



Hubungan Tingkat Pengetahuan Pasien Tentang Sistem Triage dengan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan di Igd Rsud Cipayung

Walid Miftahul Huda
Universitas Indonesia Maju

Bambang Suryadi
Universitas Indonesia Maju

Weslei Daeli
Universitas Indonesia Maju

Alamat : Jl. Harapan No. 50 Lenteng Agung Jakarta Selatan

No Wa : 085227949667

Abstract. *This study aimed to analyze the relationship between patients' level of knowledge about the triage system and their satisfaction with services in the Emergency Department (ED) of RSUD Cipayung, considering that limited understanding of triage prioritization may lead to misperceptions and decreased satisfaction. This quantitative study employed a correlational cross-sectional design involving 160 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using structured questionnaires measuring patients' knowledge of the definition, objectives, principles, color categories, and triage process, as well as a patient satisfaction questionnaire based on SERVQUAL dimensions. Data were analyzed using univariate and bivariate statistical tests appropriate to the data scale. The results indicated that most respondents had moderate to good knowledge levels and were generally satisfied with the services provided. Statistical analysis revealed a significant relationship between patients' knowledge of the triage system and their level of satisfaction with ED services ($p < 0.05$). Patients with better knowledge tended to report higher satisfaction levels. The study concludes that improving patient literacy regarding the triage system is an important strategy to enhance service quality, strengthen therapeutic communication, and support the development of patient-centered emergency nursing practice.*

Keywords: *emergency department, health services, knowledge level, patient satisfaction, triage system.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara tingkat pengetahuan pasien tentang sistem triase dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cipayung, mengingat masih adanya kesalahpahaman pasien terhadap mekanisme prioritas pelayanan yang berpotensi menurunkan kepuasan. Penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional korelasional ini melibatkan 160 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur untuk mengukur tingkat pengetahuan tentang definisi, tujuan, prinsip, kategori warna, dan proses triase, serta kuesioner kepuasan berbasis dimensi SERVQUAL. Analisis dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji statistik korelasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pengetahuan dalam kategori cukup hingga baik dan tingkat kepuasan dalam kategori puas, serta terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pengetahuan pasien tentang sistem triase dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan di IGD ($p < 0,05$). Pasien dengan pengetahuan yang lebih baik cenderung menunjukkan kepuasan yang lebih tinggi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan literasi pasien mengenai sistem triase merupakan strategi penting dalam meningkatkan mutu pelayanan, memperkuat komunikasi terapeutik, dan mendukung pengembangan praktik keperawatan gawat darurat yang berorientasi pada patient-centered care.

Kata kunci: instalasi gawat darurat, kepuasan pasien, pelayanan kesehatan, sistem triase, tingkat pengetahuan.

LATAR BELAKANG

Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan elemen vital dalam sistem kesehatan karena menangani pasien dengan kondisi akut dan mengancam jiwa. Sistem triase diterapkan untuk mengelompokkan pasien berdasarkan tingkat kegawatdaruratan sehingga penanganan dapat diberikan sesuai prioritas medis. Meskipun efektif secara klinis, pelaksanaan triase kerap menimbulkan ketidakpuasan ketika pasien tidak memahami alasan perbedaan urutan pelayanan dan waktu tunggu. Kurangnya pemahaman ini dapat memunculkan persepsi negatif terhadap mutu pelayanan serta berpotensi mengganggu hubungan antara pasien dan tenaga kesehatan.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa edukasi tentang triase mampu meningkatkan pengetahuan serta memperbaiki persepsi terhadap pelayanan IGD. Namun, sebagian besar studi berfokus pada keluarga pasien atau pada efek intervensi edukasi, sementara penelitian yang secara langsung menganalisis hubungan tingkat pengetahuan pasien dengan kepuasan pelayanan masih terbatas, khususnya di rumah sakit daerah. Kesenjangan ini menegaskan urgensi penelitian untuk memperoleh bukti empiris

mengenai peran pengetahuan pasien dalam membentuk kepuasan terhadap pelayanan IGD.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara tingkat pengetahuan pasien tentang sistem triase dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan di IGD RSUD Cipayung. Temuan penelitian diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan strategi edukasi dan peningkatan mutu pelayanan yang lebih berorientasi pada kebutuhan dan harapan pasien..

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan analitik korelasional dan rancangan cross-sectional, yaitu pengukuran variabel independen dan dependen dilakukan pada waktu yang bersamaan. Desain ini dipilih karena sesuai untuk menganalisis hubungan antara tingkat pengetahuan pasien tentang sistem triase dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan di IGD.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien atau keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan di IGD RSUD Cipayung selama periode penelitian. Jumlah populasi pada bulan penelitian tercatat sebanyak 270 pasien. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Slovin : $n = N / (1 + \frac{1}{Ne^2})$ Keterangan: n = ukuran sampel, N = jumlah populasi, e = tingkat kesalahan (error tolerance), ditetapkan 5% (0,05), Apabila jumlah populasi pasien IGD RSUD Cipayung dalam periode penelitian (Bulan Januari 2026) adalah N = 270 pasien, maka perhitungannya adalah: $n = 270 / (1 + \frac{1}{270(0,05)^2})$ $n = 270 / (1 + \frac{1}{270(0,05)^2}) = 160$. Dengan demikian, jumlah sampel minimum yang dibutuhkan adalah 160 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi, yaitu berusia ≥ 18 tahun, mampu berkomunikasi dengan baik, serta bersedia menjadi responden.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur yang terdiri dari dua bagian. Instrumen pertama mengukur tingkat pengetahuan pasien tentang sistem triase meliputi definisi, tujuan, prinsip, kategori warna, dan proses pelaksanaan, dengan bentuk pertanyaan pilihan ganda. Instrumen kedua mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan IGD menggunakan skala Likert empat poin yang dikembangkan berdasarkan dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance,

dan empathy. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari r tabel sehingga dinyatakan valid, sedangkan uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's alpha >0,70 yang berarti instrumen reliabel dan konsisten.

Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi karakteristik responden, tingkat pengetahuan, dan tingkat kepuasan. Analisis bivariat digunakan untuk menguji hubungan antara kedua variabel menggunakan uji korelasi yang sesuai dengan skala data ordinal dan taraf signifikansi 0,05, dengan pengujian merujuk pada prosedur statistik standar.

Model penelitian ini bersifat korelasional, di mana variabel independen (X) adalah tingkat pengetahuan pasien tentang sistem triase dan variabel dependen (Y) adalah tingkat kepuasan terhadap pelayanan IGD. Hubungan antara X dan Y dianalisis untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang bermakna secara statistik..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilaksanakan di IGD RSUD Cipayung Jakarta Timur pada bulan Desember 2025 hingga Januari 2026. Proses pengumpulan data dilakukan setelah memperoleh izin institusi dan persetujuan etik. Responden yang memenuhi kriteria inklusi diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan diminta mengisi kuesioner secara mandiri. Dari 160 kuesioner yang dibagikan, seluruhnya kembali dan dapat dianalisis (response rate 100%).

A. Data Umum Hasil Penelitian

Data umum hasil penelitian ini merupakan Gambaran mengenai karakteristik responden yang meliputi Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, Pekerjaan, Pengalaman ke IGD.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden

Tabel 4. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden

Usia	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Dewasa	127	79,4
Lanjut Usia (Lansia)	33	20,6
Total	160	100

Berdasarkan Tabel 4.1, karakteristik responden menurut usia menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia dewasa, yaitu sebanyak 127 responden (79,4%). Sementara itu, responden yang termasuk dalam kelompok lanjut usia (lansia) berjumlah 33 responden (20,6%). Dari total 160 responden, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah kelompok usia dewasa

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Laki-Laki	70	43,8
Perempuan	90	56,3
Total	160	100

Berdasarkan Tabel 4.2, karakteristik responden menurut jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 90 responden (56,3%). Sementara itu, responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 70 responden (43,8%). Dari total 160 responden, dapat disimpulkan bahwa proporsi responden perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
SD	16	10,0
SMP	12	7,5
SMA	78	48,8
DIII	33	10,0
S1	21	13,1
Total	160	100

Berdasarkan Tabel 4.3, karakteristik responden menurut tingkat pendidikan menunjukkan bahwa hampir setengah dari responden memiliki tingkat pendidikan SMA, yaitu sebanyak 78 responden (48,8%). Selanjutnya, responden dengan pendidikan S1 berjumlah 21 responden (13,1%), sedangkan responden dengan pendidikan DIII sebanyak 33 responden (10,0%). Responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 16 responden (10,0%), dan yang memiliki pendidikan SMP sebanyak 12 responden (7,5%).

Dari total 160 responden, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan menengah, yaitu SMA.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
IRT	29	18.1
Pelajar/Mahasiswa	36	22.5
PNS/TNI/POLRI	34	21.3
Wiraswasta	32	20.0
Karyawan Swasta	29	18.1
Total	160	100

Berdasarkan Tabel 4.4, karakteristik responden menurut pekerjaan menunjukkan variasi yang relatif seimbang di antara kategori yang ada. Dari total 160 responden, sebagian besar adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 36 orang atau 22,5%, diikuti oleh PNS/TNI/POLRI sebanyak 34 orang (21,3%), dan wiraswasta sebanyak 32 orang (20,0%). Responden yang berprofesi sebagai IRT (Ibu Rumah Tangga) dan karyawan swasta masing-masing berjumlah 29 orang, dengan persentase sama yakni 18,1%.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman ke IGD

Tabel 4. 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman ke IGD

Pengalaman Ke IGD	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Pernah	91	56,9
Tidak Pernah	69	43,1
Total	160	100

Berdasarkan Tabel 4.5, sebagian besar responden, yaitu 91 orang (56,9%), pernah memiliki pengalaman berkunjung ke IGD, sedangkan 69 orang (43,1%) belum pernah sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden telah pernah menghadapi kondisi darurat atau membutuhkan layanan medis segera, sehingga pengalaman ini dapat memengaruhi pemahaman dan perilaku mereka terkait penanganan kesehatan.

6. Tingkat Pengetahuan Pasien Tentang Sistem Triage Di RSUD Cipayung

Tabel 4. 6 Tingkat Pengetahuan Pasien Tentang Sistem Triage Di RSUD Cipayung

Kategori Pengetahuan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Kurang ($\leq 55\%$)	38	23,8
Cukup (56%-75%)	45	28,1
Baik (76%-100%)	77	48,1
Total	160	100

Berdasarkan Tabel 4.6, tingkat pengetahuan responden mengenai sistem triage di RSUD Cipayung menunjukkan variasi yang berbeda. Sebanyak 77 responden (48,1%) memiliki pengetahuan yang tergolong baik (76%-100%), 45 responden (28,1%) termasuk dalam kategori cukup (56%-75%), dan 38 responden (23,8%) berada pada kategori kurang ($\leq 55\%$). Hasil ini mengindikasikan bahwa hampir setengah dari responden memiliki pemahaman yang baik mengenai sistem triage, sementara sebagian lainnya masih memerlukan peningkatan edukasi agar memahami prosedur triage secara lebih menyeluruh.

7. Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Di IGD RSUD Cipayung

Tabel 4. 7 Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Di IGD RSUD Cipayung

Kategori Pengetahuan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Kurang ($\leq 55\%$)	38	23,8
Cukup (56%-75%)	46	28,7
Baik/Puas (76%-100%)	76	47,5
Total	160	100

Berdasarkan Tabel 4.7, tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan di IGD RSUD Cipayung menunjukkan variasi yang berbeda. Sebanyak 76 responden (47,5%) melaporkan kepuasan baik/puas (76%-100%), 46 responden (28,7%) berada pada kategori cukup (56%-75%), dan 38 responden (23,8%) termasuk dalam kategori kurang ($\leq 55\%$). Hasil ini menunjukkan bahwa hampir setengah dari responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun masih terdapat sebagian responden yang menilai pelayanan kurang memuaskan, sehingga perlu adanya upaya peningkatan kualitas layanan IGD agar kepuasan pasien dapat lebih optimal.

8. Hubungan Tingkat Pengetahuan Pasien Tentang Sistem Triage dengan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Di IGD RSUD Cipayung

Tabel 4. 8. Hubungan Tingkat Pengetahuan Pasien Tentang Sistem Triage Dengan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Di IGD RSUD Cipayung

Contingency Tables

Kategori_Pengetahuan	Kategori_Kepuasan			Total
	Kurang	Cukup	Baik	
Kurang	30	8	0	38
Cukup	8	27	10	45
Baik	0	11	66	77
Total	38	46	76	160

χ^2 Tests

	Value	df	P
χ^2	137	4	<.001
Fisher's exact test			<.001
N	160		

Nominal

	Value
Phi-coefficient	NaN
Cramer's V	0.655

Berdasarkan Tabel 4.8, terlihat adanya hubungan yang jelas antara tingkat pengetahuan pasien tentang sistem triage dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan di IGD RSUD Cipayung. Pada responden dengan pengetahuan kurang ($\leq 55\%$), sebagian besar melaporkan kepuasan kurang sebanyak 30 orang, 8 orang merasa cukup, dan tidak ada yang merasa puas. Pada kelompok dengan pengetahuan cukup ($56\%-75\%$), 27 orang merasa puas cukup, 10 orang puas baik, dan 8 orang merasa kurang puas. Sementara itu, pada kelompok dengan pengetahuan baik ($76\%-100\%$), mayoritas responden sebanyak

66 orang melaporkan kepuasan baik/puas, 11 orang merasa cukup, dan tidak ada yang merasa kurang puas.

Hubungan Tingkat Pengetahuan dengan Kepuasan

Hasil analisis bivariat menggunakan uji korelasi menunjukkan nilai $p < 0,05$, yang berarti terdapat hubungan signifikan antara tingkat pengetahuan pasien tentang sistem triase dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan IGD. Responden dengan kategori pengetahuan baik cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan responden dengan pengetahuan kurang.

Temuan ini sejalan dengan teori kepuasan yang menyatakan bahwa persepsi positif terbentuk ketika harapan selaras dengan pemahaman terhadap proses pelayanan. Pasien yang memahami prinsip prioritas triase cenderung menerima perbedaan waktu tunggu secara rasional, sehingga tingkat frustrasi berkurang dan kepuasan meningkat. Hasil ini juga konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa peningkatan literasi triase berkorelasi dengan peningkatan kepuasan dan penurunan kecemasan di IGD.

Secara teoritis, hasil penelitian memperkuat konsep bahwa pengetahuan merupakan determinan penting dalam pembentukan sikap dan persepsi individu terhadap layanan kesehatan. Secara praktis, temuan ini mengindikasikan perlunya penguatan edukasi pasien melalui media informasi, komunikasi terapeutik, serta transparansi proses triase di ruang IGD. Implementasi strategi tersebut berpotensi meningkatkan mutu pelayanan, mengurangi konflik, dan mendukung praktik keperawatan berbasis patient-centered care.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pengetahuan pasien tentang sistem triase dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan di IGD RSUD Cipayung. Pasien dengan tingkat pengetahuan yang lebih baik cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan yang diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa pemahaman terhadap mekanisme prioritas pelayanan berperan dalam membentuk persepsi positif terhadap mutu layanan. Meskipun demikian, hasil penelitian ini perlu ditafsirkan secara hati-hati karena menggunakan

desain cross-sectional yang tidak dapat menjelaskan hubungan kausal secara langsung serta dilakukan pada satu lokasi penelitian sehingga generalisasi ke populasi yang lebih luas memerlukan pertimbangan kontekstual.

Berdasarkan hasil tersebut, direkomendasikan agar institusi pelayanan kesehatan, khususnya IGD, memperkuat strategi edukasi mengenai sistem triase melalui media informasi yang mudah dipahami, komunikasi terapeutik yang konsisten, serta sosialisasi prosedur pelayanan kepada pasien dan keluarga. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain longitudinal atau quasi-eksperimental untuk menilai pengaruh intervensi edukasi secara lebih komprehensif, serta melibatkan lebih dari satu rumah sakit guna meningkatkan validitas eksternal dan memperkaya temuan empiris dalam pengembangan praktik keperawatan gawat darurat berbasis patient-centered care.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdelwahab, R., Yang, H., & Teka, H. G. (2017). A quality improvement study of the emergency centre triage in a tertiary teaching hospital in northern Ethiopia. *African Journal of Emergency Medicine*, 7(4), 160–166. <https://doi.org/10.1016/j.afjem.2017.05.009>
- Afriansyah, A. (2024). Hubungan pengetahuan pasien tentang triase dengan tingkat kecemasan dan mekanisme koping pasien di IGD RS Sari Asih Ciledug. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 27(2), 145–154.
- Ar-Rasily, M. (2016). *Promosi Kesehatan*. Pustaka Baru Press.
- Arikunto, S. (2019a). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2019b). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik (Edisi Revisi)*. Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2015). *Reliabilitas dan validitas*. Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2018). *Metode penelitian*. Pustaka Pelajar.
- Chanif, C., Nursalam, N., Sriyono, S., Yuniasari, L., Pranata, S., & Armiyati, Y. (2023). The Correlation Between Nurses' Knowledge of Triage and the Accuracy of Triage Level Interpretation in the Emergency Department. *Scripta Medica (Banja Luka)*, 54(4), 385–388. <https://doi.org/10.5937/scriptamed54-46121>
- Chanif, R., Sari, N., & Fajarini, E. (2023). Pengetahuan perawat dan akurasi triase di IGD. *Jurnal Keperawatan Darurat*, 5(1), 45–52.
- Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta. (2023). *Profil kesehatan Provinsi DKI Jakarta tahun 2023*. Dinkes DKI Jakarta.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gustia, R. (2018). *Hubungan Pengetahuan Perawat Tentang Triase dengan Keterampilan*

dalam Pelaksanaan Triase di IGD RSUP Dr. M. Djamil Padang.

- Hansoti, B., Jenson, A., Keefe, D., De Ramirez, S. S., Anest, T., Twomey, M., Lobner, K., Kelen, G., & Wallis, L. (2017). Reliability and validity of pediatric triage tools evaluated in Low resource settings: A systematic review. *BMC Pediatrics*, 17(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12887-017-0796-x>
- Hinson, J. S., Martinez, D. A., Schmitz, P. S. K., Toerper, M., Radu, D., Scheulen, J., Stewart de Ramirez, S. A., & Levin, S. (2018). Accuracy of emergency department triage using the Emergency Severity Index and independent predictors of under-triage and over-triage in Brazil: a retrospective cohort analysis. *International Journal of Emergency Medicine*, 11(1). <https://doi.org/10.1186/s12245-017-0161-8>
- Jaypee Brothers Medical Publishers. (2012). *Textbook of Emergency and Trauma Care*. Jaypee Brothers Medical Publishers.
- Kementerian Kesehatan RI. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan. Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan RI. (2023). Laporan kunjungan rumah sakit dan instalasi gawat darurat. Kementerian Kesehatan RI.
- Kusnanto. (2019). *Keperawatan Keluarga: Teori dan Praktik*. Trans Info Media.
- Mardalena. (2017). *Buku Ajar Keperawatan Gawat Darurat*. Pustaka Baru Press.
- Merriam-Webster. (2025). Triage. <https://www.merriam-webster.com/dictionary/triage>
- Moon, S. H., Shim, J. L., Park, K. S., & Park, C. S. (2019). Triage accuracy and causes of mistriage using the Korean Triage and Acuity Scale. *PLoS ONE*, 14(9), 1–13. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0216972>
- Notoatmodjo, S. (2014). *Ilmu perilaku kesehatan*. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2020). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2016). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Salemba Medika.
- Prayuga, Y. (2017). Metode pengukuran kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 3(2), 75–83.
- Putri, A., & Kurniawan, B. (2023). Analisis kesalahan identifikasi pasien pada pemberian obat di instalasi rawat inap. *Jurnal Keperawatan Klinis*, 12(3), 145–152.
- Rachmah, S., Mawaddah, M., & Wijaya, T. (2025). Effectiveness of implementing nursing intervention health education about triage on patients' families in the emergency room hospital. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2), 115–123.
- Sahat Tua Naibaho, B., & Widyowati, A. (2025). Meningkatkan Pengetahuan Keluarga Pasien pada Pelayanan di IGD dengan Edukasi Pemilihan TRIAGE. *Jurnal Abdi Kesehatan Dan Kedokteran*, 4(1), 9–15. <https://doi.org/10.55018/jakk.v4i1.67>
- Sari, S. R., & Fajarini, M. (2022). The Emergency Severity Index (ESI) Usage: Triage Accuracy and Causes of Mistriage. *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(S1), 243–248. <https://doi.org/10.30604/jika.v7is1.1190>
- Sukrang, S., Hasnidar, H., & Fauzan, F. (2023). Pengetahuan keluarga pasien tentang

triase dengan kepuasan keluarga pasien dalam pelayanan keperawatan di instalasi gawat darurat. *Syntax Idea*, 5(5), 1–10.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Syapitri, L. (2020). Konsep kerangka penelitian dalam ilmu kesehatan. *Jurnal Metodologi Penelitian Kesehatan*, 5(1), 15–22.

Talibo, N. A. (2023). PENGARUH PENGARUH EDUKASI SISTEM TRIASE TERHADAP PENGETAHUAN KELUARGA PADA PELAYANAN DI IGD RS BUDI MULIA BITUNG. *Klabat Journal of Nursing*, 5(2), 55. <https://doi.org/10.37771/kjn.v5i2.976>

Torrey, T. (2025). How triage works in a hospital. *Verywell Health*.

Ullah, T. (2022). Analysis Of Factors That Affect the Implementation Of Triage On Satisfaction Of Patients Family. *Journal of Applied Nursing and Health*, 4(1), 130–135. <https://doi.org/10.55018/janh.v4i1.66>

Wessman, T., Ärnlov, J., Carlsson, A. C., Ekelund, U., Wändell, P., Melander, O., & Ruge, T. (2022). The association between length of stay in the emergency department and short-term mortality. *Internal and Emergency Medicine*, 17(1), 233–240. <https://doi.org/10.1007/s11739-021-02783-z>.