

Sosialisasi Alur Pendaftaran Pasien Rawat Inap dari Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RS Bina Kasih Medan

Rizca Annur Hadya
Universitas Wirahusada Medan

*Email Korespondensi: rizca.annur@gmail.com

INFO ARTIKEL

Histori Artikel:

Diterima 01-07-2025
Disetujui 10-07-2025
Diterbitkan 12-07-2025

Katakunci:

Alur Pendaftaran;
IGD;
Rawat Inap;
Sosialisasi

ABSTRAK

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit pelayanan pertama yang menangani pasien dalam kondisi darurat dan menjadi pintu masuk utama menuju perawatan lanjutan seperti rawat inap. Namun, masih banyak masyarakat yang belum memahami alur pendaftaran pasien dari IGD ke ruang rawat inap, yang menyebabkan keterlambatan pelayanan dan potensi kesalahpahaman. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk memberikan sosialisasi mengenai prosedur tersebut agar masyarakat lebih siap dan kooperatif dalam mengikuti proses administrasi rumah sakit. Kegiatan dilaksanakan di RS Bina Kasih Medan dengan melibatkan 22 orang responden. Metode yang digunakan meliputi penyampaian materi visual, leaflet, diskusi interaktif, serta pre-test dan post-test. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman peserta, dari 27% yang memahami alur dengan baik sebelum kegiatan, meningkat menjadi 81% setelah sosialisasi. Temuan ini menunjukkan bahwa edukasi langsung yang sistematis dapat meningkatkan literasi kesehatan administratif masyarakat. Kegiatan ini juga menjadi refleksi penting bagi pihak rumah sakit dalam memperbaiki sistem komunikasi informasi pasien.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Hadya, R. . A. (2025). Sosialisasi Alur Pendaftaran Pasien Rawat Inap dari Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RS Bina Kasih Medan. Jurnal Ragam Pengabdian, 2(2), 303-308. <https://doi.org/10.62710/qapmc538>

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di rumah sakit memiliki sistem yang kompleks, terutama dalam pengelolaan pasien yang datang melalui Instalasi Gawat Darurat (IGD). IGD merupakan pintu utama bagi pasien dengan kondisi kritis yang membutuhkan pertolongan segera. Di rumah sakit, IGD sering menjadi titik awal alur pelayanan menuju perawatan lanjutan, termasuk ke ruang rawat inap. Oleh karena itu, pemahaman masyarakat dan keluarga pasien tentang prosedur pendaftaran pasien dari IGD ke rawat inap menjadi hal yang sangat penting untuk menunjang kelancaran pelayanan kesehatan (Darma et al., 2021a; Wulandari et al., 2024).

Saat ini masih banyak ditemukan pasien maupun keluarga pasien yang belum memahami proses dan prosedur administratif ketika dirujuk dari IGD ke rawat inap (Febrianti & Ulfa, 2022). Ketidaktahuan ini sering menimbulkan kebingungan, keterlambatan pelayanan, bahkan potensi konflik antara petugas kesehatan dan keluarga pasien. Masalah ini tidak hanya menghambat pelayanan yang cepat dan tepat, tetapi juga dapat menurunkan kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit secara keseluruhan (Nabilah & Amalia, 2022).

Salah satu tantangan utama dalam proses pendaftaran pasien rawat inap dari IGD adalah keterbatasan informasi yang diberikan kepada pasien atau keluarganya. Banyak dari mereka yang baru pertama kali berurusan dengan rumah sakit merasa bingung dengan alur birokrasi, seperti pengisian formulir, verifikasi data, hingga prosedur administrasi lainnya. Kondisi ini diperburuk apabila informasi tersebut tidak disampaikan secara jelas atau hanya diberikan secara lisan tanpa media pendukung (Neto Mok Ornai et al., 2025).

Petugas rumah sakit juga sering mengalami beban kerja yang tinggi, terutama di unit IGD, sehingga sulit untuk memberikan penjelasan detail mengenai prosedur rawat inap. Akibatnya, proses sosialisasi alur pendaftaran menjadi kurang maksimal. Padahal, edukasi yang baik kepada pasien dan keluarga dapat mempercepat proses administratif, meningkatkan kepuasan, serta mengurangi potensi kesalahan komunikasi (Darma et al., 2021b; Febriani, 2017).

Sosialisasi menjadi salah satu bentuk kegiatan yang efektif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Melalui kegiatan pengabdian masyarakat ini, tim pelaksana ingin memberikan pemahaman yang utuh dan jelas mengenai bagaimana prosedur pendaftaran pasien dari IGD ke ruang rawat inap dilakukan, apa saja dokumen yang diperlukan, dan bagaimana alur pelayanan berlangsung. Penyampaian informasi dilakukan secara langsung agar peserta dapat berdiskusi dan bertanya langsung mengenai hal-hal yang belum dipahami (Mulyati et al., 2023; Umasugi, 2021). Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan sosialisasi yang komprehensif mengenai alur pendaftaran pasien rawat inap dari Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RS Bina Kasih Medan.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di RS Bina Kasih Medan pada tanggal

17 Juni 2025, dengan melibatkan responden sebanyak 22 orang yang terdiri dari keluarga pasien, pengunjung IGD, serta masyarakat umum yang berada di lingkungan sekitar rumah sakit. Pemilihan peserta dilakukan secara purposive, yakni berdasarkan kriteria bahwa mereka memiliki potensi atau kemungkinan untuk berinteraksi langsung dengan pelayanan IGD dan pendaftaran rawat inap di masa mendatang. Hal ini dilakukan agar materi sosialisasi yang diberikan tepat sasaran dan berdampak langsung terhadap pemahaman mereka.

Metode pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan edukatif dan partisipatif, yang diawali dengan sesi penyampaian materi sosialisasi menggunakan media presentasi visual dan leaflet panduan alur pendaftaran pasien rawat inap dari IGD. Materi disusun secara sistematis dan sederhana, mencakup informasi tentang proses triase, prosedur administratif, alur rujukan ke ruang rawat inap, hingga hak dan kewajiban pasien. Setelah penyampaian materi, kegiatan dilanjutkan dengan sesi tanya jawab interaktif untuk menggali pemahaman peserta serta memberikan klarifikasi atas kendala-kendala yang pernah mereka alami terkait prosedur tersebut.

Tim pelaksana juga membagikan kuesioner pre-test dan post-test yang mengukur tingkat pengetahuan peserta sebelum dan sesudah mengikuti sosialisasi. Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk membandingkan peningkatan pemahaman peserta terhadap alur pendaftaran pasien rawat inap dari IGD. Dengan metode ini, kegiatan diharapkan tidak hanya memberikan informasi sesaat, tetapi juga mendorong peningkatan literasi kesehatan masyarakat secara berkelanjutan, khususnya dalam konteks pelayanan rumah sakit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan di RS Bina Kasih Medan pada tanggal 17 Juni 2025 berhasil diikuti oleh 22 peserta yang merupakan keluarga pasien, pengunjung IGD, dan masyarakat sekitar rumah sakit. Seluruh peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi terhadap materi yang disampaikan. Hal ini terlihat dari keterlibatan aktif mereka dalam sesi diskusi dan tanya jawab. Sebelum sosialisasi dimulai, dilakukan pre-test untuk mengetahui tingkat pemahaman awal peserta mengenai prosedur pendaftaran pasien dari IGD ke rawat inap. Hasil pre-test menunjukkan bahwa hanya 27% peserta yang memiliki pemahaman baik terhadap alur pendaftaran tersebut.

Setelah dilakukan pemaparan materi yang disertai media visual dan leaflet panduan, serta sesi interaktif, dilanjutkan dengan post-test untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta. Hasil post-test menunjukkan peningkatan yang signifikan, di mana 81% peserta mampu menjawab pertanyaan dengan benar dan menunjukkan pemahaman yang baik terhadap alur pendaftaran pasien rawat inap dari IGD. Peningkatan ini menunjukkan efektivitas metode penyuluhan yang digunakan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini. Peserta juga memberikan tanggapan positif terhadap penggunaan media leaflet karena memudahkan mereka memahami informasi yang disampaikan secara ringkas dan sistematis.

Salah satu temuan menarik dari sesi diskusi adalah bahwa mayoritas peserta mengaku sering mengalami kebingungan saat mengurus pendaftaran pasien ke ruang rawat inap, terutama ketika dalam kondisi darurat yang menegangkan. Mereka mengaku kurang mendapat penjelasan dari petugas karena situasi IGD yang sibuk dan penuh tekanan. Beberapa peserta bahkan menyatakan bahwa mereka hanya mengikuti instruksi seadanya tanpa benar-benar memahami alur yang dijalani. Hal ini membuktikan bahwa ada kebutuhan nyata akan edukasi langsung mengenai prosedur pelayanan rumah sakit (Siregar & Rossevelt, 2025).

Kondisi tersebut selaras dengan penelitian sebelumnya oleh Ramadhani et al. (2025), yang menyatakan bahwa rendahnya literasi kesehatan administrasi di kalangan masyarakat seringkali memperburuk pengalaman pasien dalam sistem layanan kesehatan. Ketika pasien atau keluarganya tidak memahami prosedur yang harus diikuti, proses pelayanan menjadi lebih lambat dan rentan terhadap miskomunikasi. Oleh karena itu, kegiatan sosialisasi ini berperan penting dalam menjembatani kesenjangan informasi antara institusi kesehatan dan masyarakat.

Kegiatan ini juga berdampak pada sikap peserta terhadap pentingnya memahami prosedur layanan rumah sakit. Beberapa peserta menyampaikan bahwa sebelum mengikuti kegiatan, mereka menganggap alur pendaftaran hanya urusan administrasi teknis yang tidak perlu dipahami secara rinci. Namun setelah kegiatan, mereka menyadari bahwa pengetahuan mengenai alur ini dapat membantu mereka bertindak cepat dan tepat dalam situasi darurat. Edukasi semacam ini, menurut penelitian oleh Yusefni dan Susanti (2024), dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan secara optimal dan mandiri.

Pada pelaksanaannya, tantangan yang dihadapi adalah keterbatasan waktu untuk menjawab seluruh pertanyaan peserta secara mendalam, mengingat sebagian besar pertanyaan berkaitan dengan kasus spesifik yang dialami peserta. Namun, tim pelaksana mengatasi hal ini dengan menyusun daftar pertanyaan yang sering diajukan dan membagikannya sebagai materi tambahan pasca kegiatan. Hal ini sejalan dengan saran dari Lawalata et al. (2025) yang menyatakan bahwa materi edukasi sebaiknya dilengkapi dengan panduan praktis untuk referensi lanjutan di luar sesi penyuluhan.

Kegiatan ini juga memberikan pembelajaran bagi pihak rumah sakit, terutama dalam hal pentingnya komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien. Sosialisasi ini menjadi sarana refleksi bagi rumah sakit dalam mengevaluasi sistem informasi pasien yang berjalan. Penyampaian informasi secara lisan saja ternyata belum cukup efektif, terutama dalam suasana IGD yang dinamis. Oleh karena itu, penggunaan media visual, leaflet, dan panduan tertulis menjadi langkah strategis untuk memastikan informasi dapat dipahami oleh pasien dan keluarga dalam kondisi apapun (Lioncu et al., 2023; Yanti & Aprianti, 2025).



Gambar 1. Kegiatan sosialisasi

KESIMPULAN

Kegiatan sosialisasi alur pendaftaran pasien rawat inap dari IGD di RS Bina Kasih Medan terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi rumah sakit. Edukasi melalui media visual dan interaksi langsung mampu menjembatani kesenjangan informasi dan mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam pelayanan kesehatan. Diharapkan kegiatan semacam ini dapat dilaksanakan secara berkala untuk memperluas cakupan edukasi dan meningkatkan mutu layanan rumah sakit secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Darma, E., Windiyaningsih, C., & Lutfie, S. H. (2021a). Pengaruh Pengantar Pasien, Kondisi Pasien, dan Beban Kerja Tenaga Kesehatan IGD terhadap Waktu Tanggap di IGD RSIA Bunda Aliyah Jakarta Tahun 2020. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 5(1), 50–60.
- Darma, E., Windiyaningsih, C., & Lutfie, S. H. (2021b). Pengaruh Pengantar Pasien, Kondisi Pasien, dan Beban Kerja Tenaga Kesehatan IGD terhadap Waktu Tanggap di IGD RSIA Bunda Aliyah Jakarta Tahun 2020. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 5(1), 50–60.
- Febriani, S. (2017). Gambaran Stres Kerja Pada Perawat Di Ruang Rawat Inap Bagian Perawatan Jiwa Rumah Sakit Khusus Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017. *Skripsi. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*.
- Febrianti, F., & Ulfa, H. M. (2022). Kelengkapan Administrasi Rawat Inap Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2021. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*, 2(1), 98–111.

- Lawalata, P. Y., Wea, C. E., Sius, K. T., Indriyati, I., & Kaha, H. L. (2025). Edukasi Pencegahan Stunting melalui Penyuluhan dan Distribusi Leaflet di Kelurahan Sonraen Kabupaten Kupang. *Prima Abdika: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 300–309.
- Lioncu, N., KM, M., & Mamlukah, S. K. M. (2023). *e-Leaflet untuk Meningkatkan Kepatuhan Pengobatan Penderita Hipertensi*. CV. Mitra Edukasi Negeri.
- Mulyati, B., Ilmi, Y. F., Basri, A., & Jaya, U. B. (2023). Sosialisasi Pengelolaan Sampah sebagai Upaya Peningkatan Peran Masyarakat dalam Mengelola Sampah di Kota Serang. *Bantenese: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 26–34.
- Nabilah, S. A., & Amalia, A. A. (2022). Hubungan Dukungan Sosial Orang Tua dengan Kesiapan Menghadapi Menarche pada Anak Usia Sekolah di SDN Baginda 2 Tahun 2022. *Jurnal Ilmu Keperawatan Sebelas April*, 4(2), 1–5.
- Neto Mok Ornai, J. C., Melda, B., Borges, F., de Deus, J., & Sarmento da Costa, H. (2025). Implementasi dan Inovasi Keperawatan Analisa Pelaksanaan Sistem Triage di IGD Rumah Sakit Horex Baucau Timor Leste. *Jurnal Sosial Dan Sains (SOSAINS)*, 5(4).
- Ramadhani, A. N., Sinaga, D. G., Zelvadhia, N. K., & Chika, P. N. (2025). POSBINDU Prima sebagai Strategi Terpadu Pemerintah Kota Surakarta dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Lansia. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 2(3), 9.
- Siregar, J. J., & Rossevelt, F. A. (2025). Efektivitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online pada Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin. *SAJJANA: Public Administration Review*, 3(01), 90–100.
- Umasugi, M. T. (2021). Sosialisasi dan Edukasi Pemberian Vaksin sebagai Upaya Trust pada Masyarakat Kota Ambon. *Journal of Human and Education (JAHE)*, 1(2), 5–7.
- Wulandari, R. Y., Rosidawati, I., & Mulyani, K. (2024). Strategi Meningkatkan Kepuasan Pasien Melalui Mutu Layanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Mataram. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 4(1), 348–358.
- Yanti, E. M., & Aprianti, N. F. (2025). *Komunikasi Efektif dalam Praktik Kebidanan*. Penerbit NEM.
- Yusefni, E., & Susanti, D. (2024). Peningkatan Pengetahuan Ibu tentang Perawatan Nifas dan Tanda Bahaya melalui Edukasi di Puskesmas Nanggalo. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Cendikia Jenius*, 2(1), 95–102.