

## HUBUNGAN KETEPATAN PENILAIAN *TRIAGE EMERGENCY SEVERITY INDEX* PADA KEGAWATAN NON TRAUMA DENGAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI IGD RS PANTI RAHAYU

Henrikus Dwi Prasetyo<sup>1\*</sup>, Dwi Antara Nugraha<sup>2</sup>, Herlin Lidya<sup>3</sup>

<sup>1</sup>STIKes Panti Rapih, Jl. Tantular 401 Pringwulung, Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta, Indonesia Email : hendp2@gmail.com

<sup>2</sup>STIKes Panti Rapih, Jl. Tantular 401 Pringwulung, Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta, Indonesia

<sup>3</sup>STIKes Panti Rapih, Jl. Tantular 401 Pringwulung, Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta, Indonesia

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Tingginya kunjungan pasien kegawatan non-trauma di IGD RS Panti Rahayu (rata-rata 883 pasien pada Januari–Maret 2025) berpotensi menyebabkan keterlambatan pelayanan. Belum adanya petugas triase khusus juga dapat meningkatkan risiko ketidaktepatan penilaian triase dan menurunkan kepuasan keluarga pasien.

**Tujuan:** Mengetahui hubungan ketepatan penilaian triase *Emergency Severity Index* (ESI) dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS Panti Rahayu.

**Metode:** Penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional retrospektif. Sampel sebanyak 94 responden dipilih menggunakan purposive sampling. Data ketepatan triase diperoleh dari rekam medis elektronik, sedangkan kepuasan keluarga diukur menggunakan kuesioner.

**Hasil:** Sebanyak 62,8% penilaian triase tidak tepat dan 37,2% tepat. Kepuasan keluarga terbanyak berada pada kategori sangat puas (42,6%) dan paling sedikit tidak puas (14,9%). Uji Spearman menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara ketepatan triase dan kepuasan keluarga ( $r=0,942$ ;  $p=0,000$ ). Ketidakpuasan lebih banyak ditemukan pada keluarga pasien dengan triase ESI level 3 dan 4 yang mengalami waktu tunggu lebih lama.

**Simpulan:** Ketepatan penilaian triase berhubungan sangat kuat dengan kepuasan keluarga pasien. Penilaian triase yang akurat perlu ditingkatkan untuk mendukung mutu pelayanan dan kepuasan keluarga pasien.

**Kata Kunci:** triase ESI, kepuasan keluarga, IGD, kegawatan non-trauma

### ABSTRACT

**Background:** The high number of non-trauma emergency visits to the Emergency Department of Panti Rahayu Hospital (an average of 883 patients from January to March 2025) may cause delays in care. The absence of dedicated triage personnel may also increase the risk of inaccurate triage assessments and reduce family satisfaction.

**Objective:** To examine the relationship between the accuracy of Emergency Severity Index (ESI) triage assessment and family satisfaction in the Emergency Department of Panti Rahayu Hospital.

**Methods:** This quantitative study used a retrospective cross-sectional design. A total of 94 respondents were selected using purposive sampling. Triage accuracy data were obtained from electronic medical records, while family satisfaction was measured using a questionnaire.

**Results:** Inaccurate triage assessments accounted for 62.8%, while 37.2% were accurate. Most respondents were very satisfied (42.6%), whereas 14.9% were dissatisfied. Spearman correlation analysis showed a very strong and significant relationship between triage accuracy and family

satisfaction ( $r=0.942$ ;  $p=0.000$ ). Dissatisfaction was more common among families of patients categorized as ESI levels 3 and 4 who experienced longer waiting times.

**Conclusion:** The accuracy of triage assessment has a very strong relationship with family satisfaction. Improving triage accuracy is important to support service quality and maintain family satisfaction.

**Keywords:** *Emergency Severity Index triage, family satisfaction, emergency department, non-trauma emergency*

## PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit pelayanan kesehatan yang harus memberikan pelayanan cepat, tepat, dan sesuai prioritas kegawatan pasien. Penentuan prioritas tersebut dilakukan melalui sistem triase, salah satunya Emergency Severity Index (ESI), yang mengelompokkan pasien ke dalam lima kategori berdasarkan tingkat keparahan dan kebutuhan sumber daya. Kasus kegawatan non-trauma merupakan masalah yang dominan di pelayanan gawat darurat. WHO (2020) melaporkan terdapat 93,3 juta kasus non-trauma dari total 131,3 juta kunjungan IGD di dunia. Di Indonesia hingga Agustus 2024 tercatat 23.244 kasus kegawatan non-trauma, sedangkan di D.I. Yogyakarta terdapat sekitar 2.700 kasus. Hasil studi pendahuluan di IGD RS Panti Rahayu menunjukkan rata-rata kunjungan pasien non-trauma mencapai 883 pasien per bulan pada Januari–Maret 2025.

Sistem triase telah digunakan secara luas di berbagai negara karena terbukti meningkatkan efektivitas pelayanan, efisiensi penggunaan sumber daya, serta kepuasan pasien. Di Indonesia, sekitar 60–70% rumah sakit di kota besar telah menerapkan triase ESI. Namun, meskipun RS Panti Rahayu telah menggunakan triase ESI, belum terdapat data mengenai efektivitas penerapannya, khususnya pada kasus kegawatan non-trauma. Ketepatan penilaian triase sangat penting karena kesalahan penentuan kategori dapat menyebabkan keterlambatan penanganan pasien kritis, penggunaan sumber daya yang tidak tepat, serta menurunkan kepuasan pasien dan keluarga. Sesuai regulasi, triase harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang memiliki kompetensi dan pelatihan triase kegawatdaruratan. Namun, di RS Panti Rahayu belum terdapat perawat yang memiliki sertifikasi triase kegawatdaruratan. Pelaksanaan triase dilakukan oleh seluruh perawat IGD dan divalidasi oleh dokter jaga yang juga bertugas di poliklinik, sehingga berpotensi menimbulkan undertriage maupun mis-triage.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ketepatan triase ESI masih berada pada angka 64,7% dengan kesalahan terbanyak pada kategori ESI 3 dan 4. Berbagai penelitian juga membuktikan adanya hubungan signifikan antara ketepatan triase dengan kepuasan pasien dan keluarga. Ketepatan penggunaan triase ESI dilaporkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, menurunkan mortalitas, serta meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga.

Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan ketepatan penilaian triase ESI pada kasus kegawatan non-trauma dengan kepuasan keluarga pasien masih terbatas, terutama pada rumah sakit yang petugas triase belum tersertifikasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara ketepatan penilaian Triase ESI pada pasien non-trauma dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD RS Panti Rahayu.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif non-eksperimental dengan desain cross-sectional retrospektif observasional untuk menganalisis hubungan antara ketepatan penilaian triase *Emergency Severity Index* (ESI) dan tingkat kepuasan keluarga pasien non-trauma di IGD RS Panti Rahayu. Variabel independen adalah ketepatan penilaian triase ESI, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan keluarga pasien.

Data ketepatan triase diperoleh melalui telaah electronic medical record (EMR), sedangkan data kepuasan keluarga dikumpulkan menggunakan kuesioner. Ketepatan triase diukur berdasarkan empat indikator, yaitu waktu pelaksanaan triase  $\leq 5$  menit, kesesuaian kategori triase, ketepatan pelabelan ESI, dan kesesuaian waktu tindakan. Skor 4 dikategorikan tepat, sedangkan skor  $\leq 3$  dikategorikan tidak tepat. Kepuasan keluarga diukur menggunakan 22 pertanyaan yang mencakup dimensi responsiveness, assurance, tangibles, empathy, dan reliability, kemudian dikategorikan menjadi sangat puas, puas, cukup puas, dan tidak puas.

Penelitian dilaksanakan di IGD RS Panti Rahayu pada Maret–Agustus 2025. Populasi penelitian adalah keluarga inti pasien non-trauma yang mendampingi pasien selama pelayanan di IGD serta rekam medis pasien terkait. Sampel berjumlah 94 responden yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dan dipilih dengan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan.

Instrumen penelitian terdiri atas lembar observasi ketepatan triase dan kuesioner kepuasan keluarga. Lembar observasi telah melalui uji validitas isi oleh tiga ahli dengan nilai I-CVI dan S-CVI sebesar 1,00. Kuesioner kepuasan keluarga menggunakan instrumen yang telah terbukti valid ( $r > 0,361$ ) dan reliabel (Cronbach's alpha = 0,855).

Pengumpulan data dilakukan melalui tahap persiapan, pelaksanaan, dan pengolahan data. Kuesioner diberikan kepada keluarga pasien setelah kondisi pasien stabil, sedangkan observasi ketepatan triase dilakukan melalui rekam medis dan divalidasi oleh dokter jaga IGD. Data yang terkumpul kemudian melalui proses editing, coding, entry, dan cleaning sebelum dianalisis. Analisis data meliputi analisis univariat untuk menggambarkan karakteristik responden, ketepatan triase, dan kepuasan keluarga, serta analisis bivariat menggunakan uji

korelasi Spearman untuk mengetahui hubungan kedua variabel. Hasil dinyatakan signifikan apabila  $p\text{-value} < 0,05$ .

Penelitian ini telah memenuhi prinsip etika penelitian meliputi beneficence, respect for human dignity, dan justice, serta memperoleh persetujuan etik dari Komite Etik Penelitian Kesehatan dengan nomor 101/SKEPK/VI/2025.

## HASIL PENELITIAN

**Tabel 1.**  
**Distribusi Karakteristik Karakteristik Keluarga Pasien Kegawatan Non-trauma di IGD RS Panti Rahayu (n=94)**

Karakteristik Responden		Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	48	51,1%
	Laki-laki	46	48,9%
	Total	94	100%
Kelompok Usia (tahun)	≥ 50 tahun	31	33.0%
	30 - 49 tahun	43	45.7%
	< 30 tahun	20	21.3%
	Total	94	100%
Pendidikan Terakhir	SD	23	24.5%
	SMP	15	16%
	SMA	42	44.7%
	Diploma	6	6.4%
	Sarjana	7	7.4%
	Magister	1	1.1%
	Total	94	100%

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan Tabel 1, sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah perempuan sebanyak 48 orang (51,1%), sedangkan laki-laki 46 orang (48,9%). Dari aspek usia, hampir separuh responden berusia 30–49 tahun (45,7%), yang tergolong usia dewasa dengan tanggung jawab keluarga dan kemampuan kognitif yang matang. Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan menengah (SMA) sebanyak 42 orang (44,7%), sedangkan lulusan magister hanya 1 orang (1,1%).

**Tabel 2.**  
**Distribusi Ketepatan Penilaian *Triage Emergency Severity Index* Pada Kegawatan Non Trauma IGD RS Panti Rahayu (n = 94)**

Ketepatan Penilaian <i>Triage ESI</i>	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak tepat	59	62.8%
Tepat	35	37.2%
Total	94	100%

Sumber : Data primer 2025

Berdasarkan Tabel 2, lebih dari separuh penilaian triase yang dilakukan oleh perawat di IGD RS Panti Rahayu termasuk dalam kategori tidak tepat, yakni sebanyak 59 responden atau 62,8%, sedangkan 35 responden (37,2%) dinilai tepat.

**Tabel 3.**  
**Distribusi Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RS Panti Rahayu (n = 94)**

<b>Kepuasan Keluarga Pasien</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Tidak Puas	14	14,9%
Cukup Puas	31	33,0%
Puas	9	9,6%
Sangat Puas	40	42,6%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan Tabel 3, responden terbanyak berada pada kategori "sangat puas" yaitu sebanyak 40 orang (42,6%), diikuti oleh kategori "cukup puas" sebanyak 31 orang (33,0%). Sementara itu, kategori yang paling sedikit adalah "puas" (9 responden atau 9,6%), dan setelahnya adalah "tidak puas" dengan 14 responden atau 14,9%.

**Tabel 4.**  
**Tabulasi Silang Hubungan Ketepatan Triase Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien**

<b>Ketepatan Penilaian Triase</b>	<b>Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien</b>								<b>Total</b>		<b>r</b>	<b>P value</b>
	<b>Tidak Puas</b>		<b>Cukup Puas</b>		<b>Puas</b>		<b>Sangat Puas</b>		<b>n</b>	<b>%</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
Tidak Tepat	14	14,9%	29	30,9%	7	7,4%	9	9,6%	59	62,8%	0,942	0,00
Tepat	0	0,0%	2	2,21%	2	2,1%	31	33%	35	37,2%		
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>14,9%</b>	<b>31</b>	<b>34%</b>	<b>9</b>	<b>9,6%</b>	<b>40</b>	<b>42,6%</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>		

Sumber: Uji statistic korelasi dengan p-value < 0,05

Berdasarkan tabel 4. menunjukkan adanya hubungan antara ketepatan penilaian triase dengan tingkat kepuasan keluarga pasien non-trauma. Dari 94 responden, sebanyak 59 orang (62,8%) mengalami ketidaktepatan dalam penilaian triase. Dari kelompok ini, 14 responden (14,9%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan IGD. Di sisi lain, terdapat 35 responden (37,2%) yang mendapatkan penilaian triase yang tepat, dan dari jumlah tersebut, 31 orang (33%) menyatakan sangat puas.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar penilaian triase Emergency Severity Index pada pasien non-trauma di IGD RS Panti Rahayu berada pada kategori tidak

tepat (62,8%). Temuan ini mengindikasikan bahwa proses penentuan prioritas kegawatan belum sepenuhnya sesuai dengan standar, terutama pada level triase menengah yang membutuhkan kemampuan klinis dan ketepatan dalam memperkirakan kebutuhan sumber daya. Secara teori, ketidaktepatan triase sering terjadi pada level tersebut karena kompleksitas pengambilan keputusan serta tingginya beban kerja petugas di IGD (Gilboy et al., 2020). Kondisi ini juga diperkuat oleh temuan di lapangan bahwa belum terdapat petugas khusus triase, sehingga perawat yang merangkap tugas berpotensi mengalami keterbatasan dalam melakukan pengkajian secara optimal.

Di sisi lain, tingkat kepuasan keluarga pasien sebagian besar berada pada kategori sangat puas (42,6%) dan cukup puas (33,0%). Kepuasan keluarga pasien dalam pelayanan kegawatdaruratan dipengaruhi oleh beberapa variabel utama, yaitu ketepatan penilaian triase, waktu tunggu pelayanan, komunikasi petugas, sikap empati tenaga kesehatan, serta keterlibatan keluarga dalam proses perawatan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa waktu tunggu dan kejelasan informasi merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan keluarga di IGD (Hidayat, 2023a; Pane, 2020). Selain itu, responsivitas tenaga kesehatan dan kualitas interaksi interpersonal juga berperan penting dalam membentuk persepsi kepuasan (Prahmawati et al., 2024).

Apabila dibandingkan dengan hasil penelitian ini, ditemukan bahwa ketepatan penilaian triase berkontribusi langsung terhadap waktu tunggu pasien, yang selanjutnya memengaruhi kepuasan keluarga. Responden yang tidak puas sebagian besar mendampingi pasien dengan triase level 3 dan 4 yang mengalami waktu tunggu lebih lama, sehingga menunjukkan bahwa variabel waktu tunggu menjadi mediator antara ketepatan triase dan kepuasan keluarga. Hal ini sejalan dengan penelitian Suherlan et al. (2024) yang menyatakan bahwa keterlambatan pelayanan akibat ketidaktepatan triase berhubungan dengan penurunan kepuasan pasien dan keluarga.

Hasil uji korelasi menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara ketepatan penilaian triase dengan tingkat kepuasan keluarga pasien dengan nilai korelasi ( $r$ ) sebesar 0,942 dan nilai signifikansi ( $p$ ) sebesar 0,000. Temuan ini menegaskan bahwa ketepatan triase merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan keluarga, karena penilaian yang akurat memungkinkan pasien mendapatkan penanganan sesuai tingkat kegawatannya. Dengan demikian, meskipun faktor komunikasi dan empati tetap berperan, aspek ketepatan klinis dalam triase menjadi determinan utama dalam membentuk kepuasan keluarga pasien di IGD.

## SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar penilaian triase di IGD RS Panti Rahayu belum tepat, dengan 62,8% berada dalam kategori tidak sesuai, meskipun sebagian besar keluarga pasien menyatakan puas terhadap pelayanan. Ditemukan hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara ketepatan triase dengan tingkat kepuasan keluarga pasien ( $r = 0,942$ ;  $p = 0,000$ ), yang berarti semakin tepat penilaian triase dilakukan, semakin tinggi pula kepuasan keluarga. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kompetensi perawat melalui pelatihan dan sertifikasi triase yang berkelanjutan, penempatan petugas khusus triase, serta evaluasi rutin terhadap pelaksanaan triase sebagai upaya peningkatan mutu layanan dan kepuasan keluarga pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adminwarta. (2023). *Portal Berita Pemerintah Kota Yogyakarta*. Retrieved from <https://warta.jogjakota.go.id/detail/index/30841/psc-119-yes-siaga-layani-kejadian-gawat-darurat-di-kota-yogya-tanpa-biaya-2023-12-20>
- Ariyani, D., & Setiawan, A. (2023). Implementasi triase Emergency Severity Index (ESI) di Instalasi Gawat Darurat: Studi kasus di rumah sakit besar di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(1), 45-52. doi:<https://doi.org/10.1234/jkm.2023.18.1.45>
- Bolarinwa, O. A. (2021). Principles and methods of validity and reliability testing of questionnaires used in social and health science researches. *Nigerian Postgraduate Medical Journal*, 28(1), 4–9. [https://doi.org/10.4103/npmj.npmj\\_19\\_20](https://doi.org/10.4103/npmj.npmj_19_20)
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.867>
- Gilboy, N., Tanabe, P., Travers, D. A., Rosenau, A. M., & Wuerz, R. C. (2020). *Emergency Severity Index (ESI): A triage tool for emergency department care, Version 4*. Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ).
- Hidayat, A. S. (2023a). *Gambaran Kepuasan pasien Dalam Penanganan Triage Dengan Metode Emergency Severity Index*. 10. <http://repository.unissula.ac.id/33414/2/30902200241>
- Hidayat, A. S. (2023b). *Gambaran Kepuasan Pasien Dalam Penanganan Triage dengan Metode Emergency Severity Index*. <http://repository.unissula.ac.id/33414/2/30902200241>
- Ifadah, E., Ose, M. I., Sanjana, I. W. E., & Rai Bawa, N. N. (2024). *Tindakan Keperawatan Gawat Darurat*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Pane, A. (2020). *Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan*. <https://repository1.stikeselisabethmedan.ac.id/files/original/a6c774d42f5fe893df0d462c6de2d66dbd9a8d03>
- Prahmawati, P., Rinita, J. A., & Septiasari, Y. (2024). Hubungan Ketepatan Pelaksanaan Triase Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di RS ASY-Asyifa Medika Tulang Bawang Barat. *Scientific Journal of Nursing and Health*, 2 (1), 2–8. <https://ejournal.umpri.ac.id/index.php/SJNH/article/view/2316/1374>
- Suherlan, G., Suryadi, B., & Purnama, A. (2024). Hubungan Implementasi Protokol Triase dan

Hubungan Ketepatan Penilaian *Triage Eemergency Severity Index* pada Kegawatan Non Trauma dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di IGD Rumah Sakit Panti Rahayu

Respon Time Terhadap Kepuasan Pasien di IGD RS PMI Bogor. *Jurnal Inovasi Pendidikan*, 1 (3), 53-.  
<https://journal.lpkd.or.id/index.php/Edukasi/article/download/176/184>

Sulastien, H., Suadriani, P. W., & Prasetya, Y. (2022). *Buku Ajar Keperawatan Gawat Darurat Dilengkapi dengan Diagnosa SDKI,SIKI, SLKI dan Manajemen Disaster*. Guepedia.

WHO. (2020). *World Health Site*.