

Sosialisasi Desain *Signage* dan *Wayfinding* Berdasarkan Aspek Ergonomi Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru

Khairunnisa*¹

¹Perekam Medis dan Informasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Husada Borneo, Indonesia
*e-mail: emailkhairunnisa@gmail.com¹

Abstrak

Wayfinding dan signage adalah sarana prasarana pelengkap gedung rumah sakit atau petunjuk arah bagi seseorang untuk menemukan arah yang dituju. Tujuan dari kegiatan ini adalah mensosialisasikan desain wayfinding dan signage berdasarkan aspek ergonomi pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Idaman. Metode dalam kegiatan ini berupa kegiatan sosialisasi yang dilakukan secara luring di aula Rumah Sakit Daerah Idaman dan diikuti oleh 20 peserta yang terdiri dari pegawai Rumah Sakit Daerah Idaman. Evaluasi kegiatan dilakukan melalui kegiatan pretest post-test. Hasil dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah pemberian sosialisasi termasuk dalam kategori "Baik" ditandai dengan tercapainya kegiatan dan peningkatan pengetahuan pegawai Rumah Sakit Daerah Idaman mengenai papan petunjuk informasi (wayfinding/ signage) melebihi target yang ditentukan yaitu 75%. Adapun makna pencapaian termasuk dalam kategori "Terpenuhi" yaitu sebesar 80%. Kesimpulannya, sosialisasi tentang desain wayfinding atau signage yang ideal sesuai dengan aspek ergonomi meningkatkan pengetahuan peserta kegiatan hingga petugas bisa membandingkan antara wayfinding atau signage di Rumah Sakit Daerah Idaman dengan wayfinding atau signage sesuai standar.

Kata kunci: Desain, Ergonomi, Signage, Sosialisasi, Wayfinding

Abstract

Wayfinding and signage are complementary infrastructure facilities for hospital buildings or directions for someone to find the direction they are going. The aim of this activity is to socialize wayfinding and signage designs based on the ergonomic aspects of outpatient services at the Idaman Regional Hospital. The method for this activity is a socialization activity carried out offline in the hall of the Idaman Regional Hospital and attended by 20 participants consisting of employees of the Idaman Regional Hospital. Evaluation of activities is carried out through pretest post-test activities. The result of this community service activity is the provision of outreach which is included in the "Good" category which is marked by the achievement of activities and increased knowledge of Idaman Regional Hospital employees regarding information signs (wayfinding/signage) exceeding the specified target of 75%. The meaning of achievement is included in the "Fulfilled" category, namely 80%. In conclusion, socialization about ideal wayfinding or signage design in accordance with ergonomic aspects increases the knowledge of activity participants so that officers can compare wayfinding or signage at the Idaman Regional Hospital with wayfinding or signage according to standards.

Keywords: Design, Ergonomics, Signage, Socialization, Wayfinding

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan lanjutan memberikan pelayanan medik yang meliputi kegiatan observasi, diagnostik, terapeutik, dan rehabilitasi bagi semua orang yang menderita sakit atau luka serta bagi mereka yang melahirkan, dan juga diberikan pelayanan berdasarkan rawat jalan bagi yang membutuhkan sesuai dengan sakit yang diderita (Mozin, 2020). Guna meningkatkan derajat kesehatan yang baik bagi masyarakat perlu adanya peningkatan mutu pelayanan (Wati dan Khairunnisa, 2023). Salah satu bentuk pelayanan non medis yang harus diselenggarakan oleh rumah sakit yaitu pelayanan rekam medis (Nisa dan Wati, 2023). Kegiatan pelayanan rekam medis meliputi pendaftaran pasien, menyusun rekam medis dan merakit rekam medis melalui pengkodean diagnosa penyakit dan tindakan, pelaporan, pengindeksan, penyimpanan, serta produktif secara sosial dan ekonomi (Khairunnisa dan Wati, 2023).

Papan petunjuk arah (*wayfinding/signage*) sebagai sarana penting bagi pasien atau pengunjung karena berfungsi memberikan informasi kepada pasien untuk memudahkan pasien mencari unit pelayanan yang dituju (Pradifta, 2017). *Wayfinding/Signage* sebagai sarana pelayanan kesehatan dilakukan oleh masing-masing unit pelayanan agar lebih mudah diidentifikasi oleh pasien maka diperlukan petunjuk yang dapat dilihat dalam jarak pandang radius 7 sampai dengan 18 meter sehingga pasien maupun pengunjung dengan mudah mendapat petunjuk/informasi tentang letak unit pelayanan (Dewilina, Soedewi dan Resmadi, 2023). Ketidaksediaan *wayfinding/signage* disuatu bangunan/ gedung akan mempersulit pasien menemukan jalan dan tempat yang dituju, kesulitan ini dapat membuat pasien/pengguna takut dan gelisah membuat persepsi negatif terhadapnya, mengurangi kepercayaan atas kemampuan sebuah rumah sakit untuk menangani sebuah kasus, menambah stress dari para penggunanya (Fatma, Pujihastuti dan Mulyono, 2014).

Papan petunjuk arah (*wayfinding/ signage*) harus dibuat se jelas mungkin baik penulisannya, kode warna, ukuran maupun penempatan letak atau posisi papan tersebut (Situmorang dan Swasty, 2016). Posisi atau letak tanda seperti letak ketinggian dimana seseorang dapat menentukan pelayanan yang dituju. *Exterior sign* seperti papan petunjuk arah yang berada diluar ruangan (Sutantio, Dinopradipta dan Hayati, 2022). Warna adalah warna yang digunakan untuk memberikan ciri khas suatu papan petunjuk arah. Istilah merupakan kata atau kalimat yang dipakai sebagai petunjuk suatu informasi pada sebuah tanda. Sedangkan simbol merupakan tanda yang mempunyai hubungan sesuai kesepakatan bersama atau sesudah memiliki perjanjian antara penanda atau pertanda (Intansari, 2012; dan Natalia, 2018). Suatu pemilihan jenis dan ukuran huruf yang akan dipakai dalam pembuatan tanda sehingga dapat terlihat dari jarak tertentu dan sudut pandang tertentu. Penerang yang digunakan untuk memperjelas desain *wayfinding/signage* (Prasetyo, 2012). Hal ini dimaksudkan supaya pengunjung atau pasien dapat melihat atau membacanya dengan jelas dari segala arah mudah guna menemukan ruang pelayanan dan adapun yang memiliki penglihatan lemah dapat memahami dan mengerti *wayfinding/signage* tersebut (Putra, 2018). Maka dari itu pentingnya aspek ergonomi dalam perancangan desain *wayfinding/ signage* yang diperuntukkan di instalasi pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Daerah Idaman merupakan rumah sakit Tipe C yang berlokasi di Jl. Trikora No.115, Landasan Ulin, Banjar Baru. Rumah sakit ini merupakan rujukan bagi masyarakat wilayah Banjarbaru dan daerah lainnya. Pada rumah sakit ini memiliki instalasi rawat jalan yang tentunya memiliki unit yang menunjang pelayanan kesehatan yaitu unit pendaftaran dan unit poliklinik. Diketahui jumlah pengunjung rawat jalan tahun 2020 di rumah sakit yaitu 8.859 pengunjung, dengan rata-rata per hari mencapai 25 pasien ditambah pihak keluarga yang mengantarkan pasien tersebut, sehingga perlu dalam kemudahan dan kelancaran akses alur pelayanan membutuhkan sarana pelayanan yang menunjang informasi petunjuk bagi pengunjung rawat jalan yaitu *wayfinding/signage*. *Wayfinding* dan *Signage* di RSD Idaman Banjarbaru berfungsi untuk memudahkan pasien mencari unit pelayanan khususnya pada instalasi rawat jalan melalui papan petunjuk arah yang memenuhi aspek standarisasi pelayanan rumah sakit baik dari segi penulisannya, kode warna, ukuran maupun penempatan letak atau posisi papan petunjuk tersebut.

Adapun hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 5 Maret 2021 di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru. Pada lantai dasar rumah sakit diketahui loket pendaftaran rawat jalan, terletak di sebelah kiri saat memasuki pintu utama dengan bagian center adalah unit informasi. Adapun sebelah kanan merupakan pos terminal petugas keamanan, kasir rumah sakit, unit pengaduan dan poli rawat jalan sedangkan apotik rawat jalan dan bpjs kesehatan berada di bagian tenggara rumah sakit. Papan petunjuk "Tersedia", namun belum sepenuhnya terselesaikan dengan baik dimana hanya terdapat papan nama. Posisi atau letak papan nama belum tepat, yaitu tidak terletak di setiap persimpangan dimana pasien/ pengunjung membuat suatu keputusan untuk dapat menuju pelayanan yang dibutuhkan. Dari kelima aspek yang ada yaitu posisi atau letak, kode warna, istilah, simbol, dan ukuran huruf, aspek yang sudah sesuai dengan teori adalah aspek ukuran huruf. Aspek yang belum sesuai selain aspek posisi atau letak, adalah aspek warna, istilah dan simbol. Karena warna yang berada di papan petunjuk adalah warna gelap, dan simbol yang digunakan ialah tanda panah dan ukurannya kecil sehingga bagi orang tua atau lansia kurang

melihat dengan jelas dari kejauhan, dan istilah yang digunakan masih ada beberapa yang menggunakan istilah yang jarang pasien/pengunjung mengerti.

Survei awal pun dilakukan di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru ditelaah melalui 15 pengunjung rawat jalan baik itu pasien baru maupun pasien lama, sedang melakukan antrian di depo obat dan menggunakan petunjuk *wayfinding/signage* untuk mendapatkan informasi petunjuk arah ke unit-unit terkait pelayanan rawat jalan rumah sakit. Adapun hasil observasi tersebut di dapatkan hasil bahwa 9 orang (60%) pengunjung rawat jalan baru dengan usia kisaran rata-rata 40 - 60 tahun dengan jenis kelamin yaitu 9 (60%) perempuan dan 6 (40%) laki-laki merasakan ada kendala saat ingin berobat rawat jalan, seperti misalkan lambatnya pasien menemukan tempat yang dituju. Dan 6 orang (55%) pengunjung rawat jalan lama dengan usia kisaran rata-rata 40-60 tahun dengan jenis kelamin yaitu 4 (45%) perempuan dan (40%). Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik melakukan pengabdian tentang "Sosialisasi Desain Papan Petunjuk Arah (*Wayfinding/Signage*) Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Aspek Ergonomi di Rumah Sakit Daerah Idaman".

2. METODE

Kegiatan pengabdian ini dilakukan melalui tahapan persiapan, pelaksanaan dan penutup yang dilaksanakan periode bulan Februari-Oktober 2021. Tahap persiapan diawali dengan permohonan izin pengabdian, Tahap pelaksanaan dilakukan melalui upaya pemberian promosi kesehatan (sosialisasi) melalui penyajian slide *powerpoint* kepada pegawai Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru yang berjumlah 20 responden. Adapun evaluasi pelaksanaan dilakukan melalui pemberian *pretest* dan *post-test*, dengan capaian target evaluasi meningkatkan pengetahuan $\geq 75\%$. Sedangkan tahap penutup adalah kegiatan pemberian kenang-kenangan dan sesi dokumentasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan sosialisasi mengenai desain papan petunjuk informasi (*signage* dan *wayfinding*) berdasarkan aspek ergonomi pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Idaman Banjarbaru dilaksanakan melalui beberapa tahapan pelaksanaan meliputi:

3.1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan yang dilakukan meliputi tahapan persiapan alat dan bahan, permohonan izin pelaksanaan kegiatan dan beberapa kegiatan survei awal, studi pendahuluan dan sebagainya.



Gambar 1. Kegiatan Observasi *Wayfinding/Signage* di RSD Idaman Banjarbaru

3.2. Tahap Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan meliputi 3 rangkaian kegiatan yaitu kegiatan *pretest*, kegiatan penyampaian materi (sosialisasi), kegiatan *post-test*. Adapun kegiatan penyampaian materi (sosialisasi) di Aula Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru, sebagai berikut:



Gambar 2. Kegiatan Penyampaian Pembukaan Sosialisasi Desain Wayfinding/Signage

Capaian kegiatan penyampaian materi atau sosialisasi desain *wayfinding/signage* dilakukan melalui penyajian slide *powerpoint* yang secara garis besar berisikan:

Perkenalan

Materi ini berisikan Judul Pengabdian, Profil Penyaji, Profil Institusi. Materi perkenalan bertujuan untuk menggambarkan secara singkat mengenai pengabdian yang akan dilaksanakan dan identitas penyaji beserta institusi sehingga akan menarik minat dari responden untuk menelaah lebih lanjut.

Papan Petunjuk Informasi (Signage dan Wayfinding)

Materi ini berisikan informasi mengenai desain signage dan wayfinding secara teoritis. Tujuannya adalah untuk mengetahui gambaran dan detail lengkap fasilitas pelayanan kesehatan khususnya mengenai signage dan wayfinding di pelayanan rawat jalan

Ergonomi di Rumah Sakit

Materi ini berisikan informasi mengenai konsep ergonomi dan pentingnya memperhatikan ergonomi kerja khususnya antropometri dalam mendesain papan petunjuk informasi (signage dan wayfinding). Tujuannya adalah untuk mengetahui konsep ergonomi dan antropometri dalam mendesain papan petunjuk informasi (signage dan wayfinding)

Wayfinding/Signage di RSD Idaman Banjarbaru

Materi ini berisikan informasi mengenai konsep papan petunjuk informasi (signage dan wayfinding) dari Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru

Penutup

Materi ini berisikan penutup sebuah slide penyajian. Tujuannya adalah untuk memberikan batasan akhir sebuah informasi yang dapat disampaikan di slide penjelasan sebelumnya.

Hasil ukur yang diharapkan dalam kegiatan sosialisasi ini antara lain:



Gambar 3. Kegiatan *Pretest Post-test*

Tabel 1. Target Capaian / Hasil Ukur Pengabdian

	Instrumen Ukur	Target Capaian
Kegiatan <i>Pre Test</i>	Lembar <i>Pretest</i>	Tingkat pengetahuan awal sebelum perlakuan sebesar < 75 %
Kegiatan <i>Post-test</i>	Lembar <i>Post-test</i>	Tingkat pengetahuan akhir setelah perlakuan sebesar \geq 75 %

Sumber : Data Primer, 2021

Adapun ketercapaian hasil kegiatan *pretest post-test*, yaitu:

Tabel 2. Hasil Kegiatan *Pretest Post-test*

	Terpenuhi		Tidak Terpenuhi	
	n	%	N	%
<i>Pretest</i>	11	55	9	45
<i>Post-test</i>	16	80	4	20

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan Tabel 2 mengenai Hasil Kegiatan *Pretest*, diketahui bahwa dari semua opsi pernyataan benar hanya 55% (11 responden), yang artinya memiliki hasil jawaban yang kurang baik dan tidak memenuhi target. Sedangkan Hasil Kegiatan *Post-test*, diketahui bahwa dari semua opsi pernyataan benar sekitar 80% (16 responden) termasuk kategori “Terpenuhi”, yang artinya memiliki hasil jawaban yang baik dan memenuhi target lebih dari sama dengan 75% jawaban benar.

Kegiatan pengabdian masyarakat melalui sosialisasi mengenai desain papan petunjuk informasi (*signage dan wayfinding*) berdasarkan aspek ergonomi pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru termasuk kategori berjalan dengan “Baik” ditandai dengan adanya runtutan sistematika pelaksanaan pengabdian sesuai dengan jadwal dan terpenuhinya semua aspek capaian kegiatan. Adapun selisih nilai *pretest post-test* peserta adalah > 25% atau dapat diambil kesimpulan bahwa diyakini sebesar 25% atau 5 orang petugas lebih “Mau dan Mampu” untuk menelaah tema pembahasan secara konseptual dan practical terapan di lapangan.

3.3. Tahap Penutup

Tahap penutup pada kegiatan ini merupakan tahapan akhir yaitu pembagian kenang-kenangan serta sesi dokumentasi.

4. KESIMPULAN

Pemberian sosialisasi mengenai desain papan petunjuk informasi (*signage dan wayfinding*) berdasarkan aspek ergonomi pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru termasuk kategori berjalan dengan “Baik” ditandai dengan adanya runtutan sistematika pelaksanaan pengabdian sesuai dengan jadwal dan terpenuhinya semua aspek capaian kegiatan. Adanya peningkatan pengetahuan peserta kegiatan sosialisasi di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru dilihat dari aspek pencapaian kegiatan *pretest post-test* sesuai dengan ketetapan target melebihi 75% pencapaian artinya termasuk kategori “Terpenuhi”. Adapun perubahan pengetahuan “Tahu” sebesar 80%. Sedangkan kategori “Mau dan Mampu” untuk menelaah tema pembahasan secara konseptual dan practical terapan di lapangan sebesar 25%. Saran yang dapat diberikan dari hasil pengabdian tersebut yaitu diharapkan rumah sakit hendaknya dapat menentukan standar atau kebijakan tentang desain *signage dan wayfinding* dengan tujuan memperlancar pelayanan terhadap informasi kepada pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada segala pihak yang terlibat dalam pengabdian

DAFTAR PUSTAKA

- Dewilina, M., Soedewi, S., dan Resmadi, I. (2023). Perancangan Signage dan Wayfinding RSUD Batara Siang Kab. Pangkep Sulawesi Selatan. *e-Proceeding of Art and Design*. 10 (02): 2777-2797.
- Fatma, E. N., Pujihastuti, A dan Mulyono, S. (2014). Analisis Desain Wayfinding Berdasarkan Aspek

- Ergonomi di RSUD Karanganyar. *Jurnal Rekam Medis*. 08 (02) : 59-66.
- Intansari, F. (2012). *Analisa Wayfinding Berdasarkan Aspek Ergonomi di RSJD Amino Gondohutomo Semarang Tahun 2012*. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro.
- Khairunnisa, K., dan Wati, N. W. K. W. (2023). Edukasi Peran Rekam Medis Sebagai Penyedia Informasi Kesehatan Pada Siswa-Siswi SMA PGRI Se-Kota Banjarbaru. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*. 03 (04) : 553-558.
- Mozin, S. Y. (2020). *Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan (Studi Kasus di Rumah Sakit Multazam Gorontalo)*. Gorontalo : Universitas Negeri Gorontalo.
- Natalia, I. (2018). *Perancangan Signsistem di Rumah Sakit Santosa Central Bandung*. Bandung: Universitas Kristen Maranantha.
- Nisa, K., dan Wati, N.W.K.W. (2023). Tinjauan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Pendaftaran Rawat Jalan dari Perspektif Admisi di Puskesmas Guntung Manggis. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 13 (03) : 167-173.
- Pradifta, A (2017). *Perancangan Sign System dan Wayfinding pada Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta*. Yogyakarta: Institut Seni Indonesia
- Prasetyo, N. D. (2012). *Analisis Kesesuaian dan Kemudahan Wayfinding pada Pasien Rawat Jalan RSUD Ungaran Tahun 2012*. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro.
- Putra, N. K. (2018). *Redesain Sign System Puskesmas Lubuk Buaya Kota Tanggah Kota Padang*. Padang: Universitas Negeri Padang.
- Situmorang, R. S., dan Swasty, W. (2016). Signage and Wayfinding Design of DR. H. Kumpulan Pane Regional General Hospital in Tebing Tinggi North Sumatera. *VCD*. 01 (01): 51-69.
- Sutantio, Y. E., Dinapradipta, A, dan Hayati, A. (2022). Konsep Wayfinding untuk Perancangan Arsitektur Kesehatan Mental. *Jurnal Ilmiah Arsitektur dan Lingkungan Binaan*. 20 (02) : 217-228.
- Wati, N.W.K.W dan Khairunnisa, K. (2023). Analisis Penerapan Unsur Total Quality Management (TQM) pada Unit Rekam Medis di Puskesmas Guntung Manggis. *Jurnal Kesehatan Indonesia*. 13 (03) : 162-166.