

**HUBUNGAN ANTARA TRIASE DAN KONDISI *OVERCROWDED*
DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI IGD**

***THE RELATIONSHIP BETWEEN TRIAGE AND CONDITIONS
OVERCROWDED WITH PATIENT FAMILY SATISFACTION
IN THE IGD***

Ali Yahya^{1*}, Rizky Meilando¹, Kgs. M. Faizal¹

¹Program Studi Ilmu Keperawatan

¹Institut Citra Internasional Bangka Belitung

*Email: aliyahya160685@gmail.com

ABSTRAK

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan bagian dari rumah sakit dimana salah satu tugasnya melakukan pertolongan pertama pasien berdasarkan triase. Triase adalah tindakan memilah pasien yang dilakukan di IGD berdasarkan prioritas kegawatdaruratannya, peningkatan jumlah kunjungan pasien yang melebihi kapasitas IGD menimbulkan kondisi *overcrowded* sehingga berdampak triase yang tidak tepat dan menurunnya tingkat kepuasan keluarga pasien dalam menerima pelayanan di IGD. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara triase dan kondisi *overcrowded* dengan kepuasan keluarga pasien di IGD. Penelitian ini menggunakan desain cross sectional. Penelitian ini dilakukan di ruang IGD pada tanggal 25 Juni - 06 Juli 2024. Populasi populasi yang diambil adalah keluarga pasien yang menemani pasien berobat di ruang IGD sebanyak 2.241 orang. Cara menentukan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin didapatkan 107 Responden. Teknik sampling penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner terdiri dari karakteristik responden (umur, jenis kelamin), *NEDOCS (National Emergency Department Overcrowding Scale)*, kepuasan keluarga pasien dan lembar observasi triase. Analisis penelitian berdasarkan analisa univariat dan analisa bivariat uji statistik *chi square*. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa terdapat hubungan antara triase (p-value=0,000) dan kondisi *overcrowded* (p-value=0,016) dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Depati Bahrin Sungailiat Tahun 2024. Diharapkan bagi institusi kesehatan untuk dapat memperhatikan tentang memaksimalkan lagi prioritas penanganan pasien pada saat triase serta penempatan triase sesuai dengan warna tempat triase serta memperhatikan dan menangani masalah kondisi *overcrowded* yang sering terjadi di IGD.

Kata Kunci: Kepuasan Keluarga Pasien, Kondisi *Overcrowded*, Triase

ABSTRACT

The Emergency Room (IGD) is part of a hospital where one of its duties is to provide first aid to patients based on triage. Triage is the act of sorting patients carried out in the emergency room based on the priority of the emergency, an increase in the number of patient visits that exceeds the capacity of the emergency room creating overcrowded conditions that have an impact on improper triage and a decrease in the level of satisfaction of the patient's family in receiving services in the emergency room. The purpose of this study was to determine the relationship between triage and overcrowded conditions with patient family satisfaction in the emergency room. This study used a cross sectional design. This research was conducted in the emergency room on July 25 - July 06, 2024. The population taken was the families of patients who accompanied patients for treatment

in the emergency room as many as 2,241 people. How to determine the sample in this study using the Slovin formula obtained 107 respondents. This research sampling technique uses purposive sampling. This study used a questionnaire instrument consisting of respondent characteristics (age, gender), NEDOCS (National Emergency Department Overcrowding Scale), patient family satisfaction and triage observation sheet. The research analysis was based on univariate analysis and bivariate analysis of chi square statistical test. The results of this study prove that there is a relationship between triage (p -value = 0.000) and overcrowded conditions (p -value = 0.016) with patient family satisfaction in the Emergency Room of the Depati Bahrin Sungailiat Hospital in 2024. It is hoped that the health institute can pay attention to maximizing the priority of handling patients at the time of the triage cell as well as the placement of the triage cell starting with the color of the triage cell as well as paying attention to and dealing with the problem of overcrowded conditions that often occur in the emergency room.

Keywords: Condition Overcrowded, Patient Family Satisfaction, Triage

Pendahuluan

Menurut *World Health Organisation* (WHO), rumah sakit adalah suatu organisasi sosial dan kesehatan yang mempunyai beberapa fungsi, meliputi fungsi pelayanan paripurna (*komperhensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Evaluasi dengan pendekatan sistem dan prinsip pelayanan terhadap pasien merupakan salah satu bentuk peningkatan kualitas pelayanan perawatan yang diterapkan di Inggris. Hal itu bertujuan agar pasien mendapatkan perawatan dengan kualitas yang tinggi dan tepat waktu berdasarkan *triase* (Simandalahi *et al*, 2019).

Salah satu bagian terpenting dari rumah sakit adalah Instalasi Gawat Darurat (IGD). Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan bagian dari rumah sakit dimana salah satu tugasnya melakukan pertolongan pertama pasien berdasarkan *triase* sesuai dengan kegawatdaruratannya (Wahyuni, 2020).

Menurut data dari *World Health Organisation* (WHO) tahun 2019, jumlah kunjungan di IGD sebanyak 18.250.250 jiwa (13,1% dari jumlah total kunjungan rumah sakit). Pada tahun 2020 jumlah kunjungan di IGD sebanyak 27.251.031 jiwa (18,1% dari jumlah total kunjungan) dan tahun 2021 jumlah kunjungan di IGD sebanyak 31.241.031 jiwa (21,1% dari jumlah total kunjungan) (WHO, 2022).

Sejalan dengan peningkatan jumlah pasien di IGD, tidak jarang menimbulkan penumpukan pasien (*overcrowded*) di IGD. (Kundiman, dkk, 2019). Berdasarkan penelitian Kundiman, dkk. (2019) yang dilakukan di IGD RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado pada November sampai Desember 2018, dari 105 responden (100%) menunjukkan 85 responden (81%) kategori kondisi *overcrowded* dan 20 responden (19%) yang berada dalam kondisi tidak *overcrowded*.

Kondisi di dalam IGD yang penuh/*overcrowded* dengan pasien disebabkan oleh tidak sesuai jumlah pasien yang datang berkunjung dengan jumlah perawat (Jadmiko, 2014; Firdaus, 2017) dalam Kundiman, dkk (2019). Selain itu, menurut hasil penelitian Fouk (2016) dalam Prakoso, Adi Buyu, dkk (2019) salah satu permasalahan di IGD adalah keterbatasan kapasitas tempat tidur di ruang perawatan.

Hal ini sejalan dengan data IGD RSUD Depati Bahrin didapatkan dari hasil wawancara dengan kepala ruangan IGD RSUD Depati Bahrin Sungailiat menyatakan jumlah tenaga perawat 18 orang ditambah 1 orang kepala ruangan yang dibagi 4 orang tiap shift dan telah memiliki sertifikat pelatihan Bantuan Hidup Dasar (BHD) serta *Basic Trauma Cardiac Life Support* (BTCLS), jumlah dokter 13 orang yang dibagi satu sampai dua orang tiap shift, terdapat 11 tempat tidur (*bed*), terdiri dari 2 *bed* diruang *triase*, 2 *bed*

diruang resusitasi atau prioritas 1 label merah (P1), 2 bed diruang prioritas 2 label kuning (P2), 3 bed diruang prioritas 3 (P3). Jumlah pasien yang datang ke IGD RSUD Depati Bahrin Sungailiat rata-rata biasa mencapai \pm 50 orang setiap hari dengan berbagai penyakit.

Kondisi IGD yang *overcrowded* menuntut tenaga kesehatan harus memilah pasien sesuai prioritas (triase) dimana mengutamakan pasien yang lebih prioritas dan memberikan waktu tunggu untuk pasien dengan kondisi yang kurang mendesak (Herlambang & Murwani, 2019). Triase yang sistematis yang dapat digunakan secara optimal oleh perawat dan dokter di ruang IGD dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan di ruangan tersebut sehingga meningkatkan kepuasan pasien. Penilaian triase yang tidak sesuai dengan keadaan pasien memiliki resiko dalam meningkatkan angka kesakitan, mempengaruhi hasil perawatan pasien, atau kriteria hasil yang akan ditetapkan untuk perawatan pasien sehingga menurunkan kepuasan pasien (Khairina., 2018 dalam Rumampuk, J, dkk, 2019).

Overcrowded di IGD juga dapat menghambat proses pelayanan yang cepat dan tepat. Hal ini akhirnya dapat menyebabkan beberapa akibat antara lain menyebabkan kesalahan keterlambatan dalam terapi, ketidakpuasan pasien, kurangnya kontrol, pasien yang meninggalkan IGD tanpa di periksa, waktu pelayanan menjadi lebih lama, dan lamanya waktu tunggu pasien untuk pindah ke bangsal (Aditama, 2019). Selain itu dalam hal komunikasi juga akan berdampak seperti penyampaian informasi yang kurang tepat sehingga terkesan pada cara komunikasi yang kurang memuaskan, dan beberapa kasus hasil klinis yang buruk, sehingga berdampak pada ketidakpuasan keluarga pasien atas pelayanan yang sudah diberikan, menurut Sultana dalam (Juliana, 2020).

Berdasarkan penelitian Suherlan, G dkk, 2024 yang dilakukan di IGD RS PMI Bogor, didapatkan sebanyak 29 pasien merasa tidak puas atau sebesar 50,9%. Sedangkan pasien yang merasa puas atas pelayanan di IGD sebanyak 28 atau sebesar

31,6%. Sementara pasien yang merasa sangat puas berjumlah 10 responden atau sebesar 17,5%. Pasien yang mendapatkan implementasi protokol triase tidak sesuai dan merasa tidak puas ataupun merasa sangat puas berjumlah 0 orang, namun yang merasa puas ada 1 orang. Lalu pasien yang mendapatkan implementasi protokol triase cukup sesuai dan merasa tidak puas berjumlah 24 orang atau 83%, yang merasa puas ada 9 orang dan merasa sangat puas terdapat 35 pasien (61%). Pasien yang mendapatkan implementasi protokol triase sesuai dan merasa tidak puas berjumlah 5 orang atau 17%, yang merasa puas 8 pasien (44%) dan merasa sangat puas berjumlah 21 pasien (37%).

Hasil penelitian Kundiman, dkk (2019) yang dilakukan di IGD RSUD GMIM Pancaran kasih manado menyatakan bahwa dalam kondisi *overcrowded* di ruang IGD akan mempengaruhi ketepatan dalam pelaksanaan triase, dengan hasil penelitian dari 105 responden (100%) menunjukkan 85 kategori kondisi *overcrowded* didapatkan yang paling banyak tidak tepat dalam pelaksanaan triase yaitu 70 responden (66,7%). Sedangkan 20 responden (19%) yang berada dalam kondisi tidak *overcrowded* didapatkan yang paling banyak tepat dalam pelaksanaan triase yaitu 11 responden (10%).

Berdasarkan masalah diatas membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan antara triase dan kondisi *overcrowded* dengan Kepuasan Keluarga pasien Di IGD RSUD Depati Bahrin Sungailiat.

Metodologi Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara triase dan kondisi *overcrowded* dengan kepuasan keluarga pasien di IGD. Penelitian ini dilakukan di ruang IGD RSUD Depati Bahrin Sungailiat pada tanggal 25 Juni - 06 Juli 2024. Populasi populasi yang diambil adalah keluarga pasien yang menemani pasien berobat di ruang IGD RSUD Depati Bahrin Sungailiat sebanyak 2.241 orang. Cara

menentukan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin didapatkan 107 Responden. Teknik sampling penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner terdiri dari karakteristik responden (umur, jenis kelamin), *NEDOCS*

(*National Emergency Department Overcrowding Scale*), kepuasan keluarga pasien dan lembar observasi triase. Analisis penelitian berdasarkan analisa univariat dan analisa bivariat uji statistik *chi square*.

Hasil Penelitian

Analisa Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di IGD RSUD Depati Bahrin Sungailiat Tahun 2024 (n= 107)

Data Karakteristik	F	%
Usia		
• 19-30 Tahun	41	38.4
• 31-40 Tahun	39	36.4
• >40 Tahun	27	25.2
Total	107	100
Jenis Kelamin		
• Laki-Laki	53	49,5
• Perempuan	54	50,5
Total	107	100

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan usia responden 19-30 sebanyak 41 orang (38,4%) lebih banyak dibandingkan usia 31-40 dan >40 tahun.

Jenis kelamin responden perempuan sebanyak 54 orang (50,5%) lebih banyak dibandingkan laki-laki.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Keluarga Pasien, Triase dan Kondisi Overcrowded Pasien di IGD RSUD Depati Bahrin Sungailiat Tahun 2024

Variabel	F	%
Kepuasan Keluarga Pasien		
• Puas	69	64,5
• Tidak puas	38	35,5
Total	107	100
Triase		
• Tepat	49	45,8
• Tidak tepat	58	54,2
Total	107	100
Kondisi Overcrowded		
• Level 1 tidak sibuk	15	14.0
• Level 2 sibuk	69	64.5
• Level 3 sangat sibuk	23	21.5
Total	107	100

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa kepuasan keluarga pasien puas sebanyak 69 orang (64,5%) lebih banyak dibandingkan tidak puas. Ketepatan triase yang tidak tepat sebanyak

58 orang (54,2%) lebih banyak dibandingkan yang tepat. kondisi *overcrowded* pada level 2 sibuk (21-60) sebanyak 69 orang (64,5%) lebih banyak dibandingkan level 1 dan 3.

Analisa Bivariat

Tabel 3. Hubungan antara Triase dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSUD Depati Bahrin Sungailiat Tahun 2024

Triase	Kepuasan Keluarga Pasien				Total	P	POR CI 95%
	Puas		Tidak				
	n	%	n	%			
Tepat	43	87,8	6	12,2	49	100	0,000 8,821(3,249- 23,945)
Tidak tepat	26	44,8	32	55,2	58	100	
Total	69	64,5	38	35,5	107	100	

Berdasarkan tabel 3 menyatakan bahwa keluarga pasien yang merasa puas dengan pelayanan di IGD paling banyak pada pasien yang triasenya tepat yaitu sebanyak 43 (87,8%), lebih banyak dibanding pasien triase tidak tepat. Sedangkan keluarga pasien yang tidak puas terhadap pelayanan di IGD paling banyak pada pasien yang triasenya tidak tepat yaitu 32 (55,2%). Dari hasil analisis dengan menggunakan uji Chi-Square didapat nilai

$p\text{-value} = 0,000 < \alpha(0,05)$, hal ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara ketepatan triase dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Depati Bahrin Sungailiat Tahun 2024. Hasil analisis lebih lanjut diperoleh nilai *Prevalence Odds Ratio* (POR) 8,821 yang berarti bahwa Triase yang tepat memiliki kecenderungan 8,821 kali lebih besar untuk mendapatkan rasa puas keluarga pasien dalam mendapatkan pelayanan di IGD.

Tabel 4. Hubungan antara Kondisi *Overcrowded* dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSUD Depati Bahrin Sungailiat Tahun 2024

Kondisi <i>Overcrowded</i>	Kepuasan Keluarga Pasien				Total	P	POR CI 95%
	Puas		Tidak				
	n	%	n	%			
Level 1	14	93,3	1	6,7	15	100	0,016 -
Level 2	44	63,8	25	36,2	69	100	
Level 3	11	47,8	12	52,2	23	100	
Total	69	64,5	38	35,5	107	100	

Berdasarkan tabel 4 menyatakan bahwa keluarga pasien yang puas terhadap pelayanan di IGD paling banyak pada kondisi tidak *overcrowded* yaitu level 1 tidak sibuk (0-20) sebanyak 14 (93,3%), lebih banyak dibandingkan kondisi IGD yang sibuk dan sangat sibuk. Sedangkan keluarga pasien yang tidak puas terhadap pelayanan di IGD paling banyak pada

kondisi IGD yang sangat sibuk yaitu 12 orang (52,2%). Dari hasil analisis dengan menggunakan uji Chi-Square didapat nilai $p\text{-value} = 0,016 < \alpha(0,05)$, hal ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kondisi *overcrowded* dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Depati Bahrin Sungailiat Tahun 2024.

Pembahasan

Hubungan antara Triase dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSUD Depati Bahrin Sungailiat Tahun 2024

Triase merupakan penggolongan pasien berdasarkan tingkat kegawatan dan kedaruratan yang harus diprioritaskan dengan tidaknya gangguan jalan nafas, pernafasan, dan sirkulasi sesuai dengan sarana prasarana, sumber daya manusia (SDM), juga yang terjadi pada pasien (Siswo, 2020) dalam Suparyani et al., (2023). Triase merupakan cara yang dipakai buat memilah pasien menurut berdasarkan taraf kegawatdaruratan, bukan berdasarkan urutan kedatangan pasien sebagai akibatnya triase mempunyai fungsi yang sangat krusial saat banyak pasien datang secara bersamaan ke IGD (Permenkes No 4, 2018).

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa keluarga pasien yang merasa puas dengan pelayanan di IGD paling banyak pada pasien yang triasenya tepat yaitu sebanyak 43 (87,8%), lebih banyak dibanding pasien triasenya tidak tepat. Sedangkan keluarga pasien yang tidak puas terhadap pelayanan di IGD paling banyak pada pasien yang triasenya tidak tepat yaitu 32 (55,2%) Dari hasil analisis dengan menggunakan uji Chi-Square didapat nilai $p\text{-value} = 0,000 < \alpha (0,05)$, hal ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara ketepatan triase dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Depati Bahrin Sungailiat Tahun 2024.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Prahmawati et al., (2024) didapatkan hubungan antara ketepatan pelaksanaan triase dengan kepuasan keluarga pasien dengan nilai $p\text{-value} = 0,000 < \alpha 0,05$ dan nilai Odds Ratio 1,909 yang berarti ketepatan dalam triase memiliki tingkat kepuasan 1,9 kali lipat dibandingkan responden yang tidak mendapatkan ketepatan dalam triase.

Hasil penelitian Mu'ah (2021) yang mengatakan kepuasan terhadap pelayanan di rumah sakit dipengaruhi beberapa faktor salah satunya adalah ketepatan triase di IGD. Dalam penelitian Setyawan dan Supriyanto (2020) menyatakan terdapat

nilai yang bermakna antara pengetahuan keluarga pasien tentang ketepatan perawat dalam menentukan triase dengan tingkat kepuasan keluarga pasien dengan nilai yang signifikan 0,011 yang berarti nilai $p\text{-value} < \alpha 0,005$.

Peneliti berasumsi bahwa triase berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien karena triase yang dilakukan dengan tepat akan mempengaruhi kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien dan juga mengurangi terjadinya kesalahan penanganan tindak lanjut terhadap pasien yang sedang menerima pelayanan di fasilitas kesehatan khususnya di ruang IGD.

Hubungan antara Kondisi *Overcrowded* dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSUD Depati Bahrin Sungailiat Tahun 2024

Kepadatan atau kondisi *overcrowded* adalah suatu keadaan dimana terjadinya peningkatan jumlah kunjungan pasien dalam satu waktu. Meningkatnya jumlah pasien di IGD dapat menyebabkan tertundanya waktu perawatan dan penanganan, keterlambatan perawatan pasien kritis, penurunan kapasitas tempat tidur rawat inap, dan dapat menyebabkan peningkatan angka mortalitas serta menurunnya kepuasan pasien (Andi Subandi dan Dwi Noerjoedianto, 2021).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa keluarga pasien yang puas terhadap pelayanan di IGD paling banyak pada kondisi tidak *overcrowded* yaitu level 1 tidak sibuk (0-20) sebanyak 14 (93,3%) , lebih banyak dibandingkan kondisi IGD yang sibuk dan sangat sibuk. Sedangkan keluarga pasien yang tidak puas terhadap pelayanan di IGD paling banyak pada kondisi IGD yang sangat sibuk yaitu 12 orang (52,2%). Dari hasil analisis dengan menggunakan uji Chi-Square didapat nilai $p\text{-value} = 0,016 < \alpha (0,05)$, hal ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kondisi *overcrowded* dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Depati Bahrin Sungailiat Tahun 2024.

Hal ini sejalan dengan penelitian Ellbrant et al (2020) yang menyatakan bahwa *Overcrowding* yang tidak tertangani

di Ruang IGD dapat mengakibatkan terjadinya kesalahan tindakan medis, kematian pasien, pemberian pelayanan dengan kualitas buruk sehingga menyebabkan penurunnya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dan meningkatnya biaya perawatan pasien. Hasil penelitian yang telah dilakukan Subandi, (2021) menyatakan bahwa dampak yang muncul karena kondisi *Overcrowded* di IGD akan mengurangi kualitas, kuantitas dan konsistensi pelayanan yang diberikan serta menyebabkan peningkatan angka mortalitas dan menurunnya tingkat kepuasan pasien di ruang IGD.

Peneliti berasumsi bahwa kondisi *overcrowded* berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien karena kondisi yang *overcrowded* terutama di IGD merupakan suatu keadaan atau situasi yang terjadi akibat kunjungan pasien yang meningkat dan lamanya pasien dipindahkan keruang rawat inap maupun dipulangkan sehingga menyebabkan kapasitas tempat tidur diruangan IGD penuh dan tenaga medis maupun paramedisnya sedikit sehingga menyebabkan pelayanan kepada pasien tidak optimal. Dampak dari kondisi tersebut yang menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara triase dan kondisi *overcrowded* dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Depati Bahrin Sungailiat Tahun 2024.

Saran

Diharapkan bagi institusi kesehatan untuk dapat memperhatikan tentang memaksimalkan lagi prioritas penanganan pasien pada saat triase serta penempatan triase sesuai dengan warna tempat triase serta memperhatikan dan menangani masalah kondisi *overcrowded* yang sering terjadi di IGD.

Daftar Pustaka

- American College Emergency Physicians (ACEP) Violence in the Emergency Department, 2022
- Aprillia, M., Afiani, N., Apriyanto, F. (2021). Hubungan Respon Time Perawat terhadap Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat. *Media Husada Journal of Nursing Science*. Vol 2(No1), 1-6
- Ellbrant, J., Åkeson, J., Sletten, H., Eckner, J., & Karlslund Åkeson, P, 2020, Adjacent Primary Care May Reduce Less Urgent Pediatric Emergency Department Visits, *Journal of Primary Care and Community Health*, 11. <https://doi.org/10.1177/2150132720926276>
- Fatahilah, C. (2023). KAJIAN MANAJEMEN KAPASITAS DENGAN PENDEKATAN NEDOCs DI IGD RSUD SEKARWANGI KABUPATEN SUKABUMI. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(5), 1125-1146.
- Hansyia, A. (2021). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN RAWAT INAP TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT.
- Herlambang, S., & Murwani, A. (2019). *Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Jakarta: Gosyen Publishing.
- Kemenkes, R. I. (2018). *Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia 2018*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kundiman, V., Kumaat, L., & Kiling, M. (2019). Hubungan kondisi *overcrowded* dengan ketepatan pelaksanaan triase di Instalasi Gawat Darurat RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 7(1).
- Lailatul Adita. (2022). GAMBARAN KEPUASAN PASIEN JKN-KIS TENTANG MUTU PELAYANAN DI RUANG RAWAT INAP DI RSUD ANWAR MEDIKA SIDOARJO.
- Merliyanti, R., Meilando, R., & Agustiani, S. (2024). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kecemasan Keluarga Pasien di IGD. *Jurnal*

- Penelitian Perawat Profesional*, 6(1), 227-236.
- Mu'ah, S. E. (2021). Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan. *Zifatama Jawara*. Google Scholar
- Permenkes. (2018). Peraturan Menkes RI No 47 tentang pelayanan kegawat daruratan.
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(2), 270-277.
- Prahmawati, P., Rinita, J. A., & Septiasari, Y. (2024). HUBUNGAN KETEPATAN PELAKSANAAN TRIASE DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI RS ASY-SYIFA MEDIKA TULANG BAWANG BARAT. *Scientific Journal of Nursing and Health*, 2(1), 1-8.
- Prakoso, A. B., Kusuma, R. Y., Jamil, S., Alim, S., & Irawan, A. (2023, June). STRATEGI PENGATURAN KETENAGAAN PERAWAT DALAM MENGURANGI OVERCROWDING DI INSTALASI GAWAT DARURAT. In *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional* (pp. 195-199).
- Rekam Medis Rumah Sakit Umum Daerah Depati Bahrin Sungailiat.2021-2023.
- Rumampuk, J., & Katuuk, M. E. (2019). Hubungan Ketepatan Triase Dengan Response Time Perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Tipe C. *Jurnal Keperawatan*, 7(1).
- Rohmadoni, D. (2021). GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PACET KABUPATEN MOJOKERTO. 26(2), 173–180. <http://www.ufrgs.br/actavet/31-1/artigo552.pdf>
- Setyawan, Febri Endra Budi, & Supriyanto, Stefanus. (2020). Manajemen rumah sakit. *Zifatama Jawara*. Google Scholar
- Sitorus, A. M. (2020). Peran Perawat Dalam Pengambilan Keputusan Pada Pasien Di Ruang Gawat Darurat. *Google Scholar*
- Subandi, A., & Noerjoedianto, D. (2021). Analisis Overcrowded di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi. *PERSPEKTIF*, 10(2), 475-480.
- Suherlan, G., Suryadi, B., & Purnama, A. (2024). Hubungan Implementasi Protokol Triase dan Response Time Terhadap Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit PMI Bogor. *Edukasi Elita: Jurnal Inovasi Pendidikan*, 1(3), 53-68.
- Sumarno, Meggy Sukma S., Ismanto, Amatus Yudi, & Bataha, Yolanda B. (2017). Hubungan ketepatan pelaksanaan triase dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di instalasi gawat darurat RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *JURNAL KEPERAWATAN*, 5(1). *Google Scholar*
- Suparyani, S., Suangga, F., & Natalia, S. (2023). Hubungan Waktu Tanggap Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Dengan Triase Merah Dan Kuning Di IGD RSUD Kota Tanjungpinang. *An-Najat*, 1(4), 184-197.
- Wahyuni, N. C. (2020). WHO: Dunia Kekurangan 6 Juta Perawat untuk Pasien *Corona*. *Www.Beritasatu.Com*.
- Yati, R. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KECAMATAN S APE KABUPATEN BIMA.
- Zahroh. (2020). Pengetahuan Standart Labeling Triase Dengan Tindakan Kegawatan Berdasarkan Standart Labeling Triase. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 252.