan dalam situasi nyata ketika mengakses pelayanan kesehatan.

Tahap pertama berupa identifikasi kebutuhan masyarakat menjadi fondasi penting dalam pelaksanaan kegiatan. Berdasarkan hasil observasi dan diskusi awal, ditemukan bahwa sebagian besar peserta masih mengalami kebingungan mengenai prosedur pelayanan rawat jalan, terutama berkaitan dengan persyaratan administrasi, mekanisme pendaftaran, alur pelayanan, serta tahapan memperoleh pelayanan medis hingga pengambilan obat [15]. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa hambatan dalam mengakses pelayanan kesehatan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor ketersediaan fasilitas, tetapi juga oleh keterbatasan informasi yang dimiliki masyarakat [16]. Oleh karena itu, identifikasi kebutuhan menjadi langkah strategis untuk memastikan bahwa materi edukasi yang disampaikan benar-benar sesuai dengan permasalahan yang dihadapi oleh peserta. Pendekatan berbasis kebutuhan juga meningkatkan relevansi materi sehingga proses pembelajaran menjadi lebih kontekstual dan mudah dipahami.

Tahap persiapan dilakukan dengan menyusun materi edukasi serta menyiapkan berbagai media pembelajaran yang mendukung efektivitas penyampaian informasi. Penggunaan *leaflet*, poster, dan slide presentasi dipilih karena mampu menyajikan informasi secara visual dan sistematis [17]. *Leaflet* berfungsi sebagai media informasi yang dapat dipelajari kembali oleh peserta setelah kegiatan selesai, sedangkan poster digunakan untuk menggambarkan alur pelayanan rawat jalan secara ringkas sehingga memudahkan peserta memahami urutan prosedur pelayanan [18]. Slide presentasi dimanfaatkan untuk memperjelas penjelasan narasumber melalui ilustrasi, bagan alur, dan contoh kasus yang relevan [19]. Kombinasi berbagai media tersebut memberikan pengalaman belajar yang lebih variatif sehingga dapat mengakomodasi perbedaan gaya belajar peserta. Pemanfaatan media visual juga terbukti mampu meningkatkan daya serap informasi karena peserta tidak hanya menerima penjelasan secara verbal, tetapi juga memperoleh gambaran konkret mengenai mekanisme pelayanan kesehatan [20].

Tahap pelaksanaan edukasi dilaksanakan melalui metode ceramah interaktif, diskusi, dan sesi tanya jawab. Berbeda dengan metode ceramah konvensional yang bersifat satu arah, pendekatan interaktif memberikan kesempatan kepada peserta untuk menyampaikan pengalaman, mengajukan pertanyaan, serta mendiskusikan berbagai kendala yang mereka alami ketika mengakses pelayanan kesehatan [21]. Interaksi tersebut menciptakan proses pembelajaran yang lebih aktif sehingga peserta tidak hanya menerima informasi, tetapi juga mengonstruksi pemahaman berdasarkan pengalaman nyata yang mereka miliki. Antusiasme peserta selama kegiatan menunjukkan bahwa pendekatan partisipatif mampu meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pembelajaran [22]. Diskusi yang berkembang juga memperlihatkan bahwa sebagian besar peserta sebelumnya memiliki persepsi yang kurang tepat mengenai prosedur pelayanan rawat jalan, khususnya terkait mekanisme pendaftaran dan persyaratan administrasi. Setelah memperoleh penjelasan secara sistematis, peserta menunjukkan pemahaman yang lebih baik terhadap setiap tahapan pelayanan.

Selanjutnya, kegiatan pendampingan melalui simulasi alur pelayanan menjadi salah satu komponen yang memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan pemahaman peserta. Simulasi dilakukan dengan menggambarkan secara langsung proses pelayanan mulai dari pendaftaran, verifikasi administrasi, pemeriksaan oleh tenaga kesehatan, hingga proses pengambilan obat. Pendekatan praktik semacam ini memberikan kesempatan kepada peserta untuk memvisualisasikan prosedur pelayanan yang sebelumnya hanya dipahami secara teoritis. Pembelajaran berbasis pengalaman terbukti lebih efektif dalam membantu peserta mengingat urutan pelayanan dibandingkan hanya melalui penjelasan lisan. Selain meningkatkan pemahaman, simulasi juga membangun rasa percaya diri peserta ketika harus mengakses pelayanan kesehatan secara mandiri karena mereka telah memperoleh gambaran mengenai prosedur yang akan dijalani.

Keberhasilan rangkaian kegiatan tersebut tercermin dari hasil evaluasi menggunakan instrumen *pre-test* dan *post-test*. Berdasarkan hasil evaluasi, nilai rata-rata peserta meningkat dari 58,0 sebelum pelaksanaan kegiatan menjadi 87,0 setelah kegiatan selesai, atau mengalami peningkatan sebesar 29 poin. Seluruh peserta menunjukkan peningkatan nilai tanpa terkecuali, yang mengindikasikan bahwa proses edukasi dan pendampingan memberikan dampak positif terhadap peningkatan pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan rawat jalan. Nilai *pre-test* yang relatif rendah menunjukkan bahwa sebelum kegiatan berlangsung, pemahaman peserta mengenai alur pelayanan masih terbatas. Sebaliknya, meningkatnya nilai *post-test* memperlihatkan bahwa materi yang diberikan dapat dipahami dengan baik dan berhasil meningkatkan literasi peserta terkait prosedur pelayanan kesehatan [23].

Peningkatan hasil evaluasi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan metode pembelajaran yang mengombinasikan penyampaian materi, media visual, diskusi interaktif, dan simulasi mampu menghasilkan proses pembelajaran yang lebih efektif dibandingkan penyampaian informasi secara satu arah [24]. Keterlibatan aktif peserta selama kegiatan memungkinkan terjadinya proses klarifikasi terhadap berbagai informasi yang sebelumnya kurang dipahami, sehingga pemahaman yang diperoleh menjadi lebih komprehensif. Selain itu, media edukasi yang diberikan kepada peserta memungkinkan informasi tetap dapat diakses kembali setelah kegiatan selesai, sehingga kebermanfaatan program tidak berhenti pada saat pelaksanaan pengabdian.

Dari perspektif pemberdayaan masyarakat, kegiatan ini tidak hanya meningkatkan pengetahuan peserta, tetapi juga memperkuat kapasitas masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan secara lebih mandiri. Masyarakat yang memahami prosedur pelayanan cenderung lebih siap dalam memenuhi persyaratan administrasi, mengikuti alur pelayanan dengan benar, serta memanfaatkan fasilitas kesehatan secara optimal. Kondisi tersebut berpotensi mengurangi kesalahan administratif, memperlancar proses pelayanan, mengurangi waktu tunggu akibat ketidaksesuaian prosedur, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Dengan demikian, kegiatan pendampingan memiliki kontribusi yang tidak hanya bersifat edukatif, tetapi juga mendukung upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan melalui peningkatan literasi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Secara keseluruhan, hasil pelaksanaan kegiatan menunjukkan bahwa pendekatan partisipatif-edukatif yang diterapkan mampu mencapai tujuan pengabdian kepada masyarakat, yaitu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pelayanan rawat jalan yang mudah diakses dan dipahami. Peningkatan skor evaluasi, tingginya partisipasi peserta selama kegiatan, serta kemampuan peserta dalam menjelaskan kembali alur pelayanan setelah pendampingan menjadi indikator bahwa kegiatan ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan literasi kesehatan masyarakat. Ke depan, kegiatan serupa perlu dilaksanakan secara berkelanjutan dengan cakupan peserta yang lebih luas serta melibatkan fasilitas pelayanan kesehatan dan pemerintah daerah agar manfaat program dapat menjangkau lebih banyak masyarakat dan mendukung terwujudnya pelayanan kesehatan yang semakin inklusif, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

## 5. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Kelurahan Lubuk Pakam I, II Kabupaten Deli Serdang berhasil meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pelayanan rawat jalan melalui edukasi dan pendampingan yang didukung media *leaflet*, poster, dan simulasi alur pelayanan. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan nilai rata-rata peserta dari 58,0 pada *pre-test* menjadi 87,0 pada *post-test*, yang mengindikasikan bahwa metode yang diterapkan efektif dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai prosedur pelayanan rawat jalan. Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan secara tepat, mudah, dan mandiri serta menjadi model edukasi yang dapat diterapkan pada kegiatan serupa di masa mendatang.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pelaksana pengabdian mengucapkan terima kasih kepada Lurah Kelurahan Lubuk Pakam I dan II atas dukungan dan izin pelaksanaan kegiatan, kepada seluruh masyarakat yang telah berpartisipasi aktif sebagai peserta dalam kegiatan pendampingan, serta kepada seluruh pihak yang telah membantu kelancaran pelaksanaan program sehingga kegiatan Pendampingan Masyarakat untuk Mewujudkan Pelayanan Rawat Jalan yang Mudah Diakses dan Dipahami dapat terlaksana dengan baik dan mencapai tujuan yang diharapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Pradnyani PE, Putri RSM, Walimah E, Fauzi MJ. Kesehatan Masyarakat dalam Aspek Continuum of Care dan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: Nuansa Fajar Cemerlang; 2024.
- [2] Maduratna ES, Judijanto L, Wasita RRR, Irawan YG, Wiradani NLK, Sitepu FB. Manajemen dan Administrasi Pelayanan Kesehatan. Jakarta: PT Green Pustaka Indonesia; 2025.
- [3] Ului M, Sabil I, Priyanto A. Service Quality Challenges and Strengths in a Remote Public Health Center: Tantangan dan Keunggulan Kualitas Layanan di Pusat Kesehatan Masyarakat Jarak Jauh. *Indones J Innov Stud.* 2026;27(1):10-21070.
- [4] Ahmad AD, Hanita M, Nurhasana R. Hambatan Sosial Budaya dalam Pelayanan Kesehatan pada Komunitas Tradisional: Studi Literatur. *ETNOREFLIKA J Sos Budaya.* 2025;14(3):383-400.
- [5] Piliya EA, Rifai DM. Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan BPJS di Indonesia.
- [6] Kurniawan D, Rojabi MA. Mobile JKN: Revolusi Aplikasi Jaminan Sosial Nasional Masa Kini. Jakarta: Afdan Rojabi Publisher; 2026.
- [7] Chairul N. Penilaian Implementasi Organizational Health Literacy (OHL) dalam Meningkatkan Kapasitas Health Literacy (HL) Pasien di Rumah Sakit Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan [dissertation]. Makassar: Universitas Hasanuddin; 2023.
- [8] Arisona WL, Judijanto L, Sagala DSP, Johara J, Hasibuan AS, Ayuningtyas F, et al. Komunikasi Kesehatan. Jakarta: PT Green Pustaka Indonesia; 2025.
- [9] Agustina D, Pulungan DRA, Syahfitri D, Sitepu DSB, Adelia D. Studi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia: literature review. *J Penelit Sains Kesehat Avicenna.* 2025;4(2):120-131.
- [10] Imam CW, Anugrahanti WW, Rahayu RP. Pendampingan masyarakat tentang alur pelayanan rawat jalan pada rumah sakit. *Selaparang J Pengabd Masy Berkemajuan.* 2022;6(1):298-302.
- [11] Musa F, Akmar M. Pendampingan dan sosialisasi alur pendaftaran di Rumah Sakit Desa Labuan, Kecamatan Moutong, Kabupaten Parigi Moutong. *J Hulonthalo Serv Soc.* 2025;4(2):58-70.

- [12] Suprpto S, Arda D, Menga MK, Situmeang L. Community empowerment in an effort towards quality health. *J Pengabdian Masy Eduk Indones*. 2024;1(2):49-55.
- [13] Zunaidi A. *Metodologi Pengabdian kepada Masyarakat: Pendekatan Praktis untuk Memberdayakan Komunitas*. Jakarta: Penerbit; 2024.
- [14] Meliala SA, Sulina A, Riski M, Fitria D. Pengabdian masyarakat sosialisasi mengenai alur pendaftaran rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit Advent Medan. *Media Pengabdian Kesehatan Indones*. 2025;2(2):123-128.
- [15] Anwar AA. *Strategi Pengembangan Mutu Pelayanan Berdasarkan Patient Experience dengan Menggunakan Importance Performance Analysis pada Pasien Rawat Inap di RSUD Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2022 [dissertation]*. Makassar: Universitas Hasanuddin; 2023.
- [16] Abdillah AA, Firmansyah MZ, Mereng SA, Putri A, Safitri NDA, Putri MAZA, et al. Implementation of the 51st Thematic Community Service Program "Healthy Generation" in Stunting Prevention and Community Health Improvement in Ujoh Bilang Village, Mahakam Ulu Regency. *DESAMU Pros Diseminasi KKN Univ Mulawarman*. 2025;1(1):838-855.
- [17] Musa F, Akmar M. Pendampingan dan sosialisasi alur pendaftaran di Rumah Sakit Desa Labuan, Kecamatan Moutong, Kabupaten Parigi Moutong. *J Hulonthalo Serv Soc*. 2025;4(2):58-70.
- [18] Rahman R. Aksesibilitas, ketersediaan tenaga kerja, dan ketersediaan fasilitas pemanfaatan pelayanan kesehatan puskesmas di wilayah pesisir: literature review. *J Kendari Kesehat Masy*. 2025;4(3):136-152.
- [19] Hinga IAT. Efektivitas penggunaan media poster dan leaflet dalam pendidikan kesehatan reproduksi terhadap peningkatan pengetahuan masyarakat di Kabupaten Belu. *CHMK Appl Sci J*. 2019;2(3):111-119.
- [20] Puspasari HW. *Evaluasi Promosi Kesehatan*. Dalam: *Pengembangan Media Promosi Kesehatan*. Jakarta: Penerbit; 2025. p.219.
- [21] Yogiarni T, Sodikin RA. *Menciptakan Video Edukatif IPAS yang Menarik dan Efektif Menggunakan Canva*. Jakarta: CV Ruang Tentor; 2025.
- [22] Sianturi E, Gultom RRSL, Djuwadi DWG, Laksmi P, Argaheni NB. *Dasar Media Komunikasi, Informasi, Edukasi (KIE) Kesehatan*. Jakarta: Penerbit; 2021.
- [23] Uctuvia V, Li M, Hidayati NN, Kartini SP, Nugraheni RE, Ilham MP, et al. *Metode Pembelajaran: Teori, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Penerbit; 2025.
- [24] Gag hunting MK, Bermuli JE. Strategi partisipatif untuk meningkatkan keterlibatan siswa pada pembelajaran biologi. *Biodik*. 2023;9(3):86-101.