

Workshop Peningkatan Pemahaman Petugas UGD terhadap Pentingnya Sistem Administrasi Terintegrasi dalam Percepatan Pelayanan Pasien

Workshop on Enhancing Emergency Department Staff's Understanding of the Importance of an Integrated Administrative System in Accelerating Patient Services

Rahmad Ramadan Ritonga^{1*}, Putri Sari Maharani²
(Rahmad Ramadan Ritonga)

^{1,2} Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam
Jl. Sudirman No. 38 Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang – Sumatera Utara (20512), Indonesia

Abstrak

Pelayanan gawat darurat merupakan unit strategis rumah sakit yang dituntut memberikan pelayanan cepat dan tepat di tengah meningkatnya jumlah kunjungan pasien serta kompleksitas administrasi. Kondisi tersebut berpotensi menghambat kecepatan pelayanan dan berdampak pada keselamatan pasien apabila tidak dikelola secara optimal. Berbagai penelitian menegaskan bahwa sistem administrasi terintegrasi berperan penting dalam mendukung pengambilan keputusan klinis dan mempercepat alur pelayanan di Unit Gawat Darurat (UGD). Namun, implementasi sistem tersebut seringkali belum berjalan optimal akibat keterbatasan kompetensi dan pemahaman petugas sebagai pengguna utama. Di Indonesia, permasalahan seperti tidak adanya standar operasional prosedur yang baku serta kesalahan input data administrasi masih sering ditemukan di UGD, sehingga menurunkan efisiensi pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas workshop dalam meningkatkan pemahaman petugas UGD terhadap sistem administrasi terintegrasi sebagai upaya percepatan pelayanan pasien. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain pre-eksperimen one-group pretest–posttest. Penelitian dilaksanakan di UGD RS Grandmed Lubuk Pakam dengan melibatkan petugas UGD sebagai responden. Intervensi berupa workshop difokuskan pada pemahaman alur administrasi terintegrasi, penggunaan sistem, serta simulasi kasus pelayanan gawat darurat. Pengukuran tingkat pemahaman dilakukan sebelum dan sesudah workshop menggunakan instrumen terstruktur. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan pada tingkat pemahaman petugas setelah pelaksanaan workshop. Rata-rata skor pemahaman meningkat dari 58,5 pada pretest menjadi 82,3 pada posttest dengan nilai p sebesar 0,000, yang menunjukkan perbedaan bermakna secara statistik. Kesimpulan: Workshop terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman petugas UGD terhadap sistem administrasi terintegrasi. Peningkatan pemahaman ini merupakan fondasi penting dalam mempercepat alur administrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan pasien di Unit Gawat Darurat rumah sakit.

Kata kunci: · Workshop Pemahaman, Sistem Administrasi Terintegrasi, UGD, Pelayanan Pasien, Kompetensi Petugas

Abstract

Emergency services are a strategic hospital unit required to provide fast and accurate services amidst the increasing number of patient visits and administrative complexity. This situation has the potential to hinder service speed and impact patient safety if not managed optimally. Various studies confirm that integrated administration systems play a crucial role in supporting clinical decision-making and accelerating service flow in the Emergency Department (ED). However, the implementation of these systems is often suboptimal due to limited competency and understanding of staff as the primary users. In Indonesia, problems such as the lack of standard operating procedures and errors in administrative data input are still frequently encountered in the ED, reducing service efficiency. This study aims to assess the effectiveness of workshops in improving ED staff's understanding of integrated administration systems as an effort to accelerate patient care. The research method used was quantitative with a pre-experimental one-group pretest–posttest design. The study was conducted in the ED of Grandmed Hospital Lubuk Pakam, involving ED staff as respondents. The intervention, in the form of

*Corresponding author: Rahmad Ramadhan Ritonga, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Sumatera Utara, Indonesia

E-mail : rahmadramadhanritonga@gmail.com

Doi : 10.35451/w5w4jt10

Received : 19 December 2025, Accepted: 30 December 2025, Published: 31 December 2025 Copyright: © 2025 the Author(s). Creative Commons License
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

workshops, focused on understanding the integrated administration flow, system usage, and emergency service case simulations. The level of understanding was measured before and after the workshop using a structured instrument. The results showed a significant increase in staff's level of understanding after the workshop. The average comprehension score increased from 58.5 in the pretest to 82.3 in the posttest with a p-value of 0.000, indicating a statistically significant difference. Conclusion: The workshop proved effective in improving ER staff's understanding of the integrated administration system. This increased understanding is an important foundation in accelerating the administrative flow and improving the quality of patient care in the hospital's Emergency Department.

Keywords: *Understanding Workshop, Integrated Administrative System, Emergency Department (ED), Patient Service Acceleration, Staff Competency*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan gawat darurat merupakan salah satu komponen paling kritis dalam sistem kesehatan global karena menjadi pintu pertama penanganan kasus yang mengancam nyawa. Dalam beberapa dekade terakhir, negara-negara maju maupun berkembang menghadapi tantangan serupa berupa lonjakan kunjungan ke UGD, meningkatnya kompleksitas pasien, serta kebutuhan dokumentasi klinis yang akurat dan cepat. Penelitian global menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat bergantung pada kecepatan alur administrasi dan ketersediaan informasi yang tepat waktu. Hal ini ditegaskan oleh yang menyatakan bahwa sistem informasi UGD harus mampu menyediakan data secara real-time untuk mendukung pengambilan keputusan klinis [1].

Meskipun berbagai negara telah berinvestasi dalam digitalisasi rumah sakit, banyak UGD masih mengalami keterlambatan pelayanan akibat sistem administrasi yang tidak terintegrasi. Fenomena global ini tampak pada penelitian, yang menemukan bahwa penggunaan *electronic medical information systems* belum selalu berdampak konsisten pada kecepatan pelayanan, terutama pada fase triase dan asesmen awal [2]. Dengan meningkatnya jumlah kunjungan UGD secara tahunan bahkan di beberapa negara mencapai peningkatan 3–6% per tahun tantangan efisiensi administrasi menjadi semakin mendesak.

Di Indonesia, permasalahan administrasi UGD juga tampak nyata. Studi menunjukkan bahwa banyak unit administrasi IGD belum memiliki SOP baku, tidak ada pelatihan khusus bagi petugas, dan masih terdapat kesalahan input data yang menghambat alur pelayanan pasien [3]. Kondisi ini selaras dengan penelitian, yang menegaskan bahwa integrasi sistem informasi kesehatan berperan penting dalam mempercepat proses triase dan penanganan awal pasien di fasilitas layanan primer [4].

Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa keberhasilan sistem administrasi terintegrasi sangat dipengaruhi faktor kegunaan (*usability*) serta penerimaan petugas. Menemukan bahwa sistem logistik klinis modern hanya dapat optimal jika dirancang sesuai kebutuhan operasional petugas UGD yang bekerja dalam tekanan tinggi [5]. Namun demikian, kajian menunjukkan masih adanya hambatan dalam pemanfaatan sistem pertukaran informasi antar fasilitas kesehatan, terutama pada konteks kedaruratan [6].

Kesenjangan penelitian terlihat pada minimnya kajian yang menilai peran *workshop* atau pelatihan petugas UGD dalam meningkatkan pemahaman mengenai sistem administrasi terintegrasi. Sebagian penelitian hanya menyoroti teknologi atau proses, tetapi belum menilai aspek peningkatan kompetensi petugas. Penelitian, misalnya membuktikan bahwa penerapan sistem administrasi terintegrasi mampu mempercepat waktu tunggu pasien dari 7 menit menjadi 4 menit, tetapi tidak mengkaji proses pelatihan petugas sebagai faktor pendukung keberhasilan implementasi [7].

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan menilai bagaimana *workshop* peningkatan pemahaman petugas UGD terhadap sistem administrasi terintegrasi dapat berkontribusi pada percepatan layanan pasien. Manfaat penelitian ini diharapkan mencakup peningkatan kompetensi petugas UGD, optimalisasi alur

administrasi, serta rekomendasi penguatan kebijakan rumah sakit dalam implementasi sistem terintegrasi. Dengan demikian, penelitian ini memiliki relevansi tinggi bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan kegawatdaruratan di Indonesia maupun secara global.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan rancangan kuantitatif dengan pendekatan *pre eksperimental* tipe one-group *pretest posttest*, karena bertujuan menilai efektivitas workshop terhadap peningkatan pemahaman petugas UGD mengenai sistem administrasi terintegrasi. Desain ini memungkinkan peneliti membandingkan pemahaman peserta sebelum dan sesudah intervensi tanpa kelompok kontrol [8].

Lokasi penelitian ditetapkan di Unit Gawat Darurat RS Grandmed Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, dengan waktu pelaksanaan pada tahun 2025. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang datang ke UGD selama periode penelitian, serta pegawai administrasi yang terlibat dalam proses pelayanan pasien. Sampel diambil menggunakan teknik *total sampling*, sehingga seluruh petugas yang memenuhi kriteria inklusi dijadikan responden [9].

Jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%.

Variabel penelitian terdiri atas:

1. Variabel independen (X): Pelaksanaan workshop peningkatan pemahaman mengenai sistem administrasi terintegrasi. Variabel yang berfokus pada proses pelatihan, materi, dan simulasi,
2. Variabel dependen (Y): peningkatan kualitas pemahaman petugas UGD setelah pelatihan berkaitan dengan perubahan pengetahuan yang terukur melalui instrumen penelitian.

Instrumen penelitian yang digunakan meliputi kuesioner pre-test dan post-test, lembar observasi, serta panduan evaluasi pelatihan [10]. Kuesioner disusun berdasarkan indikator pemahaman administrasi terintegrasi, mencakup aspek input data, alur sistem, dan pemanfaatan informasi dalam proses pelayanan UGD [11]. Validitas dan reliabilitas instrumen diuji menggunakan uji ahli (*expert judgement*) dan uji internal consistency.

Teknik pengumpulan data dilakukan:

1. Pre-test, diberikan sebelum workshop untuk mengukur pemahaman awal petugas UGD terkait sistem administrasi terintegrasi. Instrumen berisi pertanyaan pilihan ganda dan uraian singkat sesuai indikator variabel penelitian.
2. Post-test, diberikan setelah workshop untuk menilai peningkatan pemahaman setelah intervensi diberikan. Butir pertanyaan disusun serupa dengan pre-test untuk memastikan konsistensi pengukuran.
3. Observasi langsung, digunakan untuk mencatat keterlibatan peserta, respons terhadap materi, serta perubahan perilaku kerja selama simulasi administrasi terintegrasi. Observasi dilakukan menggunakan lembar penilaian terstruktur.

Analisis data dilakukan secara bertahap, meliputi:

1. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik setiap variabel secara mandiri, meliputi profil responden seperti usia, jenis kelamin, masa kerja, dan jabatan, serta distribusi nilai pre-test dan post-test.
2. analisis bivariat digunakan untuk menguji pengaruh workshop terhadap peningkatan pemahaman petugas UGD terkait sistem administrasi terintegrasi. Pengujian dilakukan dengan membandingkan skor pre-test dan post-test menggunakan uji Paired Sample t-test apabila data berdistribusi normal, atau uji Wilcoxon jika data tidak berdistribusi normal.

3. HASIL

3.1. Karakteristik responden

Penelitian ini melibatkan 30 petugas UGD yang mengikuti workshop peningkatan pemahaman mengenai sistem administrasi terintegrasi. Responden terdiri dari petugas administrasi, perawat triase, dan petugas rekam medis [12]. Mayoritas responden berada pada kelompok usia produktif 25–40 tahun (66,7%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar peserta berada pada periode kerja yang aktif dan adaptif terhadap pelatihan. Sebagian besar responden adalah perempuan (60%), sedangkan laki-laki berjumlah 40% [13]. Dari sisi masa kerja, 36,7% responden telah bekerja selama 1–3 tahun, sementara 30% memiliki masa kerja 4–6 tahun. Ini menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden memiliki pengalaman yang cukup dalam alur administrasi UGD dan

relevan untuk mengikuti workshop.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik	n	%
Umur		
<25 tahun	5	16.7
25–40 tahun	20	66.7
>40 tahun	5	16.7
Jenis kelamin		
Laki-laki	12	40.0
Perempuan	18	60.0
Masa kerja		
<1 tahun	4	13.3
1–3 tahun	11	36.7
4–6 tahun	9	30.0
>6 tahun	6	20.0

3.2. Pemahaman Sebelum dan Sesudah Workshop

Rata-rata skor meningkat dari 58,5 menjadi 82,3 setelah workshop. Selisih peningkatan 23,8 poin menandakan penguatan pemahaman yang signifikan [14]. Nilai minimum meningkat dari 45 menjadi 65, menunjukkan tidak ada lagi peserta dengan tingkat pemahaman sangat rendah.

Tabel 2. Deskripsi skor Pemahaman Petugas UGD Workshop

Variabel	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviasi
Pre-test	45	70	58,5	6,8
Post-test	65	95	82,3	7,1

3.3. Hasil Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan untuk menentukan jenis uji statistik yang tepat dalam menguji hipotesis. Uji ini melihat apakah selisih skor (post-test - pre-test) berdistribusi normal. Uji Shapiro-wilk menunjukkan bahwa signifikan value sebesar 0.075. Karena $p\text{-value} > 0,05$, data selisih skor terdistribusi normal. Dengan demikian, analisis dilanjutkan menggunakan uji *Paired Sample t-test*.

3.4. Hasil Uji Hipotesis

Uji ini merupakan inti dari analisis untuk menjawab pertanyaan penelitian, yaitu apakah peningkatan skor pemahaman setelah workshop signifikan atau hanya terjadi secara kebetulan

Tabel 4. Hasil Uji Paired Sample t-test Skor Pre-test dan Post-test

Pengukuran	Mean	Selisih	t- hitung	df	Sig.(tailed)
Pre-test	82,3	23,8	15,742	29	0,000
Post-test					

Berdasarkan Tabel 4. hasil uji Paired Sample t-test menghasilkan nilai t-hitungan sebesar 15,742 dengan derajat kebebasan (df) 29 dan nilai signifikansi ($p\text{-value}$) 0,000. Karena nilai $p\text{-value}$ ($0,000$) $< 0,05$, maka Hipotesis Nol (H_0) ditolak dan Hipotesis Alternatif (H_a) diterima. Hal ini membuktikan secara statistik bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara skor pemahaman petugas UGD sebelum dan sesudah mengikuti workshop. Dengan kata lain, workshop peningkatan pemahaman mengenai sistem administrasi terintegrasi terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman petugas UGD secara signifikan [15].

4. PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini secara jelas membuktikan efektivitas workshop dalam meningkatkan pemahaman petugas UGD mengenai sistem administrasi terintegrasi. Peningkatan skor rata-rata yang signifikan sebesar 23,8 poin,

yang didukung oleh hasil uji statistik Paired Sample t-test ($p\text{-value} = 0,000$), menunjukkan bahwa intervensi pelatihan yang terstruktur ini berhasil mengatasi kesenjangan pengetahuan yang sebelumnya ada. Temuan ini menjawab celah dalam penelitian sebelumnya yang diidentifikasi oleh Ritonga et al. (2025), dengan menegaskan bahwa pelatihan petugas yang terfokus merupakan faktor pendukung kritis yang tidak boleh diabaikan dalam keberhasilan implementasi sistem terintegrasi [16].

Peningkatan pemahaman ini menjadi fondasi yang essential untuk mewujudkan percepatan pelayanan, sebagaimana ditegaskan Born et al. (2024), karena petugas yang paham akan mampu menyediakan data yang akurat dan real-time yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan klinis yang cepat. Observasi selama simulasi yang menunjukkan 90% peserta mampu mengoperasikan sistem dengan lebih lancar memperkuat temuan kuantitatif ini dan merefleksikan prinsip Østervang et al. (2024) bahwa sistem harus dipahami sesuai konteks operasional petugas [17].

Keberhasilan workshop ini juga tidak terlepas dari karakteristik peserta yang mendukung. Dominasinya oleh petugas dari kelompok usia produktif (25-40 tahun) dan yang telah memiliki pengalaman kerja 1-6 tahun menjadi faktor pendukung yang ideal, karena kelompok ini cenderung lebih adaptif terhadap pelatihan baru dan telah memiliki konteks nyata tentang kompleksitas alur UGD untuk dikaitkan dengan materi workshop [18]. Komposisi jabatan yang didominasi oleh Perawat Triase dan Petugas Administrasi yang merupakan ujung tombak administrasi awal—menjadikan peningkatan pemahaman yang tinggi pada kedua kelompok ini sebagai indikator yang sangat positif bagi percepatan layanan di masa depan.

Namun, analisis lebih mendalam berdasarkan jabatan mengungkapkan bahwa meskipun semua kelompok mengalami peningkatan, Petugas Rekam Medis menunjukkan peningkatan yang relatif lebih rendah [19]. Hal ini mengisyaratkan bahwa materi workshop mungkin kurang menyentuh aspek integrasi data UGD dengan sistem rekam medis yang lebih kompleks, sebuah tantangan yang juga diungkapkan oleh Dixon et al. (2025). Oleh karena itu, pemahaman yang baik tentang alur sistem terintegrasi ini diharapkan dapat mengurangi duplikasi input dan kesalahan data sebagaimana ditemukan Yuliana & Ayu (2024) sehingga pada akhirnya akan mempersingkat waktu tunggu pasien dari pintu masuk hingga penanganan pertama [20].

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Workshop peningkatan pemahaman sistem administrasi terintegrasi terbukti efektif dalam secara signifikan meningkatkan pemahaman petugas UGD RS Grandmed Lubuk Pakam. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan skor rata-rata sebesar 23,8 poin dan hasil uji statistik Paired Sample t-test yang signifikan ($p\text{-value} = 0,000$).
2. Workshop ini paling efektif untuk Perawat Triase dan Petugas Administrasi, yang ditunjukkan dengan peningkatan pemahaman tertinggi. Sementara itu, Petugas Rekam Medis juga mengalami peningkatan, namun tingkat peningkatannya lebih rendah, mengindikasikan perlunya penyesuaian materi.
3. Peningkatan pemahaman ini merupakan langkah strategis dan fondasi yang crucial untuk mendukung percepatan pelayanan pasien di UGD, dengan cara meminimalisir hambatan administrasi dan memastikan ketersediaan informasi yang akurat dan tepat waktu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penelitian dan penyusunan laporan ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyampaikan terima kasih kepada pimpinan rumah sakit yang telah memberikan izin dan dukungan penuh dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga penulis tujukan kepada seluruh petugas UGD yang telah bersedia menjadi responden serta berpartisipasi aktif dalam workshop sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar. Tidak lupa, penulis menyampaikan penghargaan kepada para pembimbing, rekan sejawat, serta semua pihak yang telah memberikan bantuan, masukan, dan motivasi selama proses penyusunan laporan ini. Semoga segala bentuk dukungan dan kebaikan yang diberikan menjadi amal kebaikan bagi semua pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Born, C., Schwarz, R., Krcmar, H., B. T. P., & Hein, A. (2024). The role of information systems in emergency department decision-making: A literature review. *International Journal of Medical Informatics*, 31(May), 1608–1621.
- [2] Lacasse, M. L., Hendel, E. T., Farhat, N., Kelly, D. J., Mah, E. M., Campbell, A., et al. (2024). Electronic medical information systems and timeliness of care in the emergency department: A scoping review. *Discover Health Systems*.
- [3] Østervang, C., Jensen, C. M., & Coyne, E. (2024). Usability and evaluation of a health information system in the emergency department: A mixed methods study. *JMIR Human Factors*, 11, e48217.
- [4] Dixon, B. E., Grannis, S. J., & McAndrews, B. (2025). Influences on emergency clinician use of health information exchange systems. *JMIR Medical Informatics*, e-pub ahead of print.
- [5] Kasim, F. (2023). Integration of health information systems in improving emergency management in primary care. *Jurnal Kebidanan Kestra*, 6(1), 133–137.
- [6] Yuliana, A. N., & Ayu, R. (2024). Analisis pelayanan di unit administrasi instalasi gawat darurat. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(4), 987–995.
- [7] Ritonga, R. R., Sujatmiko, A., & Maharani, P. S. (2025). The role of an integrated administration system in reducing patient waiting times in the emergency department at Grandmed Hospital Lubuk Pakam. *Jurnal Kesmas dan Gizi*, 8(1), 650–656.
- [8] World Health Organization. (2023). *Emergency care systems for universal health coverage*. WHO Press.
- [9] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Pedoman penyelenggaraan pelayanan instalasi gawat darurat rumah sakit*. Kemenkes RI.
- [10] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS)*. Kemenkes RI.
- [11] Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- [12] Notoatmodjo, S. (2021). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- [13] Handayani, P. W., & Hidayanto, A. N. (2021). Acceptance of hospital information systems: Evidence from emergency services. *Health Informatics Journal*, 27(3), 1–14.
- [14] Setiawan, D., & Prabowo, A. (2023). Faktor-faktor yang memengaruhi kecepatan pelayanan pasien di unit gawat darurat. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(2), 101–109.
- [15] Rahmawati, L., & Sari, M. (2022). Peran pelatihan petugas dalam peningkatan mutu pelayanan administrasi rumah sakit. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 4(1), 45–53.
- [16] Kumar, S., & Bhatia, R. (2023). Training effectiveness and workflow efficiency in emergency healthcare settings. *Journal of Emergency Management*, 21(4), 289–297.
- [17] Alshraa, M., Abdul Manaf, N., & Mahmud, I. (2024). Capacity building and training effectiveness among healthcare professionals. *Human Resources for Health*, 22(1), 19.
- [18] Ayoubi, R., & Khatib, N. (2023). Organizational learning in hospital emergency units. *International Journal of Health Planning and Management*, 38(4), 1175–1189.
- [19] Nugroho, A., & Hartono, R. (2021). Pengaruh pelatihan kompetensi terhadap kinerja tenaga kesehatan di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(2), 87–95.
- [20] Zulkarnain, A., & Dewi, P. (2023). Implementation of integrated hospital administration systems in improving emergency services in Indonesia. *Indonesian Journal of Public Health*, 18(3), 224–235.