



EFEKTIVITAS MEDIA DIGITAL DALAM EDUKASI PASIEN DAN KELUARGA PADA LAYANAN GAWAT DARURAT: SUATU SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW

Naila Aprillyani, Mira Azmi Agustina, Rigit Nurul Ilmi, Ida Rosidawati, Hana
Ariyani

Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya

nailaapriliani00@gmail.com

Abstract. *The use of digital media in health education is growing, particularly in emergency services, which require fast, accurate, and easy-to-understand information delivery. This literature review analyzes the effectiveness of various forms of digital media, such as animated videos, QR codes, and audiovisual media in waiting rooms, in improving understanding and reducing anxiety for patients and families in the Emergency Department (ED). The search was conducted using the PRISMA method through Google Scholar, PubMed, and SciSpace, resulting in an initial collection of 198 articles. After deduplication, title-abstract screening, and full-text eligibility evaluation, four studies met the final criteria. The review results showed that digital media consistently increased knowledge about the emergency system, ED service flow, and health procedures, while QR code-based triage education significantly reduced anxiety for patient families. Digital media also supported service efficiency by reducing repetitive questions in the ED waiting room. These findings confirm that digital media is an adaptive and effective educational approach to improving the quality of emergency care*

Keywords: *Digital Media, Patient Education, Emergency Department*

Abstrak. Pemanfaatan media digital dalam edukasi kesehatan semakin berkembang, khususnya pada pelayanan gawat darurat yang menuntut penyampaian informasi secara cepat, akurat, dan mudah dipahami. Literature review ini menganalisis efektivitas berbagai bentuk media digital seperti video animasi, QR code, dan media audiovisual ruang tunggu dalam meningkatkan pemahaman serta menurunkan kecemasan pasien dan keluarga di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Penelusuran dilakukan menggunakan metode PRISMA melalui Google Scholar, PubMed, dan SciSpace, menghasilkan 198 artikel awal. Setelah proses deduplikasi, penyaringan judul-abstrak, dan evaluasi kelayakan full-text, empat studi memenuhi kriteria final. Hasil review menunjukkan bahwa media digital secara konsisten meningkatkan pengetahuan tentang sistem kegawatdaruratan, alur pelayanan IGD, dan prosedur kesehatan, sementara edukasi triase berbasis QR code berpengaruh signifikan dalam menurunkan kecemasan keluarga pasien. Media digital juga mendukung efisiensi layanan dengan mengurangi pertanyaan berulang di ruang tunggu IGD. Temuan ini menegaskan bahwa media digital merupakan pendekatan edukatif yang adaptif dan efektif untuk meningkatkan mutu pelayanan gawat darurat

Kata kunci: Media Digital, Edukasi Pasien, Gawat Darurat

PENDAHULUAN

Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan komponen penting dalam sistem kesehatan karena menyediakan penanganan pertama bagi pasien dengan kondisi yang berpotensi mengancam nyawa. IGD mengalami peningkatan jumlah kunjungan setiap tahun, baik di tingkat global maupun nasional. Di Indonesia, tercatat lebih dari 4,4 juta kunjungan IGD, atau sekitar 13,3% dari seluruh kunjungan rumah sakit umum. Kondisi ini menuntut penyampaian informasi yang cepat, tepat, dan mudah dipahami oleh pasien maupun keluarga, mengingat suasana IGD sering kali penuh tekanan dan serba mendesak.

Kompleksitas pelayanan IGD, termasuk proses triase dan alur pendaftaran, kerap menimbulkan kecemasan bagi keluarga pasien. Keluarga pasien biasanya mengalami tekanan emosional karena ketidaktahuan mengenai prosedur IGD, penundaan tindakan, serta suasana yang asing dan penuh ketidakpastian. Hal ini menunjukkan perlunya model edukasi yang mampu memberikan informasi dengan cepat untuk menurunkan kecemasan dan meningkatkan pemahaman mereka.

Perkembangan teknologi digital membuka peluang baru dalam penyampaian edukasi kesehatan. Media digital seperti QR code, video animasi, dan media audiovisual ruang tunggu memungkinkan pasien dan keluarga mengakses informasi secara mandiri, kapan saja, dengan visualisasi yang lebih mudah dipahami. Dalam konteks IGD, digitalisasi edukasi terbukti mampu meningkatkan pemahaman dan mengatasi keterbatasan edukasi konvensional yang mengandalkan leaflet atau penjelasan lisan yang tidak selalu efektif pada kondisi pasien yang cemas atau terburu-buru. Penelitian menunjukkan bahwa media digital lebih mudah diakses, dapat memuat banyak informasi, dan mampu meningkatkan perhatian serta retensi informasi pasien.

Beberapa studi telah menunjukkan efektivitas media digital dalam edukasi gawat darurat. Edukasi triase melalui QR code pada keluarga pasien IGD terbukti menurunkan tingkat kecemasan dari kategori panik menjadi kecemasan ringan secara signifikan ($p = 0,002$). Media digital juga terbukti meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT), dengan kenaikan skor dari 52,33 menjadi 77,53 setelah edukasi melalui video animasi ($p = 0,000$). Di sisi lain, penggunaan video edukasi visual di ruang tunggu IGD meningkatkan pemahaman pasien terhadap alur pendaftaran dan mengurangi kebingungan serta miskomunikasi dengan petugas. Pada layanan lain, video animasi juga meningkatkan pengetahuan pasien secara signifikan pada prosedur pendaftaran rawat jalan dengan perbedaan rerata skor yang bermakna ($p = 0,000$).

Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa media digital memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas edukasi pasien dan keluarga pada situasi gawat darurat. Digitalisasi memungkinkan informasi penting tersampaikan lebih cepat, mudah dipahami, dan dapat diulang sesuai kebutuhan pasien. Dengan meningkatnya beban pelayanan di IGD, penggunaan media digital menjadi strategi yang semakin relevan untuk meningkatkan pemahaman, mengurangi kecemasan, dan mendukung kelancaran proses pelayanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam kajian ini menggunakan desain Systematic Literature Review (SLR) dengan mengacu pada alur Preferred Reporting Items for Systematic

Reviews and Meta-Analyses (PRISMA). Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran yang sistematis, transparan, dan dapat direplikasi mengenai efektivitas penggunaan media digital dalam edukasi pasien pada konteks kegawatdaruratan. Kajian berfokus pada bagaimana media digital—seperti QR code, video animasi, dan media audiovisual—digunakan untuk meningkatkan pemahaman, pengetahuan, dan menurunkan kecemasan pasien maupun keluarga pasien di layanan gawat darurat.

Sumber data diperoleh dari tiga basis data utama, yaitu Google Scholar, PubMed, dan SciSpace. Pencarian dilakukan menggunakan kombinasi kata kunci berbahasa Indonesia dan Inggris, antara lain “media digital”, “edukasi pasien”, “instalasi gawat darurat”, “triage education”, “QR code”, “video animasi”, dan “emergency care”, dengan rentang tahun terbit 2018–2025. Artikel yang ditemukan kemudian diseleksi berdasarkan kesesuaian judul dan abstrak dengan tema edukasi pasien atau keluarga pada konteks gawat darurat serta penggunaan media digital sebagai intervensi edukasi.

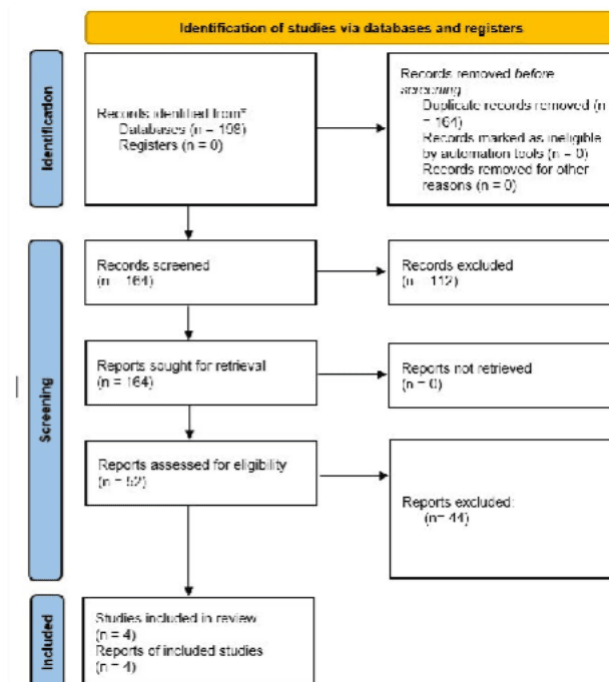
Kriteria inklusi yang digunakan meliputi artikel yang melaporkan penggunaan media digital (seperti QR code, video animasi, atau media audiovisual) sebagai sarana edukasi; sasaran edukasi adalah pasien, keluarga pasien, atau masyarakat yang berkaitan dengan layanan gawat darurat; memiliki outcome yang terukur, baik dalam bentuk pengetahuan, pemahaman, maupun kecemasan; menggunakan desain penelitian kuantitatif atau kualitatif dengan pelaporan hasil yang jelas; serta tersedia dalam bentuk teks lengkap. Sementara itu, artikel dikeluarkan apabila hanya berfokus pada tenaga kesehatan atau mahasiswa, menggunakan media edukasi non-digital seperti leaflet atau poster cetak, tidak terkait dengan konteks IGD atau SPGDT, atau tidak menyajikan data hasil secara jelas. Proses seleksi mengikuti tahapan PRISMA: dari 198 artikel yang teridentifikasi, setelah penghapusan duplikasi dan penyaringan judul-abstrak, tersisa 52 artikel untuk dibaca penuh. Setelah evaluasi kelayakan, empat artikel memenuhi kriteria akhir untuk dianalisis lebih lanjut, yaitu studi tentang edukasi triase melalui QR code terhadap kecemasan keluarga pasien IGD, edukasi Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT) melalui video animasi terhadap pengetahuan masyarakat, pemanfaatan video edukasi visual alur pendaftaran IGD berbasis rekam medis elektronik, dan penggunaan video animasi alur pendaftaran pasien rawat jalan di RSIA Husada Bunda.

Analisis data dilakukan dengan pendekatan sintesis naratif. Setiap artikel yang terpilih diekstraksi informasi pentingnya, meliputi nama peneliti, tahun, lokasi penelitian, desain penelitian, jumlah dan karakteristik sampel, jenis media digital yang digunakan, serta hasil utama intervensi. Selanjutnya, temuan penelitian dikelompokkan ke dalam tema-tema besar, seperti edukasi triase berbasis media digital, edukasi sistem kegawatdaruratan (SPGDT), dan edukasi alur pelayanan gawat darurat melalui video animasi. Sintesis kemudian dilakukan dengan membandingkan konsistensi hasil antar studi, misalnya penurunan kecemasan keluarga setelah edukasi triase dengan QR codedan peningkatan pengetahuan masyarakat setelah edukasi SPGDT melalui video animasi, untuk menarik kesimpulan mengenai efektivitas media digital dalam edukasi pasien gawat darurat.

Karena penelitian ini merupakan kajian literatur yang hanya menggunakan data sekunder dari artikel-artikel yang telah dipublikasikan, tidak ada interaksi langsung dengan subjek manusia. Oleh sebab itu, kajian ini tidak memerlukan persetujuan etik tersendiri. Namun, hanya artikel yang telah melalui proses publikasi ilmiah dan pada umumnya telah memperoleh persetujuan etik

EFEKTIVITAS MEDIA DIGITAL DALAM EDUKASI PASIEN DAN KELUARGA PADA LAYANAN GAWAT DARURAT: SUATU SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW

dari lembaga masing-masing yang diikuti dalam analisis, sehingga tetap menghormati prinsip-prinsip etika penelitian yang berlaku.



HASIL PENELITIAN

Empat studi yang dianalisis menunjukkan bahwa media digital berkontribusi nyata dalam edukasi pasien dan keluarga pada konteks kegawatdaruratan. Penelitian kuasi-eksperimen oleh Fadillah, Mohtar, & Riduansyah (2025) di IGD RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh menemukan bahwa *triage health education* berbasis QR code menurunkan tingkat kecemasan keluarga pasien triase P2 dan P3 secara signifikan ($p = 0,002$). Mayoritas responden yang semula berada pada tingkat kecemasan panik bergeser menjadi kecemasan ringan setelah intervensi edukasi digital, menunjukkan bahwa pemahaman yang lebih baik mengenai alur triase berkontribusi pada penurunan kecemasan keluarga.

Studi pre-eksperimental oleh Nuryanti, Meilando, & Faizal (2025) di wilayah Lubuk Besar menilai pengaruh edukasi SPGDT melalui video animasi terhadap pengetahuan masyarakat. Hasilnya menunjukkan peningkatan rerata skor pengetahuan dari 52,33 menjadi 77,53 setelah intervensi, dengan uji *paired t-test* menghasilkan p -value 0,000 sehingga dinyatakan terdapat pengaruh yang signifikan. Video animasi dinilai efektif karena menyajikan langkah-langkah penanganan gawat darurat secara visual, sistematis, dan mudah diingat, sehingga meningkatkan kesiapsiagaan masyarakat sebagai *first responder* dalam situasi kegawatdaruratan.

Penelitian kualitatif dengan desain studi kasus di IGD RSUD Bangil tahun 2025 mengevaluasi penggunaan media edukasi visual berupa video animasi untuk menjelaskan alur pendaftaran berbasis rekam medis elektronik (RME). Studi ini melibatkan observasi, wawancara dengan dua pasien dan satu petugas pendaftaran, serta dokumentasi video edukasi yang diputarkan di ruang tunggu IGD. Hasilnya menunjukkan bahwa pasien merasa alur pendaftaran lebih mudah dipahami melalui video

dibandingkan media cetak atau penjelasan lisan; dari sisi petugas, video membantu mengurangi pertanyaan berulang dan mempercepat proses administrasi, sehingga media edukasi visual dinilai efektif meningkatkan pemahaman pasien dan efisiensi pelayanan IGD.

Studi kuantitatif analitik di RSIA Husada Bunda tahun 2022 menilai perbedaan tingkat pengetahuan pasien sebelum dan sesudah diberikan video animasi mengenai alur pendaftaran. Dengan melibatkan 30 pasien rawat jalan baru dan menggunakan uji Wilcoxon, penelitian tersebut menunjukkan peningkatan signifikan skor pengetahuan setelah intervensi ($p = 0,000$). Semua responden mengalami kenaikan nilai pada *post-test*, sehingga disimpulkan bahwa video animasi efektif meningkatkan pemahaman pasien tentang alur pendaftaran rumah sakit dan dapat menjadi alternatif yang lebih unggul dibandingkan leaflet atau penjelasan lisan semata.

PEMBAHASAN

Hasil telaah terhadap empat studi menunjukkan bahwa penggunaan media digital berperan penting dalam meningkatkan kualitas edukasi pasien dan keluarga pada konteks kegawatdaruratan. Temuan pertama berasal dari penelitian oleh Fadillah, Mohtar, & Riduansyah (2025) yang menunjukkan bahwa edukasi triase melalui QR code dapat menurunkan kecemasan keluarga pasien secara signifikan ($p = 0,002$). Intervensi digital ini memudahkan keluarga pasien memahami alasan prioritas triase dan alur pelayanan IGD, sehingga mereka tidak lagi merasakan ketidakpastian yang biasanya muncul selama menunggu penanganan medis. Materi triase yang disajikan dalam bentuk poster digital dan video memungkinkan keluarga mengakses informasi kapan saja tanpa bergantung pada penjelasan petugas yang sering kali terbatas waktu di IGD. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa kecemasan keluarga banyak dipicu oleh kurangnya pengetahuan mengenai proses triase dan dinamika IGD yang cepat serta penuh tekanan.

Selain menurunkan kecemasan, media digital juga terbukti meningkatkan pengetahuan masyarakat terkait kegawatdaruratan. Studi oleh Nuryanti, Meilando, & Faizal (2025) menunjukkan bahwa video animasi SPGDT secara signifikan meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai mekanisme penanganan gawat darurat, terlihat dari peningkatan skor pengetahuan dari 52,33 menjadi 77,53 ($p = 0,000$). Video animasi menyajikan konsep SPGDT secara runtut, sederhana, dan visual, sehingga mempermudah pemahaman tentang peran PSC 119, tata cara meminta bantuan, dan langkah awal yang harus dilakukan ketika menghadapi kondisi gawat darurat. Format animasi dinilai lebih efektif daripada edukasi konvensional karena mampu menangkap perhatian audiens dan mengurangi beban kognitif melalui kombinasi visual, teks singkat, dan audio.

Media edukasi digital juga terbukti meningkatkan pemahaman prosedur pelayanan di IGD. Studi kualitatif di RSUD Bangil menemukan bahwa video animasi yang diputar di ruang tunggu IGD membantu pasien memahami alur pendaftaran berbasis rekam medis elektronik (RME) secara lebih cepat dibandingkan media cetak atau penjelasan lisan. Pasien merasa alur pelayanan menjadi lebih jelas, sementara petugas mencatat berkurangnya pertanyaan berulang mengenai prosedur administrasi, sehingga video edukasi berkontribusi pada efisiensi pelayanan IGD secara keseluruhan. Hasil ini menunjukkan bahwa edukasi berbasis audiovisual tidak hanya meningkatkan pemahaman pasien, tetapi juga mendukung kelancaran alur kerja tenaga kesehatan di lingkungan IGD yang sering kali padat dan tidak stabil.

EFEKTIVITAS MEDIA DIGITAL DALAM EDUKASI PASIEN DAN KELUARGA PADA LAYANAN GAWAT DARURAT: SUATU SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW

Temuan serupa juga terlihat pada penelitian di RSIA Husada Bunda, di mana video animasi yang dikirim melalui WhatsApp terbukti meningkatkan pengetahuan pasien baru secara signifikan ($p = 0,000$). Seluruh pasien mengalami peningkatan pemahaman setelah menonton video mengenai alur pendaftaran dan prosedur kunjungan. Media digital berbasis WhatsApp ini sangat efektif karena mudah diakses, dapat ditonton ulang berkali-kali, dan tidak memerlukan koneksi internet berkecepatan tinggi. Dengan demikian, penggunaan video animasi sebagai sarana edukasi memperlihatkan fleksibilitas dan jangkauan yang luas untuk berbagai kelompok pasien.

Jika dibandingkan secara keseluruhan, keempat studi menunjukkan pola temuan yang konsisten. Pertama, media digital secara signifikan meningkatkan pemahaman, baik pada konteks triase, alur pelayanan IGD, maupun sistem kegawatdaruratan. Kedua, media digital mampu menurunkan kecemasan, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian edukasi QR code yang memberikan hasil signifikan secara psikologis terhadap keluarga pasien. Ketiga, media digital memperbaiki efisiensi layanan karena mengurangi pertanyaan berulang dan membantu pasien memahami prosedur tanpa interaksi langsung yang intens dengan petugas. Hal ini sangat relevan dengan kondisi IGD yang identik dengan keterbatasan waktu, tingginya beban kerja, dan kebutuhan komunikasi yang cepat serta akurat.

Dari perspektif teori pembelajaran, efektivitas media digital dapat dijelaskan melalui prinsip *multimedia learning* yang menyatakan bahwa manusia lebih mudah memahami informasi ketika disajikan dalam kombinasi visual dan audio dibandingkan teks semata. Keempat studi dalam review ini memperkuat prinsip tersebut dengan menunjukkan bahwa animasi, video, dan QR code lebih mudah dipahami, lebih mudah diakses, dan memberikan dampak lebih kuat dibandingkan leaflet atau penjelasan verbal. Selain itu, media digital memungkinkan pasien mengakses informasi secara mandiri, sehingga memberikan kontrol lebih besar terhadap proses belajar, baik sebelum atau selama berada di IGD.

Secara keseluruhan, pembahasan dari keempat studi menegaskan bahwa media digital merupakan pendekatan edukasi yang efektif, efisien, dan adaptif dalam pelayanan gawat darurat. Penggunaan media digital mampu meningkatkan kualitas edukasi pasien sekaligus mendukung keselamatan pasien melalui peningkatan pemahaman dan penurunan kecemasan. Meski demikian, masih diperlukan penelitian lanjutan terkait efek jangka panjang, perbandingan antar jenis media digital, serta integrasi media digital dalam protokol pelayanan IGD secara lebih sistematis.

KESIMPULAN

Literature review ini menunjukkan bahwa media digital efektif sebagai sarana edukasi pasien dan keluarga dalam konteks gawat darurat. Edukasi triase melalui QR code terbukti menurunkan kecemasan keluarga pasien IGD secara signifikan karena membantu mereka memahami alur dan prioritas pelayanan. Video animasi tentang SPGDT meningkatkan pengetahuan masyarakat secara bermakna dan membuat mereka lebih siap merespons situasi darurat.

Di sisi lain, video edukasi visual di ruang tunggu IGD dan video animasi yang dikirim via WhatsApp terbukti meningkatkan pemahaman pasien terhadap alur pendaftaran serta mengurangi pertanyaan berulang, sehingga mendukung efisiensi pelayanan. Secara keseluruhan, media digital mampu meningkatkan pengetahuan,

mengurangi kecemasan, dan memperbaiki pengalaman pasien di IGD, sehingga layak diintegrasikan sebagai bagian penting dari strategi edukasi dalam pelayanan gawat darurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amandus, H., Rianti, R., Al Ihfan, D. (2022). “*Pengetahuan SALT Triage Bisa Diperoleh Melalui Menonton Video Simulasi*”. Dunia Keperawatan: Jurnal Keperawatan dan Kesehatan. Vol. 9. No. 3. DOI: 10.20527/dk.v9i3.8482.
- Fadillah, A., Mohtar, S, M., Riduansyah, M. (2025). “*Efektivitas triage health education QR Code terhadap kecemasan keluarga pasien*”. Health Sciences and Pharmacy Journal. Vol. 9. No. 1. <http://journal.stikessuryaglobal.ac.id/index.php/hspj>
- Mutiara, N, P., Sangkot, H, S., Dewiyani, I, C, AA., Dewi, E, S., Wijaya, A. (2022). “*PENGARUH VIDEO ANIMASI TERHADAP PENGETAHUAN PASIEN TENTANG ALUR PENDAFTARAN DI RSIA HUSADA BUNDA*”. Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI). Vol. %. No. 1. e-ISSN : 2621-1467.
- Nuryanti, Meilando, R, Faizal, M, Kgs. (2025). “*EDUKASI SISTEM PENANGGULANGAN GAWAT DARURAT TERPADU (SPGDT) MELALUI VIDEO ANIMASI TERHADAP PENINGKATAN PENGETAHUAN MASYARAKAT DI WILAYAH LUBUK BESAR TAHUN 2024*” Jurnal Ilmu Kesehatan. Vol. 21. No. 2. DOI 10.5455/mnj.v1i2.644
- Pawilliyah, Fernalia, Pameswari, N. (2024). “*EFEKTIVITAS MEDIA VIDEO TENTANG TRIAGE KEGAWAT DARURATAN UNTUK MENINGKATKAN PENGETAHUAN MAHASISWA KEPERAWATAN*”. Jurnal Kesehatan Sainatika Meditory. Vol. 7 No. 2. <https://jurnal.syedzasaintika.ac.id/>
- Pranatio, Y, S., Muhaji, Purnamasari, V. (2025). “*Pengaruh Media Video Triase Hospital Emergency Severity Index terhadap Pengetahuan Mahasiswa Keperawatan Anestesiologi Universitas ‘Aisyiyah Yogyakarta*”. Vol. 3. No. 3. DOI: <https://doi.org/10.57213/jrikuf.v3i3.691>.
- Sabrina, T., Ikawati, F, R., Ansyori, A., Lubis, A, M., Afrida, E. (2025). “*PERAN MEDIA EDUKASI VISUAL DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN PASIEN TERHADAP ALUR PENDAFTARAN PASIEN LAYANAN IGD BERBASIS REKAM MEDIS ELEKTRONIK DI RSUD BANGIL KAB. PASURUAN*”. Jurnal Inovasi Pelayanan Kesehatan Nasional. Vol. 6 No. 3. <https://ijurnal.com/1/index.php/jipkn>
- Sahara, T., Hijriana, I., Harianti, M. (2025). “*Efektivitas Media Edukasi Panduan Pertolongan Pertama Keadaan Gawat Darurat terhadap Peningkatan Pengetahuan dan Skill Mahasiswa Keperawatan dan Kebidanan*. Vol. 3. No. 4. DOI: <https://doi.org/10.61132/protein.v3i4.1731>