

## **Pelatihan dan Pendampingan Penggunaan Aplikasi Pendaftaran IGD sebagai Upaya Peningkatan Mutu Layanan di RSUD Siti Fatimah**

**A. Haidar Mirza<sup>1</sup>, R. M. Nasrul Halim<sup>2</sup>, M. Izman Herdiansyah<sup>3</sup>, Yeni<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Universitas Bina Darma Palembang, Indonesia

<sup>4</sup> Universitas Indo Global Mandiri Palembang, Indonesia

*Received : 1 Juni 2026, Revised : 22 Juni 2026, Published : 1 Juli 2026*

### **Corresponding Author**

**Nama Penulis:** R.M. Nasrul Halim

**E-mail:** [nasrul.halim@binadarma.ac.id](mailto:nasrul.halim@binadarma.ac.id)

### **Abstrak**

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit pelayanan rumah sakit yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan secara cepat dan tepat kepada pasien dengan kondisi kegawatdaruratan. Salah satu faktor yang mendukung kelancaran pelayanan di IGD adalah proses pendaftaran pasien yang efektif dan efisien. RSUD Siti Fatimah Sumatera Selatan telah menerapkan aplikasi pendaftaran IGD sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan kesehatan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala, seperti kurangnya pemahaman petugas terhadap fitur aplikasi, kesulitan dalam penginputan data pasien, dan munculnya kendala teknis yang berpotensi menghambat proses pelayanan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kompetensi peserta dalam menggunakan aplikasi pendaftaran IGD melalui pelatihan dan pendampingan. Metode yang digunakan adalah metode partisipatif dengan melibatkan petugas pendaftaran dan tenaga kesehatan IGD secara aktif dalam setiap tahapan kegiatan, yang meliputi persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi. Berdasarkan hasil evaluasi menggunakan kuesioner, sebanyak 95% peserta mengalami peningkatan pemahaman terhadap prosedur penggunaan, fitur-fitur aplikasi, serta dapat mengatasi berbagai kendala yang muncul selama penggunaan aplikasi. Kegiatan ini terbukti efektif dalam meningkatkan kemampuan dan pemahaman peserta dalam mengoperasikan aplikasi sehingga dapat meningkatkan mutu layanan kesehatan di RSUD Siti Fatimah Sumatera Selatan.

**Kata kunci** – Pendaftaran IGD, Pelatihan, Pendampingan, RSUD Siti Fatimah

### **Abstract**

The Emergency Department (ER) is a hospital service unit that plays a crucial role in providing prompt and accurate healthcare services to patients with emergencies. One factor supporting smooth ER services is an effective and efficient patient registration process. Siti Fatimah Regional General Hospital, South Sumatra, has implemented an ER registration application as part of its digital transformation of healthcare services. However, obstacles remain, such as staff's lack of understanding of the application's features, difficulties in inputting patient data, and the emergence of technical difficulties that could potentially hinder the service process. This community service activity aims to improve participants' understanding and competence in using the ER registration application through training and mentoring. The method used is a participatory method by actively involving registration officers and ER healthcare workers in every stage of the activity, including preparation, implementation, and evaluation. Based on the results of the questionnaire evaluation, 95% of participants experienced an increased understanding of the application's usage procedures and features, and were able to overcome various obstacles that arose during use. This activity has proven effective in improving participants' abilities and understanding in operating the application, thereby improving the quality of healthcare services at Siti Fatimah Regional General Hospital, South Sumatra.

**Keywords** – ER Registration, Training, Mentoring, RSUD Siti Fatimah

**How To Cite :** Mirza, A. H., Halim, R. M. N., Herdiansyah, M. I., & Yeni, Y. (2026). Pelatihan dan Pendampingan Penggunaan Aplikasi Pendaftaran IGD sebagai Upaya Peningkatan Mutu Layanan di RSUD Siti Fatimah . *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 4(5), 1808 - 1814. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v4i4.4613>  
**Copyright** ©2026 A. Haidar Mirza, R. M. Nasrul Halim, M. Izman Herdiansyah, Yeni Yeni

## PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu unit pelayanan rumah sakit yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dengan kondisi kegawatdaruratan (Karakaro et al., 2020), yang memberikan penanganan awal kepada pasien dalam kondisi darurat (Ariyani & Rosidawati, 2020) dengan cepat, tepat dan cermat untuk mencegah terjadinya kematian atau kecacatan (Prahmawati et al., 2021). Kecepatan dan ketepatan pelayanan di IGD sangat menentukan keberhasilan penanganan pasien serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan rumah sakit. Selain aspek medis, proses administrasi dan pendaftaran pasien juga menjadi bagian penting dalam mendukung kelancaran pelayanan di IGD. Proses pendaftaran yang efisien dapat mempercepat alur pelayanan sehingga pasien dapat segera mendapat tindakan medis sesuai kebutuhan.

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Transformasi digital menjadi kunci penting dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Indonesia (Wulandari et al., 2025) termasuk rumah sakit. Rumah sakit saat ini dituntut untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan yang efektif dan efisien melalui transformasi digital. Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi di rumah sakit adalah penggunaan aplikasi pendaftaran pasien yang memungkinkan proses pencatatan, pengelolaan, dan penyimpanan data pasien dilakukan secara digital. Penggunaan aplikasi pendaftaran tidak hanya meningkatkan kecepatan pelayanan, tetapi juga membantu mengurangi kesalahan pencatatan data, meningkatkan akurasi informasi pasien, serta memudahkan proses pelaporan dan *monitoring* pelayanan kesehatan (Wahyuningsih & Permatasari, 2025) .

RSUD Siti Fatimah Sumatera Selatan sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di Provinsi Sumatera Selatan, telah mengimplementasikan aplikasi pendaftaran pada unit IGD untuk mendukung proses pelayanan pasien. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang mempengaruhi optimalisasi penggunaan aplikasi tersebut. Sebagian petugas masih mengalami kesulitan dalam memahami fitur-fitur aplikasi, melakukan input data pasien secara tepat, serta menyelesaikan kendala teknis yang muncul saat proses pendaftaran berlangsung. Kondisi ini dapat berpotensi mempengaruhi efektivitas pelayanan di IGD seperti keterlambatan proses registrasi dan ketidaksesuaian data pasien

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi pendaftaran IGD tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kemampuan sumber daya manusia yang mengoperasikannya. Oleh karena itu, perlu adanya upaya peningkatan pemahaman dan kompetensi petugas melalui kegiatan pelatihan dan pendampingan yang terstruktur. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman petugas tentang fungsi, fitur, dan prosedur penggunaan aplikasi pendaftaran IGD, selain itu pendampingan juga dilakukan untuk memastikan bahwa pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dapat diterapkan secara optimal dalam aktivitas pelayanan sehari-hari.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini merupakan salah satu bentuk kontribusi perguruan tinggi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan melalui kegiatan "Pelatihan dan Pendampingan Penggunaan Aplikasi Pendaftaran IGD sebagai Upaya Peningkatan Mutu Layanan di RSUD Siti Fatimah". Kegiatan ini mencakup penyampaian materi, praktik penggunaan aplikasi, simulasi proses pendaftaran pasien, serta pendampingan langsung kepada peserta dalam mengatasi berbagai kendala operasional yang dihadapi. Melalui kegiatan tersebut dapat meningkatkan kompetensi petugas dalam mengoperasikan aplikasi pendaftaran IGD secara efektif dan

efisien seperti proses registrasi pasien, meningkatkan akurasi data, mengurangi kesalahan administrasi, serta mempercepat alur pelayanan. Selain itu kegiatan pelatihan dan pendampingan ini dapat meningkatkan mutu layanan rumah sakit, khususnya pada unit IGD rumah sakit Siti Fatimah Sumatera Selatan.

## METODE

Kegiatan pelatihan dan pendampingan ini dilaksanakan pada tanggal 30 Desember 2025 bertempat di RSUD Siti Fatimah Sumatera Selatan yang diikuti oleh 15 orang peserta yang terdiri dari petugas pendaftaran, tenaga kesehatan, dan pihak terkait khususnya di bagian IGD RSUD Siti Fatimah Sumatera Selatan. Pelatihan ini dilaksanakan menggunakan metode partisipatif yaitu pendekatan yang melibatkan petugas pendaftaran dan tenaga kesehatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) sebagai peserta secara aktif dalam setiap tahapan kegiatan. Metode partisipatif adalah metode pendampingan yang melibatkan peserta secara aktif dalam setiap kegiatan untuk menyelesaikan permasalahannya (Mustanir et al., 2019), sehingga saat pelatih dan peserta berinteraksi, maka berlangsung proses pembelajaran bagi kedua belah pihak (Alisalman, 2022). Pelatihan menggunakan metode partisipatif mampu meningkatkan pemahaman dari peserta (Hadita et al., 2021).

Melalui metode ini, petugas pendaftaran tidak hanya menerima materi pelatihan, tetapi juga ikut berpartisipasi dalam mengidentifikasi permasalahan, praktik penggunaan aplikasi serta dapat menyampaikan kendala yang dihadapi selama kegiatan berlangsung. Pelaksanaan kegiatan terdiri dari 3 (tiga) tahapan persiapan, pelaksanaan dan evaluasi seperti pada gambar 1.



**Gambar 1.**  
Tahapan Pelaksanaan Kegiatan  
(Sumber: Halim et al., 2025)

Tahap persiapan dilakukan dengan mengunjungi lokasi pelatihan serta berdiskusi dengan pihak terkait untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan, menentukan tujuan pelatihan, dan menyiapkan materi serta perlengkapan yang akan digunakan. Selanjutnya, pada tahap pelaksanaan dilakukan kegiatan pelatihan dan pendampingan yang mencakup penyampaian materi tentang prosedur penggunaan aplikasi, pengenalan fitur-fitur aplikasi serta penanganan masalah, baik secara teori maupun praktik.

Setelah itu, tahap evaluasi dilakukan untuk menilai hasil pelatihan dan menyusun laporan sebagai dokumentasi kegiatan (Ratnaningsih et al., 2020),(Mirza & Halim, 2025). Pengukuran hasil kegiatan dilakukan menggunakan kuesioner yang diisi oleh peserta dan dibagikan secara daring menggunakan *g-form*. Kuesioner terdiri dari 9 pertanyaan mencakup tiga aspek utama pengukuran, yaitu 1) Pemahaman terhadap prosedur penggunaan aplikasi pendaftaran IGD, 2) Pemahaman terhadap fitur-fitur aplikasi, dan 3) Kemampuan peserta dalam mengatasi kendala yang muncul selama penggunaan aplikasi. Setiap pertanyaan dinilai menggunakan skala likert 1–5, dengan kategori 1 = sangat tidak paham, 2 = tidak paham, 3 = cukup paham, 4 = paham, dan 5 = sangat paham.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelatihan ini dilaksanakan dengan melibatkan petugas pendaftaran, tenaga kesehatan, dan pihak terkait yang bertugas di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Siti Fatimah. Kegiatan diawali dengan tahap persiapan dengan melakukan koordinasi bersama pihak RSUD Siti Fatimah untuk mengidentifikasi kebutuhan peserta melalui pengamatan awal dan diskusi bersama untuk mengetahui kondisi penggunaan aplikasi pendaftaran IGD serta berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran IGD.

Hasil identifikasi menunjukkan bahwa masih terdapat petugas yang belum memahami seluruh fitur aplikasi secara optimal, seperti mengalami kesulitan dalam penginputan data pasien, serta masih mengalami beberapa kendala teknis yang muncul selama proses pendaftaran. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan pendaftaran pasien IGD. Berdasarkan hasil temuan tersebut, tim menyiapkan materi secara sistematis beserta modul pelatihan sebagai panduan bagi agar lebih mudah dipahami oleh peserta kegiatan, serta sarana dan prasarana seperti ruangan dan peralatan pendukungnya yang juga merupakan bagian penting dari pelaksanaan kegiatan, yang dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1.**  
Materi Kegiatan Pelatihan

Kegiatan	Metode	Pemateri	Durasi
Pembukaan	Paparan	Instruktur	5 menit
Pelaksanaan	Paparan, praktikum dan tanya jawab	Instruktur	100 menit
Penutupan	Survei	Tim	15 menit

Langkah selanjutnya adalah pelaksanaan kegiatan pelatihan yang dilaksanakan kurang lebih selama dua jam yang meliputi penyampaian materi tentang prosedur penggunaan aplikasi pendaftaran yang benar dalam bentuk simulasi pendaftaran dari awal sampai selesai, pengenalan fitur-fitur dan fungsi aplikasi serta penanganan masalah yang sering terjadi selama penggunaan aplikasi. Materi kegiatan pelatihan dapat dilihat pada gambar 2.



**Gambar 2.**  
Paparan Pelaksanaan Kegiatan

Selain penyampaian materi, peserta juga diberikan kesempatan untuk melakukan praktik langsung dan simulasi proses pendaftaran pasien sesuai dengan kondisi pelayanan di IGD didampingi dan dibimbing oleh instruktur pelatihan seperti pada gambar 3. Metode ini memberikan pengalaman belajar yang lebih efektif karena peserta dapat langsung menerapkan materi yang diperoleh dalam situasi yang menyerupai kondisi sebenarnya. Selain itu terdapat sesi tanya jawab selama praktik

penggunaan aplikasi berlangsung agar peserta dapat lebih memahami serta dapat mengatasi permasalahan yang terjadi dalam penggunaan aplikasi.



Gambar 3.

Pendampingan Pelaksanaan Kegiatan

Selama pelaksanaan kegiatan pelatihan, peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi melalui keterlibatan aktif dalam diskusi dan sesi tanya jawab. Banyak peserta menyampaikan pengalaman dan kendala yang mereka hadapi ketika menggunakan aplikasi, sehingga proses pembelajaran menjadi lebih interaktif dan sesuai dengan kebutuhan lapangan. Partisipasi aktif peserta menunjukkan bahwa pendekatan pelatihan yang menggabungkan teori dan praktik mampu meningkatkan pemahaman terhadap penggunaan aplikasi pendaftaran IGD.

Setelah tahap pelaksanaan kegiatan pelatihan dan pendampingan selesai dilaksanakan, langkah selanjutnya adalah evaluasi kegiatan. Pada tahap evaluasi, peserta diberikan kuesioner yang dibagikan secara daring melalui *g-form* untuk mengukur tingkat keberhasilan kegiatan pelatihan dan untuk mengetahui tingkat pemahaman peserta terhadap penggunaan aplikasi pendaftaran IGD. Hasil evaluasi diperoleh dengan menghitung nilai rata-rata persentase peserta yang menilai pada kategori "paham" dan "sangat paham" ( $\text{skor} \geq 4$ ) setelah mengikuti pelatihan yang mencakup tiga aspek utama pengukuran. Hasil evaluasi dapat dilihat secara rinci pada tabel 2.

Tabel 2.

Hasil Evaluasi Kuesioner

Aspek Penilaian	Hasil Rata-rata (%)	Kriteria
Pemahaman terhadap prosedur	97 %	Sangat Paham
Pemahaman terhadap fitur	94 %	Sangat Paham
Kemampuan mengatasi kendala	94 %	Sangat Paham

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa, 95% peserta memahami prosedur penggunaan aplikasi pendaftaran IGD dengan baik, mampu memahami penggunaan fitur-fitur aplikasi, serta mampu mengatasi berbagai kendala yang muncul selama penggunaan aplikasi. Selain itu, peserta memberikan respon positif terhadap pelaksanaan kegiatan karena materi yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan dan dapat diterapkan secara langsung dalam pelayanan pendaftaran pasien IGD di RSUD Siti Fatimah. Keberhasilan tersebut tidak lepas dari tingginya minat dan partisipasi peserta selama kegiatan pelatihan, serta dukungan yang penuh dari pihak RSUD Siti Fatimah Sumatera Selatan yang telah menyediakan waktu, tempat dan fasilitas pendukung yang baik.

## KESIMPULAN

Kegiatan pelatihan dan pendampingan penggunaan aplikasi pendaftaran IGD di RSUD Siti Fatimah Sumatera Selatan telah terlaksana dengan baik dan mampu meningkatkan pemahaman

peserta dalam menggunakan aplikasi pendaftaran IGD. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa 95% peserta dapat memahami prosedur penggunaan dan fitur-fitur aplikasi, serta mampu mengatasi kendala yang muncul selama penggunaan aplikasi. Pemahaman tersebut dapat meningkatkan kompetensi petugas dalam menggunakan aplikasi pendaftaran IGD sehingga berdampak pada proses pendaftaran pasien IGD yang lebih cepat dan akurat, sehingga dapat mendukung kelancaran pelayanan administrasi serta meningkatkan mutu layanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Siti Fatimah Sumatera Selatan. Untuk menjaga keberlanjutan hasil kegiatan, disarankan agar pihak RSUD Siti Fatimah dapat melakukan pendampingan dan pelatihan secara berkala terutama untuk petugas yang baru agar kompetensi petugas tetap terjaga.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang terlibat dalam kegiatan pelatihan dan pendampingan ini, terutama kepada pihak RSUD Siti Fatimah Sumatera Selatan, unit IGD, petugas pendaftaran, petugas kesehatan, staff dan seluruh peserta kegiatan serta pihak-pihak yang telah berkontribusi, sehingga kegiatan dapat berjalan dengan baik dan lancar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alisalman, M. (2022). Pembelajaran partisipatif sebagai metode dalam meningkatkan hasil belajar mahasiswa. *Diklus: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 6(1), 66–77. <https://doi.org/10.21831/diklus.v6i1.48572>
- Ariyani, H., & Rosidawati, I. (2020). Literature review: Penggunaan triase Emergency Severity Index (ESI) di instalasi gawat darurat (IGD). *Jurnal Kesehatan Bakti Tunas Husada: Jurnal Ilmu-Ilmu Keperawatan, Analisis Kesehatan Dan Farmasi*, 20(2), 143–152. <https://doi.org/10.36465/jkbth.v20i2.606>
- Hadita, A., Yusuf, R., & Darmawan, E. D. (2021). Metode partisipatif pada pelatihan financial life skills untuk meningkatkan literasi keuangan pengajar tridaya group bandung. *Sebatik*, 25(1), 188–194. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v25i1.1266>
- Halim, R. M. N., Mirza, A. H., & Rabbani, H. (2025). Pelatihan Desain Banner Sebagai Media Promosi Produk UMKM Desa Telang Sari. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 3(9), 4751–4755. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v3i9.3374>
- Karokaro, T. M., Hayati, K., Sitepu, S. D. E. U., & Sitepu, A. L. (2020). Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tanggap (Response Time) Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Grandmed. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 2(2), 172–180. <https://doi.org/10.35451/jkf.v2i2.356>
- Mirza, A. H., & Halim, R. M. N. (2025). Peningkatan Layanan Publik melalui Pelatihan dan Pendampingan Penggunaan Aplikasi Housing Clinic. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 3(3), 573–578. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v3i3.2262>
- Mustanir, A., Hamid, H., & Syarifuddin, R. N. (2019). Pemberdayaan kelompok masyarakat desa dalam perencanaan metode partisipatif. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 5(3), 227–239. <https://doi.org/10.25147/moderat.v5i3.2677>
- Prahmawati, P., Rahmawati, A., & Kholina, K. (2021). Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Demang Sepulau Raya Lampung Tengah. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 6(2), 69–79. <https://doi.org/10.52822/jwk.v6i2.281>
- Ratnaningsih, R., Indrawati, D., Rinanti, A., & Wijayanti, A. (2020). Training for Fasilitator (Tff) Desa Bersih Dan Pengelolaan Sampah 3R (Bank Sampah) Di Desa Cibodas, Kecamatan Pasirjambu, Kabupaten Bandung. *Jurnal AKAL: Abdimas Dan Kearifan Lokal*, 1(1).
- Wahyuningsih, S., & Permatasari, P. (2025). Perancangan Sistem Informasi Administrasi Pendaftaran Dan Pemeriksaan Pasien Pada Klinik XY Berbasis PHP Dan Mysql Untuk Efisiensi Proses Pendaftaran Dan Pemeriksaan. *Journal of Computer Science and Information Technology*, 3(1), 8–

20. <https://doi.org/10.70248/jcsit.v3i1.3253>

Wulandari, M., Novriyanti, T., Purwadhi, P., & Widjaja, Y. R. (2025). Implementasi strategi transformasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit: Studi kualitatif. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 1415–1427. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i1.17847>