

## DESAIN LEAFLET INFORMASI TARIF BERBASIS BARCODE DALAM MENUNJANG MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD KANJURUHAN KABUPATEN MALANG

Fitri Susanti<sup>1</sup>, Fita Rusdian Ikawati<sup>2</sup>, Lilik Afifah<sup>3</sup>, Ahmad Rifai<sup>4</sup>, Syeh Moh Fajar<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen

Email: [fitrisusanti0402@gmail.com](mailto:fitrisusanti0402@gmail.com)<sup>1</sup>, [fita.160978@gmail.com](mailto:fita.160978@gmail.com)<sup>2</sup>, [vanozaim@gmail.com](mailto:vanozaim@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[ahrifai2023@gmail.com](mailto:ahrifai2023@gmail.com)<sup>4</sup>, [fajarmoh4@gmail.com](mailto:fajarmoh4@gmail.com)<sup>5</sup>

### ABSTRAK

Penyampaian informasi tarif layanan kesehatan yang transparan merupakan bagian penting dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi ketersediaan dan efektivitas media informasi tarif di RSUD Kanjuruhan Kepanjen, serta mengembangkan solusi berupa leaflet yang dilengkapi dengan QR Code. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara terhadap petugas pendaftaran, petugas kasir, dan pasien, serta observasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi tarif, khususnya tarif kamar rawat inap dan paket General Check Up, belum tersedia secara terbuka dan menyebabkan kebingungan bagi pasien. Mayoritas responden menyatakan bahwa penggunaan leaflet dengan QR Code sangat membantu dalam mempermudah akses informasi, meningkatkan transparansi, dan mengurangi beban komunikasi petugas. Oleh karena itu, pengembangan media informasi berbasis cetak dan digital ini dapat diterapkan secara menyeluruh sebagai bagian dari strategi peningkatan pelayanan publik rumah sakit.

**Kata Kunci:** Informasi Tarif, QR Code, Leaflet, Pelayanan Rumah Sakit, Transparansi Layanan.

### ABSTRACT

*Transparent delivery of health service tariff information is an important part of improving the quality of hospital services. This study aims to evaluate the availability and effectiveness of tariff information media at Kanjuruhan Kepanjen Regional Hospital, and to develop a solution in the form of a leaflet equipped with a QR Code. The method used is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews with registration officers, cashiers, and patients, as well as field observations. The results of the study indicate that tariff information, especially inpatient room rates and General Check Up packages, is not yet openly available and causes confusion for patients. The majority of respondents stated that the use of leaflets with QR Codes is very helpful in facilitating access to information, increasing transparency, and reducing the burden of communication for officers. Therefore, the development of print and digital-based information media can be implemented comprehensively as part of a strategy to improve hospital public services.*

**Keywords:** *Service Fee Information, QR Code, Leaflet, Hospital Services, Service Transparency.*

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna melalui berbagai layanan kesehatan, seperti promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif, dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, sesuai dengan Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Rumah sakit terdiri dari berbagai unit pelayanan dan penunjang yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 26 Tahun 2022 tentang organisasi dan tata kerja rumah sakit, yang mencakup unit gawat darurat, rawat inap, rawat jalan, laboratorium, farmasi, instalasi bedah, radiologi, serta unit penunjang lainnya (Hutauruk & Nengsih, 2023, Lubis et al., 2022).

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, rumah sakit perlu mengadopsi perkembangan teknologi agar dapat bersaing secara efektif dengan institusi pelayanan kesehatan lainnya (Ikawati et al., 2021). Oleh karena itu, media edukasi visual seperti leaflet menjadi alat penting yang dapat membantu menjelaskan prosedur dan persyaratan dengan cara yang lebih jelas dan praktis, serta terbukti efektif untuk meningkatkan pemahaman pasien (Rahmawati et al., 2022). Leaflet sebagai media komunikasi visual mampu menyajikan informasi secara ringkas, menarik, dan mudah diakses oleh pasien dengan beragam latar belakang pendidikan (Gunarti & Muchtar, 2019).

Tarif layanan rumah sakit merupakan imbalan atas barang dan/atau jasa layanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pengguna layanan sesuai dengan Undang-Undang No. 54 Tahun 2024 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Rumah Sakit pada Kementerian Kesehatan selain Tarif Indonesian Case Based Groups. Kode respons cepat (QR) merupakan kode batang dua dimensi yang memungkinkan informasi dapat dikodekan secara horizontal dan vertikal, sehingga memudahkan akses informasi yang lebih cepat (Stein, 2020).

RSUD Kanjuruhan Kepanjen perlu merancang tarif pelayanan secara komprehensif dengan mempertimbangkan seluruh unit pelayanan yang ada. Penetapan tarif yang rasional dan berbasis perencanaan memungkinkan rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menjamin keterjangkauan bagi masyarakat, khususnya peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), serta mendukung akuntabilitas dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, informasi tarif

yang terstruktur sangat penting untuk meningkatkan kinerja rumah sakit (Kemenkes RI, 2016, Peraturan Bupati Malang, 2023).

RSUD Kanjuruhan memiliki struktur organisasi pelayanan yang lengkap dan terintegrasi, termasuk Unit Gawat Darurat (UGD), Poliklinik Rawat Jalan dengan berbagai spesialisasi, serta Unit Rawat Inap dengan pilihan kelas yang berbeda. Rumah sakit ini juga dilengkapi dengan Instalasi Bedah Sentral, ICU, ICCU, Laboratorium, Radiologi, Instalasi Farmasi, Gizi Klinik, dan Rehabilitasi Medik, yang bekerja sama dalam mendukung proses diagnosis dan pemulihan pasien (Suhartinah et al., 2019).

Namun, saat ini RSUD Kanjuruhan masih belum menyediakan informasi publik mengenai tarif kamar dan tarif paket general check-up secara transparan, yang seringkali menyebabkan kebingungan di kalangan pasien dan keluarga pasien. Untuk itu, penelitian ini menyusun leaflet dengan QR Code yang memuat informasi tarif layanan kesehatan, termasuk tarif kamar dan layanan general check-up di RSUD Kanjuruhan Kepanjen. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan akses informasi yang lebih cepat, jelas, dan mudah dimengerti bagi masyarakat (Hunowu, 2019).

## METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah Refereni (Hunowu, 2019). Sedangkan, Deskriptif menurut Sugiyono (2020:64), adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain. Dapat disimpulkan kualitatif deskriptif adalah suatu penelitian yang menjelaskan atau mendeskripsikan apa yang ada di lapangan.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi. Wawancara kepada petugas Pelayanan Administrasi Terpadu (PAT), petugas kasir dan pasien di RSUD Kajuruhan, selanjutnya dilakukan pengumpulan data tarif dari dokumen resmi rumah sakit. Informasi tersebut kemudian dirancang dalam bentuk leaflet dan ditautkan melalui QR Code.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

RSUD Kanjuruhan Kepanjen diketahui bahwa penyediaan informasi tarif layanan kesehatan di rumah sakit masih belum optimal, khususnya tarif kamar rawat inap dan layanan General Check Up, masih belum tersedia secara terbuka kepada publik. Hal ini menimbulkan kebingungan di kalangan pasien dan keluarga pasien yang sering kali menanyakan tarif kepada petugas pendaftaran maupun kasir.

Dari wawancara yang dilakukan, petugas pendaftaran (WIU1) mengonfirmasi bahwa pasien atau keluarga pasien memang sering menanyakan tarif pelayanan setiap hari.

*“...Ya, pasien atau keluarga pasien sering menanyakan tarif pelayanan...” (WIU1)*

Saat ini belum tersedia media informasi tarif, baik dalam bentuk brosur, banner, maupun digital.

*“...Belum ada media informasi tarif yang tersedia saat ini...” (WIU1)*

Mereka sangat mendukung ide penggunaan leaflet yang berisi QR tarif pelayanan karena dianggap dapat mempermudah akses informasi oleh pasien secara cepat dan efisien.

*“...Ya, sangat membantu. Dengan QR Code, informasi tarif dapat diakses dengan lebih mudah dan cepat oleh pasien...” (WIU1)*

Observasi di lapangan juga menunjukkan bahwa di area kasir pun tidak terdapat informasi tertulis atau digital mengenai tarif layanan. Petugas kasir (WIU2) menyatakan bahwa sering kali pasien tidak mengetahui besaran tarif sebelum tiba di bagian kasir.

*“...Ya, mereka sering menanyakan. Biasanya kami memberikan informasi sesuai dengan paket layanan dan kebutuhan pasien...” (WIU2)*

*“...Tergantung pasien. Ada yang sudah mengetahui tarif sebelumnya, tetapi ada juga yang belum tahu dan baru bertanya saat di kasir...” (WIU2)*

Sehingga mereka harus memberikan penjelasan ulang kepada pasien sesuai dengan layanan yang diterima. Ketiadaan informasi ini tentu menghambat transparansi dan efisiensi pelayanan.

*“...Sangat setuju. QR Code akan mempermudah kami dalam memberikan informasi kepada pasien dan juga meningkatkan transparansi pelayanan...” (WIU2)*

Sementara itu, hasil wawancara dengan pasien (WIU3) menunjukkan bahwa meskipun sebagian dari mereka mengaku telah diberi tahu tarif oleh petugas, namun sering kali informasi tersebut terlupa atau kurang dipahami.

*“...Saya sudah diberi tahu oleh petugas, tetapi sebagai pasien saya sering lupa tarif yang telah dijelaskan sebelumnya...” (WIU3)*

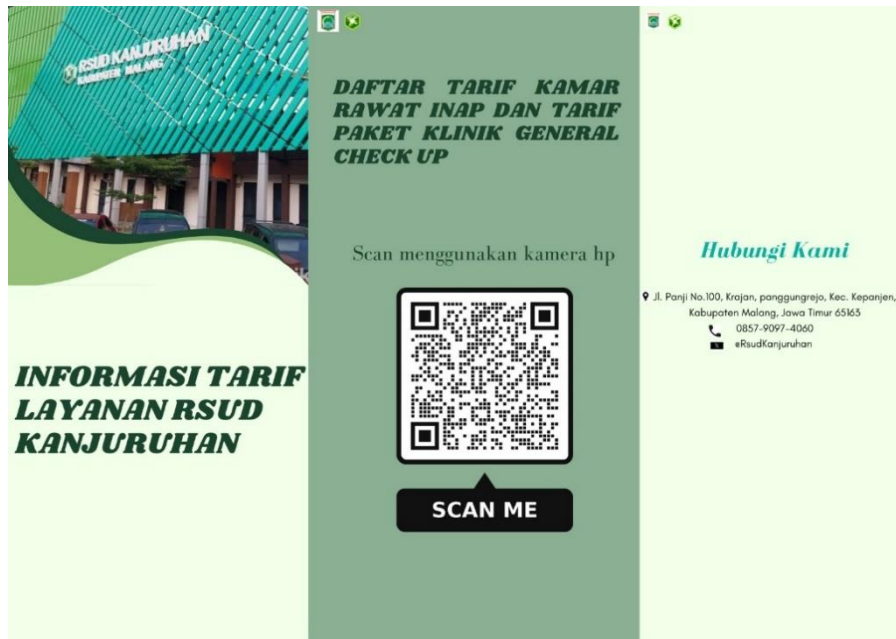
Ada juga pasien yang secara aktif mencari tahu terlebih dahulu mengenai tarif sebelum melakukan pendaftaran, namun kesulitan karena keterbatasan media informasi.

*“...Tergantung pasien. Ada yang sudah mengetahui tarif sebelumnya, tetapi ada juga yang belum tahu dan baru bertanya saat di kasir...” (WIU3)*

Banyak dari mereka yang merasa informasi tarif seharusnya lebih mudah diakses. Pasien menyambut positif rencana penyediaan informasi tarif melalui QR Code dan menyatakan bersedia menggunakannya sebelum mendaftar atau melakukan pembayaran.

*“...Ya, saya bersedia menggunakan QR Code untuk melihat tarif terlebih dahulu...” (WIU3)*

Penyediaan informasi tarif layanan kesehatan secara terbuka dan mudah diakses menjadi kebutuhan yang sangat penting di RSUD Kanjuruhan Kepanjen. Ketidaktahuan pasien mengenai tarif sering menimbulkan kebingungan saat proses pendaftaran maupun pembayaran. Perlunya sistem yang lebih efisien dalam penyampaian informasi kepada pasien dan keluarga. Penggunaan leaflet yang berisi QR Code yang memuat daftar tarif layanan dapat menjadi solusi praktis dan modern untuk menjawab kebutuhan tersebut. Dengan QR Code, rumah sakit dapat meningkatkan efisiensi komunikasi, mempermudah akses informasi, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas pelayanan secara menyeluruh.



**Gambar Desain Leaflet**

Penelitian ini menunjukkan bahwa keterbatasan akses informasi tarif layanan kesehatan di RSUD Kanjuruhan Kapanjen menjadi tantangan serius dalam menciptakan pelayanan yang transparan dan efisien. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran, kasir, dan pasien, ditemukan bahwa banyak pasien atau keluarganya yang sering kali menanyakan tarif layanan secara langsung kepada petugas. Namun, karena ketiadaan media informasi seperti brosur, banner, maupun bentuk digital, pasien sering merasa kebingungan atau kurang memahami informasi tarif yang telah disampaikan secara lisan. Hal ini sejalan dengan temuan Rahmawati et al. (2022) yang menegaskan bahwa media edukasi visual seperti leaflet sangat penting dalam memfasilitasi pemahaman informasi kesehatan secara efektif, terutama bagi masyarakat dengan latar belakang pendidikan yang beragam.

Penggunaan leaflet yang dilengkapi dengan QR Code dipandang sebagai solusi inovatif dan praktis untuk menyampaikan informasi tarif secara efisien. Leaflet memiliki keunggulan sebagai media komunikasi visual yang ringkas, menarik, dan mudah dibawa, sementara QR Code memungkinkan pasien mengakses informasi secara langsung melalui perangkat seluler. Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari Stein (2020), yang menyatakan bahwa QR Code mampu mengemas data dalam format dua dimensi yang dapat diakses cepat, bahkan ketika kode mengalami kerusakan sebagian. Oleh karena itu, penggabungan antara leaflet sebagai media cetak dan QR Code sebagai pintu masuk ke informasi digital dinilai efektif dalam menjawab

kebutuhan masyarakat akan informasi yang cepat, jelas, dan dapat diakses secara mandiri.

Dukungan dari petugas dan pasien terhadap inovasi ini juga sangat tinggi. Petugas pendaftaran dan kasir menyatakan bahwa QR Code akan sangat membantu dalam menyampaikan informasi kepada pasien serta meringankan beban komunikasi mereka. Di sisi lain, pasien menyambut baik inisiatif ini dan menyatakan bersedia menggunakan QR Code sebelum mendaftar atau melakukan pembayaran. Pernyataan ini mencerminkan kesiapan pengguna layanan terhadap integrasi teknologi dalam sistem pelayanan rumah sakit, sebagaimana dikemukakan oleh Ikawati (2024), bahwa pemanfaatan teknologi informasi merupakan salah satu bentuk strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di era digital.

Dengan demikian, implementasi leaflet berisi QR Code informasi tarif bukan hanya menjadi media edukasi yang efektif, tetapi juga sebagai instrumen peningkatan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas layanan kesehatan. RSUD Kanjuruhan diharapkan dapat menjadikan inovasi ini sebagai bagian dari strategi komunikasi pelayanan publik yang terintegrasi dan berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penyediaan informasi tarif layanan kesehatan di RSUD Kanjuruhan Kepanjen masih belum berjalan secara optimal. Khususnya, informasi mengenai tarif kamar rawat inap dan layanan General Check Up belum tersedia secara terbuka melalui media yang jelas dan mudah diakses oleh pasien. Kondisi ini menimbulkan kebingungan di kalangan pasien dan keluarga, karena mereka harus menanyakan langsung kepada petugas, yang dapat menghambat efisiensi pelayanan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penggunaan leaflet yang dilengkapi dengan QR Code dinilai sebagai solusi yang efektif. Leaflet berfungsi sebagai media cetak yang informatif, sedangkan QR Code memungkinkan pasien mengakses informasi tarif secara digital, cepat, dan mandiri melalui perangkat seluler. Inovasi ini terbukti dapat meningkatkan transparansi pelayanan, mempercepat alur informasi, dan mendukung peningkatan mutu layanan rumah sakit. Dukungan positif dari petugas pendaftaran, kasir, dan pasien menunjukkan bahwa implementasi media informasi ini sangat dibutuhkan dan layak diterapkan secara menyeluruh di lingkungan RSUD Kanjuruhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Riofandi, L., Ardini, A., Maulana, M. Y., Haerani, A., Ekarina, A., Salma A, A., & Wardani, L. A. K. (2022). Strategi Penetapan Tarif Rumah Sakit Berdasarkan Unit Cost. *Nusadaya Journal of Multidiciplinary Studies*, 1(4), 25–31.
- Gunarti, R., & Muchtar, M. (2019). *Manajemen rekam medis di layanan kesehatan*. Yogyakarta: Thema Publishing.
- Hunowu, D. (2019). Metode Penelitian Kualitatif Deskriptif: Konsep dan Aplikasinya dalam Penelitian Sosial. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 8(3), 121–130.
- Hutauruk, P. M., & Nengsih, Y. G. (2023). Tinjauan sistem penyimpanan dengan lama waktu pengambilan berkas rekam medis di Rumah Sakit Ibu dan Anak Artha Mahinrus Medan 2021. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 8(1), 68–76.
- Ikawati, F. R., Ansyori, A., & Priskusanti, R. D. (2021). Tinjauan literatur analisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rumah sakit di Indonesia. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Indonesia*, 1(1), 32–36.
- Kemendes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional.
- Lubis, S. P. S., Simanjuntak, E., & Ritonga, Z. A. (2022). Sosialisasi sistem penyimpanan rekam medis di UPT Puskesmas Padang Bulan Selayang II tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Pengabdian Kepada Masyarakat (Ji-SOMBA)*, 2(1), 32–38.
- Peraturan Bupati Malang. (2023). *Tentang Tarif Pelayanan RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 52 Tahun 2016 tentang Standar tarif pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat lanjutan dalam program jaminan kesehatan nasional dan kebijakan tarif daerah. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 54 Tahun 2024 tentang Tarif layanan badan layanan umum rumah sakit pada kementerian kesehatan selain tarif indonesia case based groups. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2024.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Tarif pelayanan RSUD Kanjuruhan 2023. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023.

Rahmawati, A., Sari, R., & Nugroho, P. (2022). Sistem Informasi Rekam Medis Rumah Sakit Berbasis Elektronik untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Teknologi Informasi dan Sistem*, 14(1), 22–30.

Stein, A. (2020). Penggunaan QR Code dalam Industri Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*, 3(2), 11–15.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*.

Suhartinah, S., Anwar, A. C., Anggryani, F., & Juwita, R. (2019). Analisa mutu sistem penyimpanan dokumen rekam medis di Rumah Sakit Umum Pindad Turen. *SMIKNAS*, 116–124.