

PERANCANGAN BUKU PANDUAN PELAYANAN KESEHATAN RSUD MEURAXA KOTA BANDA ACEH UNTUK PASIEN USIA TUAYANG TIDAK CAKAP DALAM TEKNOLOGI

Khanna Bunga Secaria¹, Idhar Resmadi² dan Olivine Alifaprilina Supriadi³

^{1,2,3} *Desain Komunikasi Visual, Fakultas Industri Kreatif, Universitas Telkom, Jl. Telekomunikasi No 1, Terusan Buah Batu – Bojongsoang, Sukapura, Kec. Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung, Jawa Barat, 40257*
khannabungasecaria@student.telkomuniversity.ac.id, idharresmadi@telkomuniversity.ac.id,
olivinea@telkomuniversity.ac.id

Abstrak: Penyebaran informasi pelayanan kesehatan pada suatu rumah sakit tentu menjadi sangat penting. Namun kehadiran website dan instagram yang telah disediakan RSUD Meuraxa sebagai media informasi masih kurang tepat. Banyaknya jumlah pengunjung yang didominasi oleh usia tua dimana pengetahuan mereka terhadap teknologi terbilang masih rendah mengharuskan tersedianya alternatif media lain yang efektif dan praktis bagi generasi tua ini. Salah satu solusi yang akan menyelesaikan masalah ini adalah dengan menghadirkan media informasi berupa buku panduan. Karena dengan buku panduan ini, kalangan pasien manapun mampu mengakses tanpa adanya batasan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif seperti observasi, wawancara, kuesioner, dan data pendukung lainnya. Tujuan dari perancangan ini adalah membantu masyarakat atau pasien yang tidak cakap dalam teknologi untuk mendapatkan informasi pelayanan kesehatan pada RSUD Meuraxa dan diharapkan menjadi panduan yang efektif.

Kata kunci: Media Informasi, Buku Panduan, Pelayanan Kesehatan, Usia Tua

Abstract: *The dissemination of health service information in a hospital is certainly very important. However, the presence of the website and Instagram that has been provided by Meuraxa Hospital as an information media is still not appropriate. The large number of visitors dominated by the elderly where their knowledge of technology is still relatively low requires the availability of other media alternatives that are effective and practical for this older generation. One solution that will solve this problem is to present information media in the form of guidebooks. Because with this guidebook, any patient can access without any restrictions. This study used qualitative methods with descriptive approaches such as observation, interviews, questionnaires, and other supporting data. The purpose of this design is to help the public or patients who are not proficient in technology to get health service information at Meuraxa Hospital and is expected to be an effective guide.*

Keywords: *Information Media, Guidebook, Health Services, Old Age*

PENDAHULUAN

Aspek terpenting dan telah menjadi kebutuhan primer dalam kehidupan adalah kesehatan, maka demikian tuntutan akan pelayanan kesehatan yang optimal dari masyarakat sangat tinggi. Pelayanan kesehatan adalah sebuah upaya yang dilakukan secara sendiri maupun secara bersama-sama dalam suatu kelompok untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan (Dinas Kesehatan Kota Semarang, 2018).

Rumah sakit merupakan tempat di mana masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Kehadiran rumah sakit di tengah masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai pelayanan kesehatan, tetapi juga sebagai pusat komunikasi masyarakat. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat, maka dibutuhkan fasilitas, sarana dan prasarana kesehatan serta pelayanan sesuai standard dan memadai (Resmadi, Murdowo, dkk., 2021). Media informasi merupakan sebuah sarana yang dapat menyalurkan informasi pelayanan kesehatan rumah sakit kepada pasien selaku penerima informasi. Penggunaan media informasi ini dapat menjawab apa yang dibutuhkan pasien. Selain itu, media informasi juga berfungsi sebagai pengarah pemberi instruksi, peringatan, dan pedoman dalam mempermudah kehidupan manusia (Coates & Ellison, 2014).

RSUD Meuraxa merupakan salah satu rumah sakit umum daerah milik pemerintah dan menjadi salah satu rumah sakit tipe B yang terletak di wilayah Kota Banda Aceh. Dalam hal publikasi, RSUD Meuraxa menggunakan media sosial *Instagram* dan *website* sebagai media informasi pelayanan kesehatan. Penggunaan *website* sebagai sarana informasi melengkapi tersedianya layanan pasien yang cepat, responsif, dan terpercaya.

Setelah melakukan wawancara dengan kepala Sub Bagian Humas RSUD Meuraxa, hasil wawancara dinyatakan bahwa, kebanyakan pasien yang berobat itu adalah orang tua/lansia. Dikatakan kalangan pasien usia tua ini kurang mengerti akan prosedur pelayanan rumah sakit. Alasannya, kurang mengenal literasi digital dan teknologi. "Jangankan pasien, kita pihak rumah sakit aja ada juga yang tidak cakap dalam menggunakan teknologi". Ujar Iga Herlita (kepala Sub Bagian Humas RSUD Meuraxa). Dan berdasarkan data rekap jumlah kunjungan RSUD Meuraxa tahun 2022, klasifikasi pengunjung terbanyak didominasi oleh orang tua, dengan kalkulasi golongan 45-64 tahun berjumlah 4.060 pasien, dan golongan >65 tahun berjumlah 2.161 pasien.

Dikutip dari *Indotelkom.com* dengan judul berita "Generasi tua banyak kesulitan hadapi tantangan teknologi", 13 Juni 2019. Dikarenakan tidak tumbuh dengan teknologi, generasi tua mengalami kesulitan menghadapi tantangan teknologi. Generasi yang lebih

tua merasa tidak nyaman menggunakan teknologi layaknya milenial. Kemudian dilansir oleh *DataIndonesia.id*, pengguna Instagram terbanyak ialah kelompok umur 25-34 tahun dengan persentase 31,6% dan usia 18-24 tahun sebanyak 30,1%. Sementara itu, proporsi pengguna Instagram yang berusia 55-65 tahun ke atasnya 5,8%.

Berdasarkan indeks pembangunan teknologi informasi dan komunikasi (IP-TIK) yang dilansir oleh Badan Pusat Statistik, Aceh berada dalam kategori provinsi dengan nilai indeks terendah yakni dibawah 4,69. Hal ini menunjukkan pembangunan TIK di wilayah Aceh relatif rendah.

Maka, penggunaan *website* dan media sosial sebagai sarana informasi kurang tepat untuk sebagian kalangan. Padahal berdasarkan data kunjungan rumah sakit, klasifikasi pasien terbanyak didominasi oleh usia tua. Jika sistem sudah siap, namun sumber daya manusia belum siap maka akurasi yang tercipta tidak berjalan dengan baik.

Menyikapi hal tersebut, diperlukannya upaya untuk membantumasyarakat atau pasien yang tidak cakap dalam teknologi untuk mendapatkan informasi pelayanan kesehatan. Perancangan buku panduan dapat menjadi sebuah solusi yang mendukung kemudahan pasien dalam mengakses informasi pelayanan kesehatan, prosedur pelayanan, aturan pelayanan, pilihan perawatan, fasilitas dan tenaga medis. Sehingga melalui perancangan media informasi ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi yang lebih efektif bagi pasien.

TINJAUAN PUSTAKA

Media informasi dapat didefinisikan sebagai sebuah alat yang digunakan untuk mengumpulkan dan menyajikan sebuah informasi yang bermanfaat bagi pengguna. Coates & Ellison (2014) dalam bukunya yang berjudul "*An Introduction to Information Design*", Melalui media informasi, masyarakat dapat dengan mudah mengetahui keadaan dan informasi yang ada. Salah satu informasi untuk komunikasi kesehatan, dapat dianggap sebagai sebuah seni untuk menginformasikan masyarakat terhadap isu-isu yang berkaitan dengan bidang kesehatan. Hal ini juga membantu meningkatkan kualitas hidup serta kesehatan seorang individu di masyarakat (Shafira, Resmadi, & Soedewi, 2022).

Menurut Melliana (2013) dalam jurnalnya dengan judul "Perancangan Media Informasi Mengenai Pola Asuh Kreatif", disebutkan bahwa media terbagi ke dalam beberapa jenis, yakni: media lini atas, media lini bawah dan media cetak. Media dikelompokkan menjadi dua jenis, yakni "*media by utilization*" yang diartikan media siap pakai dan media rancangan yang harus dirancang dalam maksud dan tujuan pembelajaran tertentu (Arief Sadiman, 2006).

Buku panduan adalah buku yang berisikan instruksi dan pemahaman terhadap sesuatu dengan penggunaan bahasa yang komunikatif sehingga pesan yang ingin disampaikan dapat dipahami oleh target (Melliana, 2013). Menurut Abdul Hakim (2006), buku pegangan (*handbook*) merupakan buku yang memuat beberapa kumpulan jenis informasi yang disusun padat dan siap pakai.

Dalam buku *Layout, Dasar & Penerapannya* yang tulis oleh Surianto Rustan (2009), *Layout* dalam penerapan desain merupakan penataan elemen-elemen visual terhadap suatu bidang dalam media tertentu untuk memperkuat konsep desain dan mempengaruhi persepsi *audience* terhadap isi konten.

Menurut Danton Sihombing dalam bukunya dengan judul *Tipografi Dalam Desain Grafis* (2015:16), tipografi adalah perangkat visual yang berpengaruh penting dalam setiap karya desain. Secara fungsi dan estetika, huruf mampu memberikan ekspresi secara tidak langsung dalam sebuah desain tipografi.

Legibility dan *readability* adalah dua aspek penting dalam penilaian tipografi. *Legibility* berhubungan dengan kemudahan mengenali dan membedakan huruf. Sedangkan *readability* adalah tingkat keterbacaan suatu teks (Surianto Rustan, 2010:74).

Warna adalah fenomena gelombang/getaran yang diterima penglihatan (Sarwo Nugroho, 2015). Dalam ranah desain, warna merupakan elemen yang berfungsi sebagai salah satu alat komunikasi non verbal (Anne Dameria, 2012).

Ilustrasi adalah gambar yang digunakan untuk menjelaskan atau memberikan maksud tujuannya secara visual (Kusrianto, 2007:140). Fungsi dari ilustrasi yakni sebagai gambaran untuk mendukung suatu cerita, situasi dan benda. Berikut merupakan jenis-jenis ilustrasi. Jenis ilustrasi fotografi dibuat melalui proses pengambilan objek gambar dengan menggunakan kamera sehingga objek berkesan realistis, eksklusif dan persuasif (Pujirianto, 2005:42). Sedangkan jenis ilustrasi digital adalah perpaduan ilustrasi dengan media berupa digitalisasi computer (Male, 2007:5). Teknik yang digunakan untuk ilustrasi digital adalah digital *painting*.

Cetak adalah sebuah proses pemindahan gambar maupun teks yang ada pada suatu acuan ke bahan yang akan dicetak dengan bantuan mesin cetak (Anne Dameria, 2012).

Infografis merupakan sebuah gambar yang memadukan data dengan desain yang mampu menyampaikan informasi kompleks kepada target sasaran dengan singkat. (Smiciklas, 2012:1). Dengan kalimat lain, infografis adalah bentuk visual dari data atau suatu ide gagasan yang ingin menyampaikan suatu informasi dengan cara yang mudah dimengerti dan dipahami. Dengan kalimat lain, infografis adalah bentuk visual dari data

atau suatu ide gagasan yang ingin menyampaikan suatu informasi dengan cara yang mudah dimengerti dan dipahami.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan membuat gambaran tentang situasi. Metode yang dilakukan untuk mendapatkan data pada penelitian ini adalah melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan studi pustaka. Sedangkan metode yang digunakan untuk menganalisis data yang telah diperoleh yakni menggunakan metode analisis deskriptif, perbandingan matriks, dan AIDA.

Kegiatan observasi dilakukan dengan mengunjungi ruang rekam medis RSUD Meuraxa pada tanggal 18 April 2023, pukul 09:20 WIB. Proses pengamatan dan pengambilan dokumentasi di atas perizinan Kepala Humas RSUD Meuraxa. Dalam ruangan rekam medis ini pasien yang ingin berobat/rawat jalan melakukan pendaftaran atau registrasi sebagai gerbang awal mendapatkan layanan. Berdasarkan pengamatan, pengunjung atau pasien masih melakukan pendaftaran secara manual dengan sebab kurang mengerti menggunakan *gadget*. Adapun sebab lainnya adalah keterbatasan *gadget*, maka hanya mengandalkan mulut untuk bertanya ke petugas.



Gambar 1 Observasi Lapangan
Sumber: Khanna Bunga Secaria (2003)

Wawancara dilakukan kepada dua narasumber yaitu wawancara bersama Iga Herlita yang memiliki jabatan sebagai Kasubbag Humas RSUD Meuraxa, dilakukan secara tidak langsung melalui *whatsapp* dan wawancara dengan Rio Guntur Utomo yakni Kaprodi Teknologi Informasi Universitas Telkom yang dilakukan untuk mencari tahu penyebab kalangan usia tua tidak cakap dalam menggunakan teknologi.

Kuesioner disebarakan secara manual dengan mengunjungi ruang rekam medis selama 3 hari setiap pukul 08:30-01:00 WIB, dimulai dari tanggal 2 Mei 2023 sampai 4 Mei 2023. Proses pengisian kuesioner tidak dilakukan oleh responden itu sendiri, melainkan

dibantu oleh penulis dan 2 asisten penulis. Dengan alasan situasi responden yang tidak bisa memakan waktu yang lama, maka penulis membantu responden untuk mengisi jawaban.

HASIL DAN DISKUSI

Melalui hasil observasi yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa media informasi yang telah tersedia di RSUD Meuraxa belum mendukung sebagian kalangan. Maka dibutuhkannya media dengan alternatif lain yang akan cukup membantu dan berguna bagi kalangan usia tua yang tidak cakap dalam menggunakan teknologi.

Dari hasil wawancara, dapat diambil kesimpulan bahwa media informasi yang telah disediakan RSUD Meuraxa seperti *Website* dan *Instagram* belum sepenuhnya mendukung semua pengunjung. Salah satunya adalah pengunjung kalangan usia tua yang tidak cakap dalam menggunakan teknologi. Akibatnya mereka susah menerima informasi dan merasa kebingungan saat ingin berobat. Penyebab utama kalangan usia tua sulit atau kurang cakap ketika menggunakan teknologi adalah keterbiasaan atau habit mereka yang tidak bergantung pada teknologi. Hal yang membuat mereka tidak bergantung pada teknologi dikarenakan tidak tumbuh di era teknologi.

Pada hasil kuesioner, usia terbanyak adalah kelompok berumur 45-64 tahun, banyak yang tidak menggunakan sosial media seperti Instagram. Sebanyak 85 responden tidak mengetahui fakta bahwa segala informasi tentang pelayanan rumah sakit sudah tersedia di *website* dan *Instagram* resmi RSUD Meuraxa, penyebabnya adalah kesulitan dalam menggunakan teknologi. Beberapa penyebab lainnya responden kurang mengerti dalam teknologi adalah tidak tumbuh di era teknologi, kurangnya edukasi mengenai teknologi, ada juga yang tidak tertarik, dan keterbatasan *gadget*. Adapun responden yang memiliki *gadget* menyatakan bahwa fitur pada ponsel termasuk salah satunya. Sebagian besar responden menyatakan bahwa penggunaan *website* belum mendukung, sebagian kecil lainnya menyatakan netral dan sudah mendukung.

Hasil dari analisis matriks meliputi proyek sejenis yang ada, umumnya menggunakan tipografi jenis sans serif. Perbedaan dari setiap proyek adalah penggunaan warna dan pengaplikasian *layout*. Warna yang digunakan memiliki ciri khas masing-masing dengan gaya ilustrasi yang berbeda.

Konsep Pesan

Berdasarkan latar belakang dengan fenomena media informasi yang disediakan

RSUD Meuraxa belum terinformasikan dengan baik dan efektif bagi pengunjung kalangan usia tua dan juga berdasarkan hasil observasi serta analisis bahwa para usia tua kesulitan untuk mengadopsi teknologi, maka dibutuhkannya alternatif jenis media lain.

Pesan yang akan disampaikan adalah memberikan informasi pelayanan kesehatan di RSUD Meuraxa yang **sederhana** dan **mudah** untuk dimengerti oleh usia tua, serta dapat **mengarahkan** pasien. Pesan yang disampaikan sesuai dengan tujuan perancangan yakni membantu pasien usia tua mendapatkan informasi pelayanan kesehatan. Dengan tersedianya informasi yang mendukung kelompok pengunjung terbanyak (usia tua) tentunya akan memberikan kesan yang baik dan meminimalisir pengaduan.

Konsep Kreatif

Konsep kreatif yang digunakan untuk menyampaikan pesan kepada khalayak sasaran adalah dengan merancang sebuah media berupa Buku Panduan Pelayanan Kesehatan RSUD Meuraxa dengan sentuhan penyajian infografis seputar penyakit yang dialami kebanyakan pasien usia tua yang ditinjau berdasarkan data. Kombinasi elemen desain yang menarik dan disesuaikan dengan target sasaran yaitu kalangan usia tua dengan rentang usia 45-65 tahun ke atas. Konsep buku ini menampilkan visualisasi infografis agar mudah dimengerti karena dari hasil Analisa media sejenis banyak didominasi teks.

Konsep Media

Agar pesan tersampaikan kepada khalayak sasaran, diperlukan media utama dan media pendukung. Media utama yang akan memuat informasi mengenai pelayanan kesehatan RSUD Meuraxa adalah media informasi lini bawah berupa buku panduan dengan pendekatan penggabungan teks serta asset visual yang sederhana. Pemilihan *output* ini adalah sebagai solusi dari permasalahan yang ada pada khalayak sasaran, yaitu pasien kalangan usia tua (45-65 tahun ke atas) di RSUD Meuraxa yang sulit mengakses informasi pada *website* lantaran tidak cakap dalam menggunakan teknologi. Untuk media pendukung disesuaikan dengan target pasar dan kebutuhan.

Konsep komunikasi pemasaran menggunakan metode AIDA. Pada bagian *attention*, RSUD Meuraxa menarik perhatian pengunjung melalui desain poster yang berinformasikan telah hadirnya media informasi baru yang mudah diakses secara manual. Kemudian pada *interest*, setelah mendapatkan atensi dari target sasaran, pasien kalangan usia tua ini akan mulai tertarik dan menghampiri display buku panduan tersebut. Tahap *desire*, ketika pengunjung sudah mulai menghampiri display, tampilan buku yang *handy* akan membuat target memutuskan untuk menggunakannya. Tahap akhir yakni *action* dimana target sasaran ingin mengetahui lebih terhadap isi buku, sehingga mereka akan

melakukan aksi dengan mengambil dan menggunakannya sebagai pedoman.

Konsep Visual

Gaya visual dari perancangan ini akan menyesuaikan kata kunci sederhana, mudah, dan mengarahkan. Maka pesan yang disampaikan akan divisualisasikan dengan gaya pembawaan yang sederhana dan ringan. Warrantama yang digunakan adalah warna biru dan hijau yang identic dengan medis dan sesuai dengan karakter visual rumah sakit. Kode hex untuk warna hijau ada di #54DEDA, sedangkan warna biru yaitu #121D6A.

Penggunaan tipografi yang akan dipakai dalam perancangan ini menggunakan *typeface* jenis sans serif dikarenakan *readability*-nya lebih tinggi dari serif. *Font* Coolvetica akan menjadi font primer dan digunakan untuk judul maupun subjudul. Sedangkan Avenir akan menjadi *font* sekunder. Aspek kepribadian *typeface* yang diberikan adalah berkesan ringan, tua, tenang, serius, teratur, ringan, sederhana dan konservatif.

Layout yang diterapkan dalam buku panduan ini adalah *layout* asimetris. *Layout* dibuat tidak seimbang dengan penempatan elemen visual yang tidak simetris namun dengan tidak menghilangkan prinsip keseimbangandengan tujuan untuk mencuri fokus target agar tertuju pada bagian yang menonjol terlebih dahulu yang kemudian diikuti dengan bagian lainnya.

Ilustrasi yang digunakan dalam buku panduan ini adalah fotografi dan gambar. Foto digunakan untuk menguraikan isi teks dan memperjelas narasi pada buku. Gaya desain yang sedikit digunakan dalam buku panduan ini adalah *flat design* yakni hanya *outline*.

Buku panduan akan berisikan infografis yang menyajikan informasi seputar pelayanan dan penyakit yang sering dialami lansia yang dilihat berdasarkan data pengunjung di RSUD Meuraxa.

Hasil Perancangan



Gambar 2 Cover dan Back Cover
Sumber: (Dokumen Pribadi)



Gambar 3 Kata Pengantar dan Daftar Isi
Sumber: (Dokumen Pribadi)





Gambar 4 Sejarah, Visi Misi, Nilai dan Motto
Sumber: (Dokumen Pribadi)



Gambar 5 Tujuan, Hak dan Kewajiban Pasien
Sumber: (Dokumen Pribadi)



Gambar 6 Pelayanan Rawat Jalan
Sumber: (Dokumen Pribadi)



Gambar 7 Pelayanan Rawat Inap, Pelayanan Khusus dan Pelayanan Penunjang
Sumber: (Dokumen Pribadi)



Gambar 8 Pendaftaran
Sumber: (Dokumen Pribadi)



Gambar 9 Prosedur
Sumber: (Dokumen Pribadi)



Gambar 13 X-Banner
Sumber: (Dokumen Pribadi)



Gambar 14 Leaflet
Sumber: (Dokumen Pribadi)



Gambar 15 Pembatas Buku
Sumber: (Dokumen Pribadi)



Gambar 16 Pin dan Gantungan Kunci
Sumber: (Dokumen Pribadi)

KESIMPULAN

RSUD Meuraxa merupakan salah satu rumah sakit daerah di Kota Banda Aceh dengan klasifikasi pengunjung didominasi oleh lansia. RSUD Meuraxa telah memanfaatkan beberapa media untuk menyampaikan informasi dan memberikan edukasi. Beberapa media yang kerap digunakan adalah media digital seperti *website* dan media sosial. Namun kurangnya media informasi yang layak menyebabkan pasien usia tua sulit menerima informasi. Berdasarkan hasil penelitian,, banyak pasien usia tua di RSUD Meuraxa mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi. Alasannya, tidak pandai dan adanya keterbatasan *gadget*.

Pada momentum ini, memanfaatkan media buku panduan sebagai media informasi yang dinilai efektif dan menjadi solusi yang dapat dijangkau seluruh pasien khususnya pasien usia tua yang tidak cakap dalam menggunakan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ellison, A., & Coates, K. (2014). *An Introduction to Information Design*. LaurenceKing Publishing.
- Kusrianto, A. (2009). *Pengantar Desain Komunikasi Visual*. Andi Offset.
- Surianto Rustan, S. (2008). *Layout, Dasar & Penerapannya*. Jakarta: PT. GramediaPustaka Utama.
- Sihombing, D. (2015). *Tipografi Dalam Desain Grafis*. Jakarta: PT. Gramedia. Rustan, S. (2010). *Font And Tipografi*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Nugroho, S. (2015). *Manajemen Warna dan Desain*. Yogyakarta.
- Dameria, A. (2012). *Designer Handbook Dalam Produksi Cetak dan Digital Printing*. Jakarta.

Kusrianto, A. (2007). *Pengantar Desain Komunikasi Visual*. Yogyakarta: Andi.

Resmadi, I., Shafira, K., & Soedewi, S. (2022). PERANCANGAN BUKU EDUKASI TENTANG INNER CHILD REMAJA USIA 15-24 TAHUN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KESADARAN ORANG TUA. *eProceedings of Art & Design*.

Resmadi, I., & Murdowo, D. (2021). Perancangan Fasilitas Klinik Citra Sehat Bandung Sebagai Upaya Meningkatkan Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Pembelajaran, Pemberdayaan dan Pengabdian Masyarakat*, 1.

Christine, M. (2013). Perancangan Media Informasi Mengenai Pola Asuh Kreatif. *Digital Library*, 6-7.

