

SOSIALISASI ALUR PENDAFTARAN PASIEN RAWAT INAP DARI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) DI RSUD DOLOKSANGGUL

SOCIALIZATION OF INPATIENT REGISTRATION FLOW FROM THE EMERGENCY INSTLLATION (IGD) AT DOLOKSANGGUL REGIONAL HOSPITAL

Dewi A.L. Hutagaol¹, Kino Siboro, Dewi Purba³, Crisna Lumban Gaol⁴

E-mail: Dewi.hutagaol@stikeskb.ac.id

Abstrak

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit pelayanan awal bagi pasien dalam kondisi kegawatdaruratan serta menjadi pintu masuk menuju pelayanan lanjutan seperti rawat inap. Namun, masih banyak masyarakat yang belum memahami administrasi pendaftaran pasien dari IGD ke ruang rawat inap, sehingga dapat menimbulkan keterlambatan pelayanan dan kebingungan keluarga pasien. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan pemahaman masyarakat tentang prosedur tersebut di RSUD Doloksanggul. Kegiatan melibatkan 20 responden dengan metode penyuluhan menggunakan media visual, leaflet, diskusi interaktif, serta evaluasi melalui pre-test dan post-test. Hasil menunjukkan adanya peningkatan pemahaman yang signifikan, dari 27% sebelum edukasi menjadi 81% setelah kegiatan. Edukasi yang sistematis dan komunikatif terbukti efektif dalam meningkatkan literasi masyarakat mengenai prosedur pelayanan rumah sakit serta menjadi masukan bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas komunikasi informasi kepada pasien dan keluarga.

Kata kunci: Edukasi Gizi, Pemantauan Pertumbuhan, Stunting, Posyandu

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki sistem pelayanan yang kompleks dan terintegrasi, terutama dalam pengelolaan pasien yang datang melalui Instalasi Gawat Darurat (IGD). IGD berfungsi sebagai unit pelayanan pertama yang menangani pasien dalam kondisi kegawatdaruratan dan membutuhkan tindakan medis segera. Selain sebagai tempat stabilisasi kondisi pasien, IGD juga berperan sebagai gerbang awal dalam proses rujukan internal menuju pelayanan lanjutan, termasuk perawatan di ruang rawat inap. Oleh karena itu, kelancaran alur pelayanan dari IGD ke unit rawat inap tidak hanya bergantung pada kesiapan tenaga kesehatan, tetapi juga pada pemahaman pasien dan keluarga terhadap prosedur administratif yang berlaku di rumah sakit (Darma et al., 2021a; Wulandari et al., 2024).

Dalam praktiknya, masih banyak pasien maupun keluarga pasien yang belum memahami secara memadai prosedur administratif ketika pasien harus dirawat inap setelah mendapatkan pelayanan di IGD. Kurangnya pemahaman ini seringkali menimbulkan

kebingungan dalam mengikuti tahapan administrasi, seperti proses pendaftaran, pengisian formulir, verifikasi identitas, maupun kelengkapan dokumen pembiayaan. Kondisi tersebut tidak jarang menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan, meningkatkan potensi miskomunikasi antara petugas kesehatan dengan keluarga pasien, bahkan dapat menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan rumah sakit (Febrianti & Ulfa, 2022; Nabilah & Amalia, 2022).

Permasalahan ini juga dipengaruhi oleh keterbatasan akses informasi yang diterima oleh pasien dan keluarga mengenai alur pelayanan rumah sakit. Sebagian besar masyarakat baru berhadapan dengan sistem administrasi rumah sakit ketika berada dalam situasi darurat, sehingga mereka cenderung belum siap menghadapi proses birokrasi yang harus dilalui. Kurangnya media informasi yang sistematis, seperti panduan tertulis atau media visual yang mudah dipahami, semakin memperbesar potensi terjadinya kebingungan dalam memahami prosedur pelayanan (Neto Mok Ornai et al., 2025).

Di sisi lain, tenaga kesehatan

yang bertugas di unit IGD seringkali dihadapkan pada beban kerja yang tinggi serta tuntutan pelayanan yang cepat dan responsif terhadap kondisi pasien. Situasi tersebut membuat petugas memiliki keterbatasan waktu untuk memberikan penjelasan secara rinci kepada pasien atau keluarga mengenai prosedur administratif yang harus ditempuh. Padahal, penyampaian informasi yang jelas dan terstruktur sangat penting untuk mendukung kelancaran proses pelayanan, meningkatkan kepuasan pasien, serta meminimalkan potensi kesalahan komunikasi dalam pelayanan kesehatan (Darma et al., 2021b; Febriani, 2017).

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah melalui kegiatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai alur pelayanan administrasi rumah sakit. Sosialisasi yang dilakukan secara langsung dapat menjadi sarana edukasi yang efektif untuk meningkatkan literasi kesehatan masyarakat, khususnya terkait prosedur administratif dalam pelayanan kesehatan. Melalui penyampaian informasi yang sistematis dan interaktif,

masyarakat diharapkan dapat memahami tahapan pelayanan dari IGD hingga proses pendaftaran rawat inap, termasuk dokumen yang diperlukan serta mekanisme pelayanan yang berlaku di rumah sakit (Mulyati et al., 2023; Umasugi, 2021).

Berdasarkan latar belakang tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan untuk memberikan sosialisasi yang komprehensif mengenai alur pendaftaran pasien dari Instalasi Gawat Darurat (IGD) menuju ruang rawat inap di RSUD Doloksanggul. Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan rumah sakit sehingga proses administrasi dapat berlangsung lebih efektif, mengurangi potensi kesalahpahaman, serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di RSUD Doloksanggul pada tanggal 20 Januari 2026 dengan melibatkan sebanyak 20 responden. Peserta kegiatan terdiri dari keluarga pasien, pengunjung Instalasi

Gawat Darurat (IGD), serta masyarakat yang berada di lingkungan sekitar rumah sakit. Pemilihan peserta dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu dengan mempertimbangkan bahwa peserta memiliki kemungkinan atau potensi untuk berinteraksi dengan layanan IGD maupun proses pendaftaran rawat inap di masa yang akan datang. Pendekatan ini dilakukan agar materi sosialisasi yang diberikan tepat sasaran serta memberikan dampak langsung terhadap peningkatan pemahaman peserta.

Pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan edukatif dan partisipatif. Kegiatan diawali dengan penyampaian materi sosialisasi yang disampaikan melalui media presentasi visual serta pembagian leaflet yang berisi panduan alur pendaftaran pasien rawat inap yang berasal dari IGD. Materi disusun secara sistematis dan komunikatif agar mudah dipahami oleh masyarakat, meliputi penjelasan mengenai proses triase di IGD, prosedur administrasi pendaftaran, mekanisme rujukan ke ruang rawat inap, serta informasi terkait hak dan kewajiban pasien selama menjalani pelayanan

kesehatan di rumah sakit.

Setelah sesi pemaparan materi, kegiatan dilanjutkan dengan diskusi interaktif dan sesi tanya jawab. Tahapan ini bertujuan untuk menggali pemahaman peserta sekaligus memberikan kesempatan kepada mereka untuk menyampaikan pengalaman maupun kendala yang pernah dialami terkait prosedur pelayanan rumah sakit.

Untuk mengevaluasi efektivitas kegiatan, tim pelaksana membagikan kuesioner pre-test dan post-test kepada seluruh peserta. Pre-test dilakukan sebelum penyampaian materi untuk mengukur tingkat pengetahuan awal peserta mengenai alur pendaftaran pasien dari IGD menuju ruang rawat inap. Selanjutnya, post-test diberikan setelah kegiatan sosialisasi selesai guna mengetahui adanya peningkatan pemahaman peserta. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan hasil pre-test dan post-test guna melihat perubahan tingkat pengetahuan peserta setelah mengikuti kegiatan. Melalui pendekatan ini, kegiatan diharapkan tidak hanya memberikan informasi secara sementara, tetapi juga mampu

meningkatkan literasi kesehatan masyarakat secara berkelanjutan, khususnya dalam memahami prosedur pelayanan rumah sakit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan di RSUD Doloksanggul pada tanggal 20 Januari 2026 diikuti oleh 20 peserta yang terdiri dari keluarga pasien, pengunjung IGD, serta masyarakat sekitar rumah sakit. Secara umum, kegiatan berlangsung dengan baik dan peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi terhadap materi yang disampaikan. Hal ini terlihat dari keterlibatan aktif peserta selama sesi diskusi dan tanya jawab berlangsung.

Sebelum kegiatan sosialisasi dimulai, tim pelaksana terlebih dahulu melakukan pre-test untuk mengidentifikasi tingkat pemahaman awal peserta terkait prosedur pendaftaran pasien dari IGD menuju ruang rawat inap. Hasil pre-test menunjukkan bahwa hanya 27% peserta yang memiliki pemahaman yang baik mengenai alur tersebut. Setelah dilakukan penyampaian materi menggunakan media presentasi visual dan leaflet panduan, serta dilanjutkan

dengan diskusi interaktif, kegiatan kemudian diakhiri dengan pelaksanaan post-test. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman yang cukup signifikan, dimana 81% peserta mampu menjawab pertanyaan dengan benar serta menunjukkan pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur pendaftaran pasien rawat inap dari IGD.

Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa metode edukasi yang digunakan dalam kegiatan ini cukup efektif dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat. Penggunaan media leaflet juga mendapatkan respon positif dari peserta karena dianggap mampu membantu mereka memahami informasi secara lebih ringkas, jelas, dan terstruktur.

Dalam sesi diskusi, ditemukan bahwa sebagian besar peserta sebelumnya sering mengalami kebingungan ketika harus mengurus proses pendaftaran pasien menuju ruang rawat inap, terutama dalam kondisi darurat yang menimbulkan tekanan emosional bagi keluarga pasien. Banyak peserta mengungkapkan bahwa mereka jarang memperoleh penjelasan yang memadai dari petugas karena kondisi

IGD yang umumnya sibuk dan dinamis. Akibatnya, mereka hanya mengikuti instruksi yang diberikan tanpa memahami secara jelas tahapan prosedur yang dijalani. Temuan ini menunjukkan adanya kebutuhan nyata terhadap edukasi langsung terkait prosedur pelayanan rumah sakit (Siregar & Rossevelt, 2025).

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani et al. (2025) yang menyatakan bahwa rendahnya literasi administratif dalam pelayanan kesehatan di kalangan masyarakat dapat mempengaruhi pengalaman pasien dalam mengakses layanan kesehatan. Ketika pasien atau keluarga tidak memahami prosedur yang harus dijalani, proses pelayanan berpotensi menjadi lebih lambat dan meningkatkan risiko terjadinya miskomunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan. Oleh karena itu, kegiatan sosialisasi seperti ini memiliki peran penting dalam menjembatani kesenjangan informasi antara institusi pelayanan kesehatan dan masyarakat.

Selain meningkatkan pengetahuan, kegiatan ini juga memberikan dampak terhadap

perubahan sikap peserta dalam memandang pentingnya pemahaman terhadap prosedur pelayanan rumah sakit. Beberapa peserta menyampaikan bahwa sebelumnya mereka menganggap proses pendaftaran hanya sebagai prosedur administratif yang bersifat teknis. Namun setelah mengikuti kegiatan sosialisasi, mereka menyadari bahwa pemahaman terhadap alur pelayanan dapat membantu keluarga pasien bertindak lebih cepat dan tepat ketika menghadapi situasi darurat. Hal ini sejalan dengan penelitian Yusefni dan Susanti (2024) yang menyatakan bahwa edukasi kesehatan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan secara lebih efektif dan mandiri.

Dalam pelaksanaannya, kegiatan ini juga menghadapi beberapa kendala, terutama keterbatasan waktu dalam menjawab seluruh pertanyaan peserta secara mendalam. Hal ini disebabkan oleh banyaknya pertanyaan yang berkaitan dengan pengalaman pribadi peserta dalam menghadapi situasi pelayanan kesehatan. Untuk mengatasi hal tersebut, tim pelaksana menyusun rangkuman pertanyaan yang sering

diajukan (frequently asked questions) dan membagikannya kepada peserta sebagai bahan referensi tambahan setelah kegiatan selesai. Pendekatan ini sejalan dengan rekomendasi Lawalata et al. (2025) yang menyatakan bahwa kegiatan edukasi kesehatan sebaiknya dilengkapi dengan panduan praktis yang dapat digunakan sebagai referensi lanjutan bagi masyarakat.

Kegiatan sosialisasi ini juga memberikan masukan bagi pihak rumah sakit mengenai pentingnya sistem komunikasi informasi yang efektif kepada pasien dan keluarga pasien. Selama ini, penyampaian informasi seringkali hanya dilakukan secara lisan, yang dalam situasi IGD yang dinamis dapat menyebabkan informasi tidak tersampaikan secara optimal. Oleh karena itu, penggunaan media visual, leaflet, serta panduan tertulis menjadi strategi yang efektif dalam membantu pasien dan keluarga memahami alur pelayanan rumah sakit dengan lebih baik (Lioncu et al., 2023; Yanti & Aprianti, 2025).

SIMPULAN

Kegiatan sosialisasi mengenai alur pendaftaran pasien rawat inap dari

Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang dilaksanakan di RSUD Doloksanggul terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai prosedur administrasi pelayanan rumah sakit. Penyampaian edukasi melalui media visual, leaflet, serta interaksi langsung dengan peserta mampu membantu menjembatani kesenjangan informasi antara institusi pelayanan kesehatan dan masyarakat.

Peningkatan pemahaman peserta yang ditunjukkan melalui hasil pre-test dan post-test menunjukkan bahwa kegiatan edukasi semacam ini memiliki kontribusi positif dalam meningkatkan literasi kesehatan masyarakat, khususnya terkait prosedur pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, kegiatan sosialisasi serupa diharapkan dapat dilaksanakan secara berkelanjutan dan menjangkau lebih banyak masyarakat, sehingga dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, C., Zaman, K., & Devi, L. S. K. (2024). Analisa kelengkapan pengisian dokumen rekam medis rawat inap di RSUD Muhammad Sani tahun 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(1).

- <https://doi.org/10.31004/jkt.v6i1.41885>
- Azwar, A. (2021). Pengantar administrasi kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Eryani, Y. M., & Pujiyanto. (2024). Implementasi standar pelayanan minimal layanan gawat darurat rumah sakit umum di Indonesia: Literature review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(2).
- Gulo, R. F., Pujiati, P., & Hartono, R. K. (2024). Gambaran sistem pelayanan administrasi pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) rawat inap di rumah sakit X Kabupaten Tangerang. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*.
- Hadya, R. A. (2025). Sosialisasi alur pendaftaran pasien rawat inap dari instalasi gawat darurat (IGD) di rumah sakit. *Jurnal Ragam Pengabdian*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Standar pelayanan minimal rumah sakit dan pelayanan gawat darurat. Jakarta: Kemenkes RI.
- Laksono, A. D., & Wulandari, R. D. (2024). Determinan pemanfaatan rawat inap rumah sakit di Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur. *Jurnal Keperawatan Indonesia Timur*, 4(1).
- Notoatmodjo, S. (2020). Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pamungkas, A. L. H., Silvia, S., Afifah, A., & Arlita, T. (2022). Gambaran tingkat kepuasan rawat inap peserta JKN terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(2).
- Rosidah, R., Harokan, A., Priyatno, A. D., & Wahyudi, A. (2024). Analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit umum daerah. *Cendekia Medika*.
- Wibowo, L. I., & Dhamanti, I. (2025). Analisis rekomendasi lean hospital terhadap alur pasien di instalasi gawat darurat. *Jurnal Pendidikan Tambusai*.
- World Health Organization. (2021). *Quality health services: A planning guide*. Geneva: WHO.