

## HUBUNGAN *RESPON TIME* DAN PENERAPAN *TRIAGE* PERAWAT DENGAN TINGKAT ANSIETAS DAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD UNDATA PROVINSI SULAWESI TENGAH

Nurul Fadila<sup>1\*</sup>, Afrina Januarista<sup>2</sup>, Elin Hidayat<sup>3</sup>

Prodi Ners, Jurusan Keperawatan, Universitas Widyia Nusantara<sup>1,2,3</sup>

\*Corresponding Author : nurulfadila871@gmail.com

### ABSTRAK

*Respon time* dan *triage* yang tidak tepat dapat meningkatkan kecemasan dan ketidakpuasan pasien, tujuan penelitian ini yaitu telah dibuktikan hubungan *respon time* dan penerapan *triage* perawat dengan tingkat ansietas dan kepuasan pasien di IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Jenis penelitian kuantitatif, desain survey analitik, pendekatan cross sectional. Populasi penelitian ini yaitu semua pasien yang masuk di IGD RSUD Undata, sampel berjumlah 96 responden, teknik pengambilan sampel yaitu purposive sampling. Dari 96 responden, sebagian besar mendapatkan kategori *respon time* yang cepat sebanyak 67 responden (69.8%), kategori penerapan *triage* sesuai sebanyak 53 responden (55.2%). Variabel ansietas kategori terbanyak adalah kecemasan sedang sebanyak 55 responden (57.3%), kategori puas sebanyak 54 responden (56.2%). Hasil uji chi square, terdapat hubungan *respon time* dengan tingkat ansietas pasien di IGD RSUD Undata dengan *p value*  $0.000 < 0.05$ . Terdapat hubungan *respon time* dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Undata dengan *p value*  $0.000 < 0.05$ . Terdapat hubungan penerapan *triage* dengan tingkat ansietas pasien di IGD RSUD Undata dengan *p value*  $0.000 < 0.05$ . Terdapat hubungan penerapan *triage* dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Undata dengan *p value*  $0.000 < 0.05$ . Ada Hubungan *respon time* dan penerapan *triage* dengan tingkat ansietas dan kepuasan pasien di Instalasi Gawat darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Bagi rumah sakit dapat memberikan edukasi *audio visual* kepada pasien maupun keluarga terkait *respon time* dan *triage*, melalui videotron agar pasien dan keluarga mengetahui alur proses *triage* dan *respon time*, sehingga dapat membantu menurunkan kecemasan pada pasien.

**Kata kunci** : ansietas, kepuasan, penerapan *triage*, *respon time*

### ABSTRACT

*This is quantitative research type with analytic survey design and using a cross-sectional approach. The total of population of this study were all patients who admitted in the emergency room of Undata Hospital, total of sample was 96 respondents that taken by the purposive sampling technique. By the 96 respondents, most of them have a fast response time category, about 67 respondents (69.8%), about 53 respondents (55.2%) have the appropriate triage implementation category. About 55 respondents (57.3%) have moderate anxiety category, about 54 respondents (56.2%) have the satisfied category. The results of the chi square test analysis mentioned that there is a correlation between response time and the level of patient anxiety in the emergency room of Undata Hospital with a p-value =  $0.000 < 0.05$ . There is a correlation between response time and patient satisfaction in the emergency room of Undata Hospital with a p-value =  $0.000 < 0.05$ . There is a correlation between the implementation of triage and the level of patient anxiety in the emergency room of Undata Hospital with a p-value =  $0.000 < 0.05$ . There is a correlation between the implementation of triage and patient satisfaction in the emergency room of Undata Hospital with a p-value =  $0.000 < 0.05$ . There is a correlation between response time and triage implementation with the level of anxiety and patient satisfaction in the emergency room of Undata Hospital, Central Sulawesi Province. The hospital management can provide the education to patients and families regarding response time and triage, through brochures or pamphlets so that patients and families know the flow of the triage process and response time, so that could reduce the patient's anxiety.*

**Keywords** : anxiety, satisfaction, triage implementation, response time

## PENDAHULUAN

Pada saat keadaan darurat, pasien bisa kehilangan nyawanya dalam beberapa menit. Misalnya saja seseorang mengalami gagal nafas selama 2 sampai 3 menit saja, Hal ini bisa berakibat fatal, sehingga kurang tepatnya penerapan *respon time* dan *triage* bisa meningkatkan kecemasan dan ketidakpuasan pasien (Anggraini and Febrianti, 2020). Pasien yang tiba di IGD dalam keadaan tidak sehat atau mengalami cedera serius dapat membahayakan nyawanya sehingga diperlukan tindakan medis yang segera untuk mencegah kematian dan kecacatan pada pasien (Nurcholis, *et al.*, 2022). Oleh karena itu, pasien seringkali mengalami respons kecemasan di ruang gawat darurat, yang biasanya merupakan indikasi keemasannya berupa skala nyeri meningkat, nadi menjadi cepat dan peningkatan tekanan darah, maka dari itu diperlukan *respon time* sesuai dengan batasan waktu *triage* untuk meminimalisir dampak buruk terhadap kesehatan pasien (Intan, *et al.*, 2020)

Menurut *World Health Organisation* (WHO) ditahun 2021, data kepuasan pasien di rumah sakit di berbagai negara dikumpulkan dari lebih dari 6 juta pasien di 25 negara. Swedia memiliki tingkat kepuasan pasien tertinggi yaitu sebesar 92,37%, diikuti oleh Finlandia sebesar 91,92% dan Norwegia sebesar 89,20%. Sebaliknya, Kenya dan India memiliki tingkat kepuasan pasien terendah, masing-masing sebesar 40,4% dan 34,4%. Selain itu, lebih dari 200 juta orang menderita kecemasan (WHO, 2021). Indonesia yang terletak di kawasan ASEAN mengalami tingginya jumlah kunjungan ke fasilitas darurat. Statistik menunjukkan bahwa 4.402.205 pasien mencari perawatan di unit gawat darurat, dengan 12% kunjungan berasal dari 1.033 rumah sakit negri dan 1.319 unit di rumah swasta. Selain itu, pada tahun 2018, Jawa Tengah mencatat 1.990.104 kunjungan rumah sakit (Kemenkes RI, 2019).

Data yang didapatkan dari 17.280 responden yang berasal dari seluruh wilayah Indonesia, sekitar 81% menyatakan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan, tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas rujukan kesehatan tingkat lanjut (FRKTL) atau rumah sakit pemerintah mencapai angka 80%, sementara untuk rumah sakit swasta mencapai 83%. Berdasarkan data dari Riskesdas sekitar 14 juta orang yang mengalami kecemasan (Badan Pusat Statistik, 2020). Kecemasan dan ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien dapat dipicu karena kurang tepatnya penetapan *triage* dan keterlambatan dalam pelayanan (Mustofa, B., 2021). Keterlambatan dalam pelayanan bisa diakibatkan karena keterbatasan jumlah perawat dan fasilitas serta infrastruktur, (Nurrahma, 2021). Waktu yang dibutuhkan perawat untuk merespons pasien di ruang gawat darurat dapat memengaruhi tingkat kecemasan dan kepuasan mereka. Pasien sering kali merasa diabaikan atau dibiarkan menunggu dalam waktu lama, yang dapat memengaruhi keseluruhan pengalaman dan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang mereka terima (Aprillia, 2021).

*Respon time* dan *triage* dua hal yang tidak bisa dipisahkan, pasien dengan *triage* biru, *respon time* nya <5 menit rata-rata memiliki tingkat kecemasan pasien dan keluarga yang tinggi, dikarenakan kondisi yang gawat darurat, begitupun pada *triage* merah dengan *respon time* <10 menit, kecemasan meningkat karena kondisi kesehatannya dapat mengancam nyawa, pada *triage* kuning dengan *respon time* 15-30 menit memiliki tingkat kecemasan sedang-berat, dikarenakan kondisi pasien yang berpotensi mengancam nyawa, pasien menganggap bahwa pasien diberikan pelayanan terlalu lama sehingga dapat meningkatkan kecemasan pasien, pada pasien dengan *triage* hijau rata-rata memiliki tingkat kecemasan ringan hingga sedang (Huzaiyah *et al.*, 2022). Pasien yang datang ke IGD dengan mendapatkan respon yang lambat akan merasa terjadi penolakan terhadap dirinya yang dapat menjadi salah satu faktor peningkatan GABA, yaitu peningkatan sel sel saraf yang mempengaruhi *gyrus parietalis*, sehingga menimbulkan gejala pusing, gemetar, nyeri pada kepala, keringat berlebih, dan meningkatnya frekuensi nadi (Hayati, 2020), *Respon time* juga merupakan salah satu indikator dalam penilaian kepuasan pasien (Simandalahi. *et all*, 2019), kepuasan pasien sangat berkaitan

dengan *respon time* yang diberikan oleh perawat, kepuasan pasien ini didapatkan ketika pelayanan yang diberikan kepada pasien itu sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien, puas atau tidak puas yang dirasakan pasien tergantung kualitas pelayanan yang diberikan, yaitu termasuk lamanya waktu pelayanan yang diterima (Daud *et al.*, 2023), Sensasi kepuasan pasien dapat meningkat apabila waktu pelayanan pasien dilakukan dengan cepat tanggap, namun kepuasan pasien ini bukan hanya dari kecepatan perawat dalam pelayanan tetapi juga dilihat dari kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan dalam hal *reliability* atau kehandalan, *assurance* atau sikap perawat dalam memberikan pelayanan, sikap empati perhatian dan kepedulian perawat kepada pasien, dan *tangible* dimana penampilan perawat, kelengkapan alat dan kondisi ruangan juga mempengaruhi kepuasan pasien (Purwanto, *et al.*, 2019)

Penelitian Nining menemukan bahwa adanya keterkaitan antara seberapa cepat perawat merespons pasien dan tingkat kepuasan keluarganya di Unit Gawat Darurat. Penelitian menunjukkan bahwa ketika perawat merespons lebih cepat, kepuasan pasien dan keluarga cenderung lebih tinggi (Nining, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh D. Anggraini dan A. Febrianti (2020) menemukan adanya hubungan yang signifikan antara *respon time* dengan kecemasan keluarga pasien di UGD RS DR.A.K Gani Palembang. Nilai *p* sebesar 0,025 menunjukkan bahwa kecepatan respon dapat berdampak pada tingkat kecemasan pada keluarga pasien yang diukur dengan indikator standar mutu pelayanan keperawatan di IGD (Anggraini and Febrianti, 2020). Studi pendahuluan yang dilaksanakan 19 Januari 2024 berdasar data dari RSUD Undata jumlah kunjungan pasien di IGD RSUD Undata pada tahun 2023 mencapai 17.479 pasien. Selain itu, peneliti juga mewawancarai 5 pasien, dimana didapatkan data sebanyak 3 orang pasien merasa gelisah, khawatir dan mengatakan tidak puas dikarenakan mereka seharusnya ditangani lebih dulu dan mengeluh mengenai pelayanan yang lambat, dan 2 orang pasien lainnya merasa sedikit khawatir dan merasa puas terhadap pelayanan perawat, serta bukan pertama kalinya pasien tersebut masuk di IGD RSUD Undata.

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis hubungan *respon time* dan penerapan *triage* dengan tingkat ansietas dan kepuasan pasien di Intalasi Gawat Darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain survei analitik dengan pendekatan *cross-sectional* yang dilakukan di IGD RS Undata pada tanggal 25 April hingga 4 Mei 2024. Populasinya seluruh pasien yang mendapat perawatan di IGD RS Undata. menggunakan teknik "*purposive sampling*", besar sampel sebanyak 96 responden. Penelitian ini menggunakan lembar observasi SPO penerapan *triage* RSUD Undata, lembar observasi *respon time*, kuesioner S-AI (*State Anxiety Inventory*) dari (Harahap, 2022) dan kuesioner kepuasan pasien dari. Penelitian ini menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat signifikansi  $\alpha$  yang ditetapkan sebesar  $\leq 0,05$ . Penelitian ini telah mendapat persetujuan dari Komite Etik Penelitian Kedokteran dan Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Tadulako dengan nomor uji izin etik 3571/UN 28.1.30/KL/2024 pada tanggal 04 April 2024

## HASIL

Berdasar tabel 1, terlihat bahwa dari 96 responden, kategori umur terbesar yaitu umur 30-39 tahun sebanyak 43 (44.8%) responden, dan kategori umur terkecil yaitu umur 15-19 tahun sebanyak 3 (3.1%) responden. Kategori jenis kelamin perempuan menjadi yang terbesar pada penelitian ini sebanyak 52 (54,2%). Mayoritas responden memiliki riwayat pendidikan SMA berjumlah 36 responden (37,5%), dan riwayat pendidikan responden terkecil yaitu tidak sekolah dan D3 masing – masing memiliki 1 responden (1,0%). Data kategori riwayat perawatan

responden terbesar yaitu responden yang baru melakukan perawatan pertama kali sebanyak 71 responden dengan presentasi (74,1%).

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan Riwayat Perawatan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2024 (f = 96)**

Karakteristik Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia		
15-19 tahun	3	3.1
20-29 tahun	36	37.5
30-59 tahun	43	44.8
>60	14	14.6
Jenis Kelamin		
Perempuan	52	54.2
Laki-Laki	44	45.8
Pendidikan		
Tidak sekolah	1	1.0
SD	15	15.6
SMP	10	10.4
SMA	36	37.5
Mahasiswa	12	12.5
D3	1	1.0
S1	21	21.9
Riwayat Perawatan		
Pertama kali	71	74,0
lebih dari sekali	25	26,0

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Respon Time, Penerapan Triage, Tingkat Ansietas, dan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2024 (f = 96)**

Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<i>Respon time</i>		
Cepat	67	69,8
Lambat	29	30,2
Penerapan <i>Triage</i>		
Sesuai	53	55.2
Tidak Sesuai	43	44.8
Tingkat Ansietas		
Ringan	29	30.2
Sedang	55	57.3
Berat	12	12.5
Kepuasan Pasien		
Puas	54	56.2
Tidak Puas	42	43.8

Temuan data hasil penelitian yang pada tabel 2, ditunjukkan bahwa sebagian besar dari 96 responden memiliki waktu respons yang cepat, dimana 67 peserta (69,8%) termasuk dalam kategori ini, sedangkan 29 responden (30,2%) mengalami waktu respons yang lebih lambat. Selain itu, mayoritas pasien yang berjumlah 53 orang (55,2%) mendapatkan pelaksanaan *triage* yang benar, sedangkan yang tidak mendapatkan pelaksanaan *triage* yang benar sebanyak 43 orang (44,8%). Dalam hal tingkat kecemasan, sebagian besar peserta melaporkan tingkat kecemasan sedang, dengan 55 responden (57,3%) termasuk dalam kategori ini, sementara kelompok kecil yang terdiri dari 12 orang (12,5%) melaporkan kecemasan berat. Selain itu, sebagian besar pasien, yaitu 54 responden (56,2%) melaporkan puas dengan layanan yang ditawarkan di IGD, sedangkan 42 responden (43,8%) menyatakan ketidakpuasan khususnya

terhadap pelayanan keperawatan.

**Tabel 3. Hubungan *Respon Time* dengan Tingkat Ansietas Pasien di Instalasi Gawat Darurat di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2024 ( $f = 96$ )<sup>a</sup>**

<i>Respon time</i>	Tingkat ansietas Pasien						Total	<i>P value</i>	
	Ringan		sedang		Berat				
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>F</i>		%
Cepat	29	30.2	38	39.6	0	.0	67	69.8	0,000 <sup>b</sup>
Lambat	0	.0	17	17.7	12	12.5	29	30.2	
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>30.2</b>	<b>55</b>	<b>57.3</b>	<b>12</b>	<b>12.5</b>	<b>96</b>	<b>100.0</b>	

Hasil yang ditunjukkan pada tabel 3 menunjukkan bahwa uji *chi-square* menghasilkan nilai  $p$  sebesar 0,000 yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara waktu tanggap dengan tingkat kecemasan pasien di instalasi gawat darurat RSUD Undata yang terletak di Provinsi Sulawesi Tengah.

**Tabel 4. Hubungan *Respon Time* dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2024 ( $f = 96$ )<sup>a</sup>**

<i>Respon time</i>	Kepuasan pasien				Total	<i>P value</i>	
	Puas		Tidak puas				
	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>		%
Cepat	52	54.2	15	15.6	67	69.8	0,000 <sup>b</sup>
Lambat	2	2.1	27	28.1	29	30.2	
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>56.2</b>	<b>42</b>	<b>43.8</b>	<b>96</b>	<b>100.0</b>	

Hasil pada tabel 4 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara waktu tanggap dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah, dibuktikan dengan uji *chi-square* menghasilkan nilai  $p$  sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan perawatan pasien di unit gawat darurat berdampak langsung pada tingkat kepuasan mereka secara keseluruhan.

**Tabel 5. Hubungan Penerapan *Triage* dengan Tingkat Ansietas Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2024 ( $f = 96$ )<sup>a</sup>**

Penerapan <i>triage</i>	Tingkat ansietas Pasien						Total	<i>P value</i>	
	Ringan		Sedang		Berat				
	<i>f</i> <sup>d</sup>	% <sup>e</sup>	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%	<i>F</i>		%
Sesuai	29	30.2	24	25.0	0	.0	53	55.2	0,000 <sup>b</sup>
Tidak sesuai	0	.0	31	32.3	12	12.5	43	44.8	
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>30.2</b>	<b>55</b>	<b>57.3</b>	<b>12</b>	<b>12.5</b>	<b>96</b>	<b>100.0</b>	

Temuan dari tabel 5 menunjukkan bahwa uji *chi-square* menghasilkan nilai  $p$  sebesar 0,000, yang berada di bawah tingkat signifikansi yang telah ditentukan yaitu 0,05. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara penerapan penerapan *triage* dan tingkat kecemasan yang dialami pasien di Instalasi Gawat Darurat RS Undata, yang terletak di Provinsi Sulawesi Tengah.

**Tabel 6. Hubungan Penerapan *Triage* dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2024 ( $f = 96$ )<sup>a</sup>**

Penerapan <i>triage</i>	Kepuasan pasien				Total		<i>P value</i>
	Puas		Tidak puas		<i>F</i>	%	
	<i>f</i> <sup>d</sup>	% <sup>e</sup>	<i>F</i>	%			
Sesuai	51	53.1	2	2.1	53	55.2	0,000 <sup>b</sup>
Tidak sesuai	3	3.1	40	41.7	43	44.8	
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>56.2</b>	<b>42</b>	<b>43.8</b>	<b>96</b>	<b>100.0</b>	

Berdasarkan tabel 6, hasil uji statistic menunjukkan p value sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan *triage* dengan kepuasan pasien di ruang gawat darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

## PEMBAHASAN

### **Respon time Perawat di IGD RSUD Undata**

Tabel 2 menyajikan data hasil penelitian yang menunjukkan mayoritas responden pada penelitian ini mendapat *respon time* yang cepat yaitu sebanyak 67 responden (69.8%), peneliti berasumsi hal ini dikarenakan jumlah perawat lebih banyak, sehingga perawat dapat lebih cepat dalam melakukan penanganan. Jumlah perawat dapat mempengaruhi pelayanan, keterbatasan jumlah perawat dibandingkan jumlah pasien dapat menyebabkan kelelahan pada perawat karena permintaan pasien akan asuhan keperawatan yang melebihi standar kemampuan perawat (Eryanto Nabuasa, 2019). Penelitian (Nurcholis, *et al.*, 2022) menyatakan jumlah perawat mempengaruhi penanganan pada pasien, jumlah perawat yang banyak dapat meringankan beban kerja perawat hingga pemberian *respon time* dapat lebih cepat, berbeda halnya dengan keterbatasan jumlah perawat, dibandingkan jumlah pasien yang banyak, dapat membuat perawat memiliki kesibukan yang tinggi, sehingga tidak efektif dalam memberikan penanganan

### **Penerapan *Triage* Perawat di IGD RSUD Undata**

Berdasarkan data penelitian yang disajikan pada table 2 diatas terkait penerapan *triage* perawat di dapatkan mayoritas responden mendapat penerapan *triage* yang sesuai sebanyak 53 responden (55.2%), peneliti berasumsi hal ini dipengaruhi oleh pengetahuan dan keterampilan perawat dalam memberikan penanganan. Pengetahuan perawat dalam keterampilannya melakukan penerapan *triage* itu memiliki keterkaitan yang erat, semakin baik pengetahuan perawat, semakin baik juga keterampilannya dalam melakukan penilaian dan penerapan *triage* kepada pasien (Nurbianto, 2021). Penelitian (Nurhaeni Asrullah, 2019), Penelitian ini menyoroti pentingnya pengetahuan perawat dalam menentukan urgensi perawatan pasien selama triase, serta kebutuhan untuk mengantisipasi potensi komplikasi pasca triase. Studi tersebut menyimpulkan bahwa tingkat pengetahuan perawat yang lebih tinggi dikaitkan dengan peningkatan implementasi triase.

### **Tingkat Ansietas Pasien di IGD RSUD Undata**

Data yang disajikan pada tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar peserta dilaporkan mengalami tingkat kecemasan sedang, yaitu sebanyak 55 responden (57,3%). Asumsi peneliti terkait hal ini dikarenakan jenis kelamin responden, karena perempuan biasanya lebih sensitif dibandingkan laki-laki. Hal ini didukung oleh fakta bahwa mayoritas responden dalam penelitian tersebut adalah perempuan. Gangguan kecemasan yang ditandai dengan kecemasan spontan lebih sering terjadi pada wanita dibandingkan pria. Hal ini mungkin disebabkan oleh kecenderungan perempuan untuk lebih ekspresif secara emosional, sedangkan laki-laki

cenderung lebih berorientasi pada tindakan dan rasa ingin tahu. Laki-laki seringkali menunjukkan rasa tenang yang lebih besar ketika dihadapkan pada tantangan, sedangkan perempuan cenderung mengalami tingkat kecemasan yang lebih tinggi dibandingkan laki-laki (Prima, 2019). Penelitian (Putri, *et al.*, 2022) didapatkan *p value*  $0.010 < 0.05$ , yang menunjukkan adanya hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kecemasan pada pasien.

### **Kepuasan Pasien di IGD RSUD Undata**

Hasil penelitian yang tersaji pada tabel 2 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu 54 pasien (56,2%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat. Para peneliti mengaitkan hal ini dengan kehandalan perawat dalam memberikan layanan berkualitas kepada pasien. Keandalan, yang mencakup kemampuan untuk memberikan layanan yang sesuai dan dapat diandalkan, merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan (Hasyim, 2019). Penelitian (Soumokil, *et al.*, 2021) melalui pengujian statistik *chi square* didapatkan nilai sig 0.000 yang menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara keandalan perawat dan kepuasan pasien di RSUD Piru.

### **Hubungan Respon Time dengan Tingkat Ansietas Pasien di IGD RSUD Undata**

Berdasarkan hasil pengujian *chi square* pada tabel 3, didapatkan 29 responden (30.2%) yang mendapatkan penanganan *respon time* yang cepat namun memiliki tingkat ansietas ringan dan 12 responden (12.5%) yang mendapatkan penanganan *respon time* yang lambat dan memiliki tingkat ansietas berat, didapatkan nilai sig sebesar  $0.000 < 0.05$ , maka secara statistic terdapat hubungan yang signifikan antara *respon time* dengan tingkat ansietas pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Peneliti berasumsi *respon time* dapat mempengaruhi tingkat ansietas pada pasien, semakin cepat *respon time* yang diberikan akan membuat tingkat ansietas pasien semakin rendah, begitupun sebaliknya. Pelayanan kepada pasien harus diberikan paling tidak  $< 5$  menit setelah pasien tiba di IGD untuk mengurangi resiko terjadinya kematian pasien dan juga kecacatan, hal tersebut juga dapat mengurangi kecemasan pasien (Jainurakhma, 2022).

Penelitian (Zainal Abidin, *et al.*, 2023), dengan uji statistic *chi square*, hasil nilai p sebesar 0.001 kurang dari 0.05, yang artinya terdapat keterkaitan *respon time* yang diberikan perawat dengan level kecemasan. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Annur, *et al.*, 2023), didapatkan hasil menggunakan statistik *chi square* dengan nilai p  $0.000 < 0.05$ , maka terdapat keterkaitan antara *respon time* perawat dengan tingkat kecemasan pada pasien, penelitian (Kurniawan, 2021), didapatkan nilai p sebesar  $0.001 < 0.05$  yang artinya terdapat hubungan antara waktu tanggap dengan kecemasan pasien di IGD RS PKU Muhammadiyah Gombong.

### **Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Undata**

Berdasarkan hasil pengujian *chi square* pada tabel 4 di atas, didapatkan 52 responden (54.2%) yang mendapatkan *respon time* yang cepat dan memiliki perasaan puas dan 27 responden (28.1%) yang mendapatkan penanganan *respon time* yang lambat dan memiliki perasaan yang tidak puas, diperoleh nilai *p* yaitu  $0.000 < 0.05$ , maka dapat dikatakan secara statistic terdapat adanya hubungan *respon time* dengan tingkat ansietas pasien di IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Peneliti berasumsi, *respon time* memiliki keterkaitan dengan kepuasan pasien, semakin cepat penanganan yang didapatkan responden akan meningkatkan perasaan senang, dan pasien merasa keinginan maupun ekspektasi pasien dapat dipenuhi, maka hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap cepat tanggap pelayanan perawat di IGD, begitupun sebaliknya. Kecepatan pelayanan di IGD menjadi salah satu faktor penentu kualitas pelayanan di rumah sakit yang dapat mempengaruhi rasa puas yang dirasakan pasien (Rochana, dan Djogotuga, 2020). Maka hal ini *respon time* dianggap sebagai salah satu penanda kualitas pelayanan yang berdampak pada tingkat kepuasan pasien (Simandalahi. *et all*, 2019).

Berdasarkan penelitian (Mutiarasari, Puspasari, 2019), *statistic Chi-Square* menunjukkan nilai  $p$  value yaitu  $0,023 < 0,05$  yang menunjukkan terdapat korelasi antara waktu tanggap dengan kepuasan pasien, demikian pula pada penelitian (Akhirul dan Fitriana, 2020) uji *Sommers'd* menghasilkan nilai sig sebesar  $0,001 < 0,05$  yang menunjukkan hubungan antara waktu respons layanan UGD dengan tingkat kepuasan pasien, dan sejalan juga dengan penelitian (Wisageni, et al., 2023) didapatkan nilai  $p = 0.001$ , yang berarti ada hubungan *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien, hal ini menandakan bahwa semakin cepat perawat dalam memberikan penanganan kepada pasien, maka semakin puas juga pasien terhadap pelayanan yang diberikan perawat.

### **Hubungan Penerapan *Triage* dengan Tingkat Ansietas Pasien di IGD RSUD Undata**

Berdasarkan hasil pengujian *chi square* pada tabel 5 di atas, didapatkan 29 responden (30.2%) yang mendapatkan penerapan *triage* yang sesuai dan memiliki tingkat ansietas ringan dan 12 responden (12.5%) yang mendapatkan penerapan *triage* yang tidak sesuai dan memiliki tingkat ansietas yang berat, dengan nilai  $p$  sebesar  $0.000 < 0.05$ , maka dapat dikatakan secara *statistic* terdapat hubungan penerapan *triage* perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Peneliti berasumsi hal ini dikarenakan penerapan *triage* yang diterapkan, apabila *triage* nya sesuai dengan SPO maka, kecemasan pasien akan semakin rendah, dan juga jika penerapan *triage* nya tidak sesuai dengan SPO, maka kecemasan pasien juga akan semakin meningkat.

Setiap individu memiliki kekhawatiran masing - masing, berbagai faktor dapat mempengaruhi salah satunya yaitu faktor kesehatan, kondisi lingkungan, maupun penanganan yang diberikan (Diyaningrum, 2022). Dalam penerapan *triage* memerlukan komunikasi kepada pasien, menurut (Putri, 2019) komunikasi perawat yang efektif dapat menurunkan kecemasan pasien. Penelitian (Huzafah et al., 2022), mendukung hubungan penerapan *triage* dengan kecemasan pasien, dibuktikan dengan hasil  $p$  value  $0.012 < 0.05$  menggunakan uji *Spearman Rank*, yang berarti ada keterkaitan antara penerapan *triage* dengan tingkat ansietas, pada penelitian (Purwacaraka and Arief Hidayat, 2022), terkait tingkat kegawatdaruratan (*triase*) pasien dengan kecemasan yang mana di dapatkan hasil bahwa semakin tinggi level *triase* pasien semakin tinggi juga kecemasan yang dirasakan oleh pasien maupun keluarga pasien, didapatkan nilai  $p$  sebesar  $0.000 < 0.05$  yang berarti terdapat hubungan antara tingkat *triase* pasien dengan kecemasan yang dirasakan.

### **Hubungan Penerapan *Triage* dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Undata**

Berdasarkan hasil pengujian *chi square* pada tabel 6 di atas, terdapat 51 responden (53.1%) yang mendapatkan penerapan *triage* yang sesuai dan memiliki perasaan puas dan terdapat 40 responden yang mendapatkan penerapan *triage* yang tidak sesuai dan memiliki perasaan yang tidak puas, didapatkan nilai sig  $0.000 < 0.05$ , maka secara *statistic* terdapat hubungan penerapan *triage* perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Peneliti berasumsi hal ini disebabkan karena penerapan *triage*, ketika penerapan *triage* sesuai SPO, responden akan merasa puas dengan pemilahan yang dilakukan perawat, karena semuanya jelas dalam penyampaian informasi kepada responden, dan ketika responden mendapatkan penerapan *triage* tidak sesuai SPO dapat berakibat meningkatkan kecacatan bahkan kematian pada pasien, dan ini dapat membuat responden akan merasa tidak puas, selain itu berakibat pada responden yang akan mendapatkan pelayanan yang lambat dan merasa diabaikan oleh perawat.

*Triage* memiliki tujuan utama yang mana mengutamakan pasien berdasarkan tingkat keparahan (Andi, 2022), jadi *triage* dilakukan untuk memastikan bahwa pasien menerima bantuan sesuai dengan kondisi kegawatdaruratan pasien (Rasdiyanah M. dkk., 2023), proses *triage* ini dapat mempercepat penanganan pasien, terutama pada pasien kritis atau darurat untuk

memastikan keselamatan hidup pasien dapat terjaga (suprpto, 2021), hal ini dianggap sebagai salah satu penanda kualitas pelayanan yang berdampak pada tingkat kepuasan pasien (Simandalahi, *et al.*, 2019). Hal ini dikuatkan oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Suherlan, *et al.*, 2024) melalui pengujian statistik *Chi square* diperoleh nilai  $p < 0,003 < 0,05$  yang menunjukkan adanya hubungan pelaksanaan *triage* dengan kepuasan pasien di IGD RS PMI Bogor. Penelitian ini juga searah dengan penelitian (Damansyah, 2022) dimana *Chi square* juga menunjukkan *p-value* sebesar  $0,003 < 0,05$  hal ini menunjukkan adanya hubungan antara keakuratan penilaian *triage* dengan keberhasilan pengobatan pasien, penelitian (Prahmawati, *et al.*, 2024) didapatkan nilai  $p < 0,000 < 0,05$ , yang berarti terdapat hubungan ketepatan pelaksanaan triase dengan kepuasan keluarga pasien di RS Asy-Syifa Medika.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa mayoritas responden mendapatkan *respon time* yang cepat, dan penerapan *triage* yang sesuai, kemudian responden sebagian besar memiliki tingkat ansietas yang sedang dan merasa puas. Berdasarkan hasil uji *chi-square* di dapatkan *p value*  $0,000 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *respon time* dan penerapan *triage* dengan tingkat ansietas dan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya atas dukungan, doa dan kasih sayang yang tidak ada hentinya yang selalu diberikan oleh kedua orang tua, juga kepada pembimbing 1 dan 2 yang senantiasa memberikan bimbingan, motivasi, dan pelajaran yang berharga kepada peneliti, dan peneliti juga menyampaikan terimakasih yang sangat tulus kepada Diklat dan Kepala Ruang IGD RSUD Undata yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhirul dan Fitriana (2020) 'Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.', *jurnal keperawatan muhammadiyah*, pp. 2597–7539.
- Andi (2022) *Modifikasi teletriase*. Malang: Media Nusa Creative.
- Anggraini, D. and Febrianti, A. (2020) 'Response time dengan tingkat kecemasan keluarga pasien di unit gawat darurat rumah sakit Dr. A. K. Gani Palembang', *In Proceeding Seminar Nasional Keperawatan*, 6(1), pp. 202–206. Available at: <http://conference.unsri.ac.id/index.php/SNK/article/view/1793>.
- Annur, M.A., Harianti, R. and Randika, R. (2023) 'respons time perawat terhadap tingkat kecemasan dan kepuasan pasien bpjs di puskesmas rawat inap kabupaten indragiri hilir', *Al-Tamimi Kesmas: Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health Sciences)*, 12(1), pp. 62–69. Available at: <https://doi.org/10.35328/kesmas.v12i1.2432>.
- Aprillia, M. (2021) 'Hubungan *Respon time* Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat', *Media Husada Journal Of Nursing Science*, 2(1), pp. 1–6. Available at: <https://doi.org/10.33475/mhjns.v1i2.3>.
- Badan Pusat Statistik (2020) *BPS*. Available at: <https://www.bps.go.id/id/publication/2020/04/29/e9011b3155d45d70823c141f/statistik-indonesia-2020.html>.
- Daud, I. *et al.* (2023) 'Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Pada

- Ruang IGD Rumah Sakit', *Nursing Update: Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan P-ISSN: 2085-5931 e-ISSN: 2623-2871*, 14(3), pp. 541–545.
- Diyaningrum (2022) 'Kecemasan pada wanita monopause di wilayah pesisir desa', *keperawatan diponegoro*.
- Eryanto Nabuasa (2019) *Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Perawat Terhadap Pelaksanaan Triage di IGD RSUD Prof.Dr.W.Z.Johannes Kupang*. Universitas Citra Bangsa.
- Gian Suherlan, Bambang Suryadi, dan A.P. (2024) 'Hubungan Implementasi Protokol Triase dan Response Time Terhadap', *Edukasi Elita: Jurnal Inovasi Pendidikan*, 1(3), pp. 61–66.
- Harahap, L.A., Syarif, H. dan Amni, R. (2022) 'Hubungan respon time perawat dengan tingkat kecemasan keluarga pasien Triage merh', *jurnal ilmiah mahasiswa fakultas keperawatan*, 6(2).
- Haslinda Damansyah, dan P.Y. (2022) 'Ketepatan penilaian triage dengan tingkat keberhasilan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD M.M Dunda Limboto', *Jurnal zaitun Universitas Muhammadiyah Gorontalo* [Preprint], (2301–5691).
- Hasyim, muh. R.Hasyim, muh. R. (2019) 'Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassi-kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar.', *Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*. [Preprint].
- Huzaifah, Z. et al. (2022) 'Journal of Nursing Invention Hubungan Triase Pasien Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Di Instalasi Gawat Darurat', *jurnal of nersing intervension* [Preprint].
- Intan Hayati Husnul Khotimah, Ade Heli Yudiantono, S. (2020) 'Respon time Perawat Berhubungan Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Kategori Australian Triage Scale (ATS) 2 dan 3 di Instalasi Gawat Darurat (IGD)', *Ilmu Jurnal Kesehatan immanuel*, 14.
- Jainurakhma, et al. (2022) *Konsep dan sistem keperawatan gawat darurat*. cetakan 1. Edited by Matias Julyus. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Kemendes RI (2019) 'No Title', *efektivitas pelayanan gawat darurat berdasarkan emergency respon time* [Preprint].
- Mustofa, B.B., Widiani, N., & sulistiawati. . (2021) 'hubungan respon time perawat Dengan Tingkat Keberhasilan Penanganan Pasien Emergency Di Igd Rs X', *Jurnal Mutiara Ners*, 4, pp. 5–13.
- Mutiarasari, Puspasari, & D. (2019) 'Response Times and Patient Satisfaction in Emergency Room at Anutapura General Hospital, City of Palu.', *Journal of Vurrent Medical Research and Opinion*, 02(05), pp. 152–157.
- Nining Fitriyaningsih d.a (2019) 'Hubungan Antara Response Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien', pp. 1–8.
- Nurbianto, D.A., Septimar, Z.M. and Winarni, L.M. (2021) 'Hubungan Pengetahuan Dengan Keterampilan Perawat Dalam Pelaksanaan Triase Di Rsud Kota Tangerang', *Jurnal Health Sains*, 2(1), pp. 44–55. Available at: <https://doi.org/10.46799/jhs.v2i1.75>.
- Nurcholis, Hudinoto Eko Y, S. (2022) 'Respon time Perawat Dalam Penanganan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Kardinah Kota Tegal', *Update Keperawatan, Jurnal Eko, Hudinoto Y Studi DIII Keperawatan Tegal Poltekkes Kemenkes Semarang*, 2, p. 54. Available at: <https://ejournal.poltekkes-smg.ac.id/ojs/index.php/JUK>.
- Nurcholis, Eko, H.Y. and Suparjo (2022) 'Overview Of The Respon time Of Nurses In Handling Patients In The Emergency Instalation Of Kardinah Hospital Tegal City', *Juru Rawat:Jurnal Update Keperawatan*, 2(2), pp. 53–59. Available at: <https://ejournal.poltekkes-smg.ac.id/ojs/index.php/JUK>.
- Nurhaeni Asrullah (2019) *Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Dengan Penerapan Triage Di Igd Rsup Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar*. Sekolah Tinggi Ilmu Keperawatan

Panakkukang Makassar.

- Nurrahma, V.. (2021) 'hubungan respon time dengan mutu pelayanan IGD di RS Amal Sehat Sragen', *Fakultas ilmu Kesehatan, Universitas Kusuma Husada Surakarta* [Preprint].
- Nursalam (2015) *Manajemen Keperawatan*. edisi 5. Edited by P. puji Lestari. Jakarta selatan: Salemba Medika.
- Prahmawati, P., Ayu Rinita, J. and 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), pp. 1–8.
- Prima, R. (2019) 'Hubungan Jenis Kelamin Dan Pendidikan Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Fraktur Pre Operasi Diruang Rawat Inap Bedah Rumah Sakit', *Jurnal Menara Medika*, 2(1), pp. 27–35. Available at: <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menaramedika/article/view/2170>.
- Purwacaraka, M. and Arief Hidayat, S. (2022) 'Hubungan Tingkat Kegawatdaruratan (Triase) Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Dr. Iskak Tulungagung Correlation Of Emergency Levels (Triase) With Patient's Family Anxiety Level In The Emergency Department In Rsud Dr. Iskak Tulungagung', *Jurnal Ilmiah Pamenang-JIP*, 4(1), pp. 39–47.
- Purwanto, Rahmawati, I. and Kurniawan, S.T. (2019) 'Perbedaan Penerapan Australasian Triage Scale (ATS) dan The Worthing Physiological Scoring System (WPSS) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD RS Panti Waluyo Surakarta'.
- Putri, S.B., Darmayanti, A. and Dewi, N.P. (2022) 'Hubungan Tingkat Kecemasan Preoperatif dengan Karakteristik Pasien di Kamar Operasi RSI Siti Rahmah', *Baiturrahmah Medical Journal*, 1(2), pp. 11–25. Available at: <https://jurnal.unbrah.ac.id/index.php/brmj/article/view/995>.
- Putri, S.H. (2019) 'Hubungan respon time dan komunikasi terapeutik dengan tingkat kecemasan pasien di igd rs islam purwokerto skripsi', (September).
- Rasdiyanah M.et all (2023) *Keperawatan gawat darurat*. yogyakarta: Deepublish.
- Rizka Kurniawan Saputro (2021) *Hubungan Waktu Tanggap Dengan Tingkat Kecemasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS PKU Muhammadiyah Gombong*, *Nursing St. Universitas uhammadiah Gombong*.
- Rochana, N., & Djogotuga, N.N. (2020) 'Kepuasan Pasien Stagnan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Kupang', *Holistic Nursing and Health Science*, 3(2), pp. 12–20.
- Simandalahi. et all (2019) 'hubungan respon time dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi gawat darurat puskesmas', *jurnal kesehatan mesencephalon*, 5(2).
- Soumokil, Y., Syafar, M. and Yusuf, A. (2021) 'Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru', 10(Siti 2018), pp. 543–551. Available at: <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>.
- Suprpto (2021) *keperawatan gawat darurat dan manajemen bencana*. politeknik sandi karsa.
- Wisageni, A., Susilowati, Y. and Sari, R.S. (2023) 'Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien Kategori Australian Triage Scale (ATS) 3 Terhadap Nyeri Di IGD Rumah Sakit Kanker Dharmais', *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan dan Kedokteran*, 2(1), pp. 165–176. Available at: <https://doi.org/10.55606/termometer.v2i1.2822>.
- Zainal Abidin, Widya Addiarto, Yeni Andriani, M. (2023) 'Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kecemasan Keluarga Pasien Pada Saat Dilakukan Triage Di IGD RSUD Dr. Haryoto Lumajang', *Professional Health Journal*, 5(1sp), pp. 77–86. Available at: <https://doi.org/10.54832/phj.v5i1sp.454>.