

PERAN MEDIA EDUKASI VISUAL DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN PASIEN TERHADAP ALUR PENDAFTARAN PASIEN LAYANAN IGD BERBASIS REKAM MEDIS ELEKTRONIK DI RSUD BANGIL KAB. PASURUAN

Tatsbita Sabrina¹, Fita Rusdian Ikawati², Anis Ansyori³, Aulia Mubarak Lubis⁴, Evira Afrida⁵

^{1,2,3}Institut Teknologi Sains dan Kesehatan (ITSK) RS dr Soepraoen Malang, Indonesia

^{4,5}RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan

Email: tatsbitasabrina1@gmail.com¹, fita.160978@itsk-soepraoen.ac.id², anisansyori@itsk-soepraoen.ac.id³, aualiarsud@gmail.com⁴, eviraafrida88@gmail.com⁵

ABSTRAK

Pendahuluan: Proses pendaftaran pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Bangil saat ini sudah berbasis Rekam Medis Elektronik (RME), namun masih ditemukan pasien yang mengalami kebingungan dalam memahami alurnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas media edukasi visual berupa video animasi dalam meningkatkan pemahaman pasien terhadap alur pendaftaran IGD berbasis RME. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara terhadap dua pasien dan satu petugas pendaftaran, serta dokumentasi video edukasi yang ditayangkan di ruang tunggu IGD. **Hasil:** Menunjukkan bahwa pasien merasa lebih mudah memahami alur pendaftaran setelah menonton video edukasi dibandingkan dengan media cetak atau penjelasan lisan. Dari sisi petugas, media ini membantu mengurangi pertanyaan berulang dan mempercepat proses administrasi. **Simpulan:** Media edukasi visual terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman pasien terhadap alur pendaftaran IGD dan mendukung pelayanan yang lebih efisien.

Kata Kunci: Edukasi Visual, Instalasi Gawat Darurat, Pendaftaran Pasien, Rekam Medis Elektronik.

ABSTRACT

Introduction: The patient registration process at the Emergency Department (ED) of RSUD Bangil is based on an Electronic Medical Record (EMR) system, yet some patients still experience confusion in understanding the procedure. This study aims to assess the effectiveness of visual educational media, in the form of animated videos, in improving patient understanding of EMR-based ED registration procedures. **Method:** This research employed a qualitative approach with a case study design. Data were collected through direct observation, interviews with two patients and one registration staff, and documentation of the educational video played in the ED waiting area. **Results:** Showed that patients found it easier to understand the registration flow after watching the video compared to printed media or verbal explanations. From the staff's perspective, the media helped reduce repetitive questions and

accelerated administrative procedures. Conclusion: visual educational media is effective in improving patient understanding of ED registration and supports more efficient healthcare services.

Keywords: *Electronic Medical Record, Emergency Department, Patient Registration, Visual Education.*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit tidak hanya bertumpu pada kemampuan medis, tetapi juga pada kualitas sistem informasi dan pelayanan administratif mendukung serta sebagai penyedia layanan kesehatan bagi masyarakat yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan berlandaskan pada nilai kemanusiaan, etika, dan profesionalisme, manfaat, keadilan, kesetaraan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan, keamanan, mutu, fokus pada keselamatan pasien, efektivitas dalam mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar mutu pelayanan sebagai acuan dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien (Amanda Pita *dkk.*, 2022). Rumah sakit adalah Institusi kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan, diagnosis, dan pengobatan bagi pasien yang memerlukan jasa kesehatan perawatan medis, dalam hal ini fokus untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada perorangan atau perusahaan yang bekerja sama dengan rumah sakit secara penuh dan lengkap yaitu mulai dari menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap serta unit gawat darurat (Gemilang *dkk.*, 2022).

Untuk menjalankan fungsi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif secara optimal, rumah sakit dituntut memiliki sumber daya manusia yang profesional dan sistem pelayanan yang terkoordinasi baik, terutama dalam unit vital seperti Instalasi Gawat darurat (IGD) (Ikawati, F.R., 2024). Instalasi Gawat Darurat (IGD) menjadi salah satu unit strategis untuk menangani pasien dengan kondisi kritis dan membutuhkan penanganan segera untuk mengurangi resiko kematian ataupun kecacatan. Unit pelayanan ini beroperasi selama 24 jam (Wahab, E *dkk.*, 2021). Efektivitas layanan IGD sangat tergantung pada kecepatan dan ketepatan penanganan serta kerja sama yang baik antarunit. Prinsip triase diterapkan untuk memilah pasien berdasarkan tingkat kegawatannya, agar pelayanan lebih tepat sasaran dan mampu menurunkan risiko kepadatan pasien. Triase bukan hanya menentukan siapa yang perlu ditangani lebih dahulu, tetapi juga berfungsi untuk menjaga alur kerja tetap efisien dan menghindari keterlambatan penanganan medis yang bisa berakibat fatal (Talibo, N.A., 2023).

Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) No. 312 Tahun 2020 tentang Standar Profesi Perakam Medis dan Informasi Kesehatan (PMIK) menegaskan bahwa setiap fasilitas pelayanan kesehatan PMIK dituntut untuk memberikan pelayanan informasi kesehatan yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan informasi kesehatan bagi pemberi layanan kesehatan. PMIK berperan besar dalam memastikan data pasien terdokumentasi dengan akurat dan dapat dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan medis maupun administratif (Garmelia *dkk.*, 2021).

Dokumen rekam medis mencakup informasi penting mulai dari data identitas pasien, hasil pemeriksaan, hingga seluruh tindakan yang telah diberikan oleh fasilitas layanan kesehatan. Salah satu proses penting dalam pengelolaan rekam medis adalah pendaftaran pasien. Proses ini menjadi kunci utama di rumah sakit dan memberi kesan pertama terhadap mutu pelayanan. Pendaftaran yang baik memerlukan prosedur yang sistematis serta pelayanan yang ramah dan responsif, sehingga pasien merasa dihargai sejak awal kedatangan. Kegiatan registrasi tidak hanya mencatat identitas pasien, tetapi juga menjadi dasar penting bagi proses pelayanan lanjutan di unit lain (Haryadi & Lopulalan., 2022). Untuk menjamin pelayanan yang cepat dan tepat, dibutuhkan alur pendaftaran yang jelas, sistematis dan mudah dipahami oleh pasien serta keluarga. Alur Pelayanan Pasien salah satu prosedur yang berupa urutan proses pelayanan pasien sejak mendaftar, diperiksa sampai selesai tindak lanjut sesuai kebutuhan pasien. Adanya alur pendaftaran diharapkan membantu petugas dalam pelayanan dan mempermudah pasien dalam pelayanan (Jannah *dkk.*, 2022).

Alur pelayanan IGD harus dirancang dengan cermat untuk memastikan bahwa proses nya dimulai dari triase, penanganan awal hingga keputusan perawatan lanjut atau rujukan penanganan awal, hingga keputusan perawatan lanjutan atau rujukan. Pasien yang datang ke IGD langsung ditangani oleh dokter triase, kemudian pasien melakukan registrasi, dokter triase melakukan assesment awal dan melakukan konsultasi ke Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP), DPJP menyarankan pemeriksaan laboratorium dan pemeriksaan radiologi sesuai indikasi, selanjutnya DPJP melakukan review kemudian DPJP memutuskan pasien pulang berobat jalan, Tindakan medik, rawat inap, ataupun perawatan intensif yang selanjutnya dilakukan transfer pasien ketempat yang sudah ditentukan (Novita *et al.*, 2023). Penyusunan alur pelayanan yang rapi juga mampu menekan waktu tunggu dan meningkatkan keselamatan pasien. Namun, implementasinya sering menghadapi tantangan seperti lonjakan

jumlah pasien, keterbatasan tenaga medis, dan keragaman kondisi pasien yang membutuhkan penanganan berbeda. Oleh karena itu, inovasi dalam sistem pelayanan sangat diperlukan agar IGD tetap mampu menjalankan fungsinya secara optimal (Khamidah *et al.*, 2024).

Di Indonesia, media pendidikan kesehatan yang sering digunakan saat ini adalah leaflet, booklet, lembar balik atau power point. Media ini dipilih karena cukup murah, mudah dibuat, mudah dibawa dan cukup menarik. Akan tetapi, seiring berkembangnya zaman, beberapa penelitian menunjukkan bahwa hal tersebut kurang perhatian pasien terhadap informasi cetak disebabkan oleh beberapa faktor, seperti terbatasnya waktu membaca, desain kurang menarik atau kondisi kegawatdaruratan yang tidak memungkinkan membaca media cetak. Selain itu, Untuk memperkuat konteks dan menjawab kebutuhan pelayanan publik yang informatif, rumah sakit perlu menyediakan strategi komunikasi visual yang tidak hanya informatif tetapi juga interaktif. Pasien di IGD sering kali berada dalam kondisi tertekan dan tidak fokus, sehingga metode edukasi konvensional menjadi kurang efektif. Media edukasi visual hadir sebagai inovasi yang mampu menjembatani keterbatasan tersebut. Tidak hanya menyampaikan informasi secara lebih cepat, media visual juga mampu meningkatkan partisipasi pasien dalam memahami dan mengikuti prosedur yang ada. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi komunikasi yang lebih efektif. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah media visual edukasi berupa video animasi yang mampu menjelaskan alur pendaftaran secara runtut dan menarik perhatian pasien atau keluarga (Abdullah *et al.*, 2020).

Penelitian terdahulu membuktikan bahwa media *audiovisual* memiliki efektivitas lebih tinggi dibandingkan media cetak dalam meningkatkan pemahaman informasi kesehatan. Aisah *dkk.* (2021) menyatakan bahwa media video dapat memperpanjang daya ingat responden, serta lebih mudah dipahami karena melibatkan unsur visual dan suara secara bersamaan. Selain itu, Mutiarasari *dkk.* (2022) menunjukkan bahwa video animasi mampu meningkatkan pemahaman secara signifikan karena mampu menyajikan informasi kompleks dalam bentuk yang sederhana dan menarik. Dalam konteks pelayanan IGD yang dinamis dan sering kali menimbulkan tekanan psikologis bagi pasien, penggunaan media edukasi visual dinilai lebih tepat. Media ini dapat ditayangkan berulang tanpa harus melibatkan banyak tenaga, serta mampu menjangkau pasien dari berbagai latar belakang usia dan pendidikan. Sejalan dengan kajian Novita *et al.* (2023), alur pendaftaran IGD yang sistematis perlu disosialisasikan dalam bentuk yang komunikatif agar pasien lebih mudah mengikuti prosedur yang berlaku.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di RSUD Bangil, meskipun informasi mengenai alur pendaftaran di Instalasi Gawat Darurat (IGD) telah disediakan dalam bentuk cetak, banyak pasien masih merasa kebingungan dan tetap memerlukan bantuan langsung dari petugas untuk memahami proses yang harus dilalui. Kondisi ini menunjukkan bahwa media cetak belum sepenuhnya efektif dalam menyampaikan informasi secara cepat dan jelas, terutama dalam situasi darurat. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji sejauh mana media edukasi visual dapat membantu meningkatkan pemahaman pasien terhadap alur pendaftaran IGD yang telah terintegrasi dengan sistem Rekam Medis Elektronik (RME). Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk menilai efektivitas penggunaan media visual dalam konteks pelayanan yang telah terdigitalisasi, sekaligus sebagai upaya meningkatkan pengalaman pasien selama proses pendaftaran di IGD. Penelitian ini menjadi signifikan karena menawarkan evaluasi praktis terhadap media edukatif visual dalam mendukung pelayanan berbasis teknologi informasi. Melalui pendekatan ini, RSUD Bangil diharapkan dapat merumuskan kebijakan yang lebih tepat dalam meningkatkan kualitas komunikasi layanan, khususnya dalam aspek edukasi pasien. Dengan mengetahui seberapa besar pengaruh media visual terhadap pemahaman pasien, rumah sakit dapat mengembangkan strategi pelayanan yang lebih responsif, informatif, dan berorientasi pada keselamatan serta kenyamanan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi dasar penyusunan standar operasional prosedur (SOP) edukasi yang lebih relevan dan adaptif terhadap kebutuhan pasien di era digital.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini dinilai penting untuk dilaksanakan guna melakukan Peran Media Edukasi Visual Dalam Meningkatkan Pemahaman Pasien Terhadap Alur Pendaftaran Pasien Layanan IGD Berbasis Rekam Medis Elektronik Di RSUD Bangil yang lebih efektif. Melalui pemetaan tahapan pelayanan yang jelas serta pengembangan media yang komunikatif dan mudah dipahami, diharapkan dapat meningkatkan literasi pasien dan mempercepat proses administrasi serta penanganan medis di IGD. Pemilihan topik ini didasarkan pada urgensi optimalisasi sistem informasi dalam mendukung layanan gawat darurat yang efisien dan aman, sekaligus menjawab kebutuhan akan inovasi edukasi pasien yang selaras dengan perkembangan teknologi digital dalam dunia kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang difokuskan pada penerapan media edukasi visual dalam meningkatkan pemahaman pasien terhadap alur pendaftaran pasien IGD berbasis rekam medis elektronik (RME) di RSUD Bangil. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Bangil pada tanggal 21 April sampai 10 Mei 2025. Lokasi ini dipilih karena sudah menerapkan sistem pendaftaran RME secara aktif.

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara, yaitu kajian pustaka yang mencakup jurnal ilmiah terbaru, kebijakan rumah sakit, serta sumber lain yang relevan mengenai pemanfaatan RME dan pengembangan media edukasi visual. Selain itu, dilakukan observasi langsung terhadap proses pendaftaran pasien sebelum dan sesudah mereka menyaksikan video edukasi. Wawancara juga dilakukan kepada dua pasien dan satu petugas pendaftaran untuk mengetahui persepsi dan tingkat pemahaman mereka terkait media edukasi visual yang digunakan. Dokumentasi yang dikumpulkan berupa materi edukasi, Standar Operasional Prosedur (SOP), serta data dari sistem RME di RSUD Bangil. Informan dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatan mereka dalam proses pendaftaran dan edukasi. Pemilihan informan dilakukan secara purposive, yaitu memilih pasien dan petugas yang terlibat langsung dalam proses pendaftaran dan edukasi visual. Jumlah informan disesuaikan dengan prinsip saturasi data, di mana pengambilan data dihentikan saat informasi yang diperoleh sudah tidak memberikan tambahan baru. Analisis data meliputi tahap reduksi data untuk menyaring informasi penting, penyajian data dalam bentuk narasi tematik, serta penarikan kesimpulan untuk menggambarkan peran media edukasi visual dalam meningkatkan pemahaman pasien terhadap alur pendaftaran berbasis RME. Proses penelitian ini telah mendapatkan izin dan semua partisipan memberikan persetujuan secara sukarela (Anggriani *dkk.*, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Bangil, Rumah Sakit Tipe B di Kabupaten Pasuruan yang sudah menerapkan sistem rekam medis elektronik (RME) secara *hybrid*. Penerapan RME mencakup proses pendaftaran pasien mengingat bahwa ini yang paling penting dengan kondisi yang ada di IGD seringkali membutuhkan pelayanan cepat dan terstruktur (Hidayah & Sari., 2023). Informan penelitian terdiri dua pasien dan satu petugas

pendaftaran IGD. Dalam hal ini, kedua pasien yang melihat tutorial alur video edukasi visual saat menunggu antrean pendaftaran. Petugas berperan sebagai staff administrasi yang secara langsung mengelola proses pendaftaran dan memasukkan data identitas pasien kedalam sistem RME. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling karena informan dipilih berdasarkan keterlibatan langsung saat pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 21 April sampai 10 Mei 2025 menunjukkan bahwa pasien merespons positif terhadap pemutaran video edukasi visual di ruang tunggu IGD. Pasien memperlihatkan ketertarikan dengan menyimak video secara aktif dan memperlihatkan ekspresi seperti mengguguk dan tersenyum. Sikap ini menunjukkan bahwa adanya pemahaman awal terhadap alur pendaftaran.

Berdasarkan hasil wawancara, Ada dua pasien yang mengungkapkan bahwa informasi dari video lebih mudah dipahami dibandingkan dengan penjelasan langsung dari petugas.

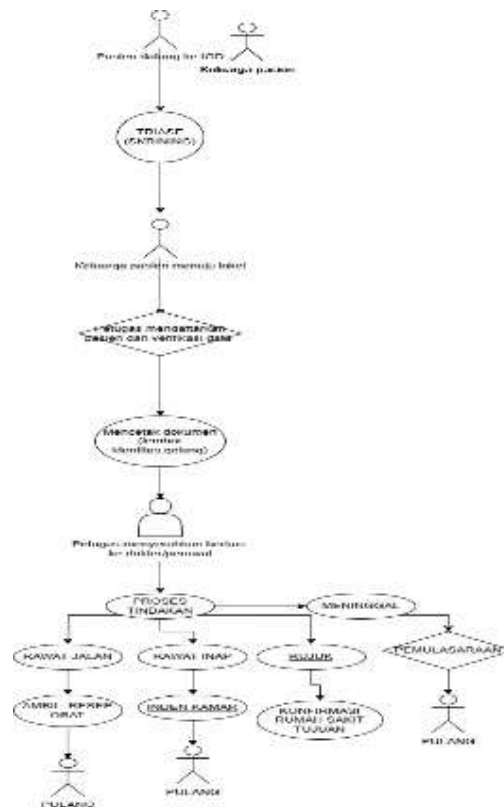
“Aku lebih suka tampilan seperti ini dan aku langsung paham alur pendaftarannya sampe di video ini juga dijelaskan persyaratan yang dibawa.” (Wawancara, P1). Respons keluarga pasien 1, dia merasa tampilan visual dan narasi dalam video lebih mudah dicerna.

“Awalnya saya kurang faham sama alur yang ada disini, secara tidak langsung saya langsung aja mendaftar tanpa bertanya dan melihat prosedur yang ada di rumah sakit dan pas di arahkan sama petugas pun tidak faham harus kemana. Nah, waktu aku melihat video ini dan sampe selesai menontonnya, dan ternyata, oh jadi gini cara masuk pasien/keluarga pasien ke IGD untuk daftar.” (Wawancara, P2). Respon Keluarga Pasien 2, yang awalnya tidak memahami proses pendaftaran, saat ini sudah mengakui mulai paham setelah melihat video hingga selesai.

Hasil wawancara pada petugas pendaftaran IGD menginformasikan bahwa isi video sesuai dengan prosedur pendaftaran dilapangan *“Sudah sesuai di lapangan, kamu sudah membantu kami untuk mengedukasi pasien tentang pemahaman alur igd dengan media visual seperti ini.”* (Wawancara, Petugas IGD). Menurut petugas, kehadiran video edukasi visual ini dapat mengurangi miskomunikasi dengan pasien dan mempercepat proses pendaftaran karena pasien sudah tahu langkah-langkahnya. Dalam video ini juga membantu ketika antrean panjang, karena keluarga pasien bisa memahami informasi terkait alur pendaftaran tanpa harus bertanya langsung dan mempercepat serta mengurangi beban kerja petugas.

Video edukasi visual disusun berdasarkan SOP dan *Flowchart* alur pendaftaran IGD RSUD Bangil yang berbasis RME. Isi video sudah menggambarkan beberapa tahapan mulai dari kedatangan pasien sampai selesai. Narasi dalam media visual ini juga disesuaikan dengan alur yang mudah dipahami oleh pasien dari berbagai latar belakang pendidikan. *Flowchart* yang digunakan menjadi acuan utama dalam pembuatan animasi. Beberapa tangkapan layar dari video yang ditampilkan ini mendukung pada hasil observasi bahwa pasien lebih memahami alur pendaftaran pasien setelah melihat tayangan tersebut. Video diputar secara rutin diruang tunggu IGD untuk memberikan edukasi langsung kepada pasien. (Kurniasari *dkk.*, 2023).

A. *Flowchart*



B. Gambar Ilustrasi Tahapan Pendaftaran IGD





C. Hasil Video Edukasi Visual

1. <https://drive.google.com/drive/folders/1IZVvF-HJzzBBWz8QGV8RyvNPM9PkA1-?usp=sharing>
2. <https://youtu.be/TuW5y10ep3k>

Pembahasan

Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan media edukasi visual sangat membantu dalam meningkatkan pemahaman pasien terhadap proses pendaftaran di IGD yang sudah menggunakan sistem Rekam Medis Elektronik (RME) dan terbukti memberikan dampak positif dalam mendukung pelayanan. (Rahmadani & Suparmi., 2022). Dalam kondisi darurat seperti di IGD, media visual seperti video edukasi terasa sangat bermanfaat karena banyak pasien yang datang dalam keadaan panik atau terburu-buru. Melalui animasi dan narasi yang mengikuti alur sesuai SOP, informasi dapat tersampaikan dengan cepat dan tidak membingungkan pasien. Hal ini juga sesuai dengan hasil observasi dan wawancara, di mana pasien mengaku lebih mengerti dan merasa lebih siap menjalani proses pendaftaran setelah menonton video tersebut (Mutiarasari *et al.*, 2022). Media ini juga bisa mengurangi beban petugas dalam menjelaskan prosedur berulang kali, serta mempercepat proses pendaftaran. Temuan ini didukung oleh penelitian Nugroho dan Pramudita (2024), yang menjelaskan bahwa RME dapat mempercepat proses administrasi dan pelayanan kesehatan.

Temuan ini juga diperkuat oleh hasil penelitian Aini dan Wulandari (2021) menjelaskan bahwa media berbasis audiovisual mampu meningkatkan pemahaman pasien karena informasi disampaikan melalui gabungan gambar dan suara secara bersamaan. Hal ini terbukti efektif terutama pada pasien dengan latar belakang pendidikan yang beragam, dimana mereka menjadi lebih memahami proses pendaftaran setelah menonton video edukasi. Selain itu, media visual juga mempunyai kelebihan dalam membantu pasien untuk menyerap daya ingat informasi lebih lama. Desain animasi dan penjelasan yang sederhana membuat informasi jadi lebih mudah

dipahami. Hal ini tentu berpengaruh pada kepatuhan pasien dalam mengikuti prosedur administrasi dan pelayanan yang berlaku di IGD.

Dari sudut pandang penulis, penggunaan media edukasi visual merupakan langkah strategis dalam menyampaikan informasi ditengah perkembangan digitalisasi layanan kesehatan dibandingkan penjelasan langsung atau brosur cetak, video edukatif lebih efektif karena mudah diakses kapan pun, diputar berulang, dan menyampaikan pesan yang lebih menarik. Penelitian ini menunjukkan bahwa media edukasi bisa jadi alternatif edukasi pasien yang praktis dan efisien di ruang IGD. Untuk kedepan, media ini berpotensi dikembangkan menjadi bentuk yang lebih interaktif, seperti aplikasi edukasi yang memungkinkan pasien ikut serta dalam belajar, contoh lewat kuis pemahaman atau simulasi langkah pendaftaran. Meskipun hasilnya cukup menjanjikan, penelitian ini masih memiliki kekurangan pada jumlah responden yang terbatas serta belum ada pembandingan kuantitatif sebelum dan sesudah edukasi yang membuat hasil belum bisa digeneralisasi secara luas. Maka dari itu, penelitian lanjutan sangat disarankan menggunakan pendekatan gabungan antara kualitatif dan kuantitatif agar diperoleh gambaran yang lebih lengkap dan bisa dijadikan rujukan untuk pengembangan kebijakan pelayanan pasien di masa depan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan di IGD RSUD Bangil, dapat disimpulkan bahwa penggunaan media edukasi visual memberikan dampak positif terhadap pemahaman pasien tentang alur pendaftaran yang sudah berbasis Rekam Medis Elektronik (RME). Pasien yang telah menonton video edukasi umumnya lebih memahami langkah-langkah yang harus mereka lalui, sehingga mereka tidak merasa bingung dan lebih percaya diri saat menjalani proses administrasi. Selain itu, dari sisi petugas, kehadiran media ini cukup membantu dalam mempercepat proses pelayanan, karena pasien sudah memiliki gambaran tentang prosedur yang akan dijalani. Petugas juga mengungkapkan bahwa media visual ini bisa meminimalisir kesalahpahaman serta membuat antrean jadi lebih tertib. Dengan mengacu pada SOP dan alur pelayanan yang ada, media edukasi visual terbukti efektif sebagai sarana komunikasi yang praktis dan efisien, terutama di lingkungan IGD yang serba cepat dan dinamis.

Melihat hasil yang cukup positif dari penggunaan media edukasi visual di IGD, penulis menyarankan agar RSUD Bangil mempertimbangkan untuk menerapkan media serupa di unit layanan lainnya, seperti poliklinik atau rawat jalan. Selain itu, konten video yang digunakan bisa dikembangkan agar lebih interaktif dan menyesuaikan dengan latar belakang pasien, misalnya lewat penggunaan bahasa daerah atau visual yang lebih familiar. Petugas kesehatan juga sebaiknya tetap mendampingi pasien selama atau setelah pemutaran video, jika ada hal yang perlu dijelaskan lebih lanjut. Ke depannya, rumah sakit bisa mencoba media berbasis aplikasi yang memberi ruang interaksi, seperti kuis singkat atau simulasi proses pelayanan. Untuk peneliti berikutnya, akan lebih baik jika menggunakan metode campuran (*mixed-method*) dengan jumlah responden yang lebih banyak dan alat ukur yang valid, supaya hasilnya bisa memberikan gambaran yang lebih menyeluruh dan dapat dijadikan dasar untuk kebijakan pelayanan yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A., Firmansyah, A., Rohman, A. A., Najamuddin, N., & Kuma, R. P. (2020). Health Education; The Comparison Between With Leaflet and Video Using Local Language In Improving Teenager's Knowledge of Adverse Health Effect of Smoking. *Faletehan Health Journal*, 7(1), 48-51.
- Aini, N., & Wulandari, R. (2021). Efektivitas media audiovisual dalam edukasi kesehatan masyarakat. *Jurnal Promotif Kesehatan Indonesia*, 9(1), 23–30.
- Aisah, S., Ismail, S., & Margawati, A. (2021). Edukasi kesehatan dengan media video animasi: *Scoping review*. *Jurnal Perawat Indonesia*, 5(1), 641-655.
- Aisah, S., & Ismail, R. (2021). Pengaruh media edukasi berbasis visual terhadap pemahaman pasien di instalasi gawat darurat. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 12(2), 111–118.
- Anggriani, M., Syahidin, Y., Sari, I., & Sukmawijaya, J. (2023). Desain Tata Kelola Rekam Medis Elektronik Berbasis Teknologi Informasi dalam Pelayanan Pasien IGD dengan Metode Agile. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi* ISSN, 2654, 3788.
- Amanda Pinta, T., Ayuningtyas, D., & Seputra Simanjuntak, R. (2022). Penerapan Metode Lean Terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan Igd Di Rsud Cilincing Tahun 2017. *Journal Of Syntax Literate*, 7(2).

- Garmelia, E., Lestari, S., & Golo, Z. A. (2021). Tinjauan Efektivitas Kerja Penanggung Jawab Rekam Medis (PJRM) di Bangsal Perawatan Sesuai dengan Kompetensi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan (PMIK). *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 5-5.
- Gemilang, G., Kristina, I., & Amarulloh, A. (2022). Analisa pengaplikasian sistem rekam medis elektronik di Rumah Sakit Setia Mitra Analysis on the application of electronic medical records system at Rumah Sakit Setia Mitra. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 5(2).
- Haryadi, Y., & Lopulalan, O. F. (2022, June). Tinjauan Alur Prosedur Pendaftaran Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. Moewardi Surakarta. *In Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional* (pp. 272-275).
- Hidayah, R., & Sari, P. (2023). Implementasi sistem rekam medis elektronik di rumah sakit tipe B. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 7(1), 45–52.
- Ikawati, F. R. (2024). Inovasi Dalam Praktik Kesehatan Manajemen Rekam Medis Hybrid: Menggabungkan Teknologi Elektronik Dan Tradisional.
- Jannah, M., Sakti, D. A. K., & Fauzi, A. (2022). Perancangan Dan Pembuatan Alur Pendaftaran Pasien Rawat Inap Dari Igd Menggunakan Media Akrilik Tent Holder Di Rsud Kabupaten Jombang. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Indonesia*, 1(2), 15-21.
- Kurniasari, E., Wardani, D. S., Putri, R., & Jannah, M. (2023). Efektifitas Edukasi Menggunakan Media Audio Visual Dan E-Leaflet Terhadap Peningkatan Pengetahuan Kader Posyandu Dalam Pencegahan Stunting Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Kebidanan dan Kesehatan (Journal of Midwifery Science and Health)*, 14(1), 13-20.
- Mutiarasari, N. P., Sangkot, H. S., Dewiyani, A. I. C., Dewi, E. S., & Wijaya, A. (2022). Pengaruh Video Animasi terhadap Pengetahuan Pasien Tentang Alur Pendaftaran di Rsia Husada Bunda. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*, 5(1), 167-174.
- Mutiarasari, R. D., Utami, R. N., & Wibowo, T. (2022). Efektivitas video edukasi dalam meningkatkan pengetahuan pasien rawat jalan. *Jurnal Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 21(3), 134–142.

- Nugroho, A., & Pramudita, H. (2024). Pemanfaatan sistem rekam medis elektronik untuk peningkatan efisiensi layanan IGD. *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*, 10(1), 55–64.
- Novita, Ika, I. M., & VIA, S. H. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Journal of Medical Science*, 4(2), 71-81.
- Novrianti, E., Ikhsan, I., & Rahmawati, S. (2022). Pengaruh Edukasi Melalui Media Audio Visual Terhadap Pengetahuan Pasien Hipertensi Di Puskesmas Sambirejo. *Mitra Raflesia (Journal of Health Science)*, 14(2), 59-64.
- Rahmadani, T. D., & Suparmi, N. (2022). Literasi visual sebagai strategi komunikasi kesehatan di era digital. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 5(2), 77–88.
- Talibo, N. A. (2023). Pengaruh Edukasi Sistem Triase Terhadap Pengetahuan Keluarga Pada Pelayanan Di Igd Rs Budi Mulia Bitung. *Klabat Journal of Nursing*, 5(2), 55-62.
- Wahab, E. A., Jak, Y., & Kodyat, A. G. (2021). Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan length of stay (LOS) pasien rawat inap di Instalasi Gawat Darurat RSUD Cibinong. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 5(2), 207-220.