



The Relationship Between the Use of the Australian Triage Scale and Patient Satisfaction in Emergency Departments

Mokhamad Sandi Haryanto ¹, Putri Aprilia ²

¹ Fakultas Keperawatan Institut Kesehatan Rajawali Bandung Indonesia

INFORMASI

Korespondensi:
m.kep.sandy@gmail.com

Keywords:
Patient Satisfaction, Emergency Room, Triage.

ABSTRACT

Background Patient satisfaction is one of the important indicators in assessing the quality of hospital services which is influenced by various factors, one of which is the accuracy and speed of service obtained by the Emergency Department (ER). The initial examination determines the type of emergency care used to describe the concept of rapid and focused assessment to ensure the most efficient use of staff, equipment and facilities for people who need care. Triage is an effort to select victims before being handled, based on the level of emergency, One of the methods used is the Australian Triage Scale (ATS). Objective: To determine the relationship between the use of the Australian Triage Scale Triage Method and patient satisfaction in the Emergency Department of Lembang Regional Hospital, West Bandung Regency in 2025.

The design method used was descriptive-correlation with a cross-sectional method, with a population of patients visiting the Emergency Room of Lembang Regional Hospital. The sample size was 95 people, and the sampling in this study used accidental sampling in accordance with the inclusion criteria. This data was collected using an instrument consisting of 15 questions to determine the level of patient satisfaction and an observation sheet to determine whether or not triage was used. Results: Bivariate analysis using the Chi-Square test showed a significant relationship between the use of the Australian Triage Scale triage method and patient satisfaction (p-value 0.007).

Conclusion: In this study, there is a relationship between the use of the Australian Triage Scale triage method and patient satisfaction in the Emergency Room of Lembang Regional Hospital, West Bandung Regency.

PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah suatu tempat/unit di rumah sakit yang memiliki tim kerja dengan kemampuan khusus dan peralatan yang memberikan pelayanan pasien gawat darurat dan juga merupakan bagian dari rangkaian upaya penanggulangan pasien gawat darurat. IGD merupakan yang sangat penting untuk pelayanan kesehatan bagi pasien yang membutuhkan penanganan dan perawatan yang mendesak baik itu secara gawat dan juga darurat.

Menurut data yang dirilis oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tahun 2021, terdapat lebih dari 6 juta pasien yang menerima perawatan di 25 negara berbeda. Negara dengan tingkat kepuasan pasien tertinggi adalah Swedia, dengan indeks kepuasan sebesar 92,37%, diikuti oleh Finlandia (91,92%) dan Norwegia (89,20%). Selain itu, negara dengan tingkat kematian pasien tertinggi adalah Kenya (40,4%) dan India (34,4%), dengan lebih dari 200 juta orang menderita kecemasan (WHO, 2021).

Jumlah kunjungan di IGD ada sebanyak 18.250.250 jiwa, jumlah ini meningkat menjadi sebanyak 27.251.031 jiwa ditahun 2020 dan menjadi 31.241.031 jiwa ditahun 2021. Di Indonesia kunjungan pasien ke IGD cukup tinggi terlihat dari data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, dimana pada tahun 2021 terdapat 10.124.000 kunjungan ke IGD dan jumlah ini meningkat menjadi 16.712.000 pasien di tahun 2022 (Kemenkes RI, 2022).

Sedangkan data kunjungan ke IGD di Jawa Barat untuk Tahun 2022 belum tersedia seluruhnya hanya ada beberapa Kabupaten yang telah mencantumkan datanya, diantaranya Kabupaten Tasikmalaya sebanyak 8.682 pasien, Kota Bogor sebanyak 17.788 pasien, Kota Cimahi sebanyak 29.342 pasien, dan RSUD Kabupaten Sumedang sebanyak 3.157 pasien.

Kategori yang dimaksud triase itu merupakan usaha pemilihan korban sebelum ditangani, berdasarkan tingkat kegawat daruratan trauma atau penyakit dengan mempertimbangkan prioritas penanganan dan sumber daya yang ada. Salah satu metode yang di gunakan pada Triase adalah metode *Australian Triage Scale* (ATS) (Rohayati, 2019). Pemilihannya menetapkan prioritas keparahan kondisi medis dikategorikan 5 kategori yaitu dengan kategori kondisi kritis, serius, kondisi sedang, kondisi ringan dan kondisi sangat ringan. Adapun pasien warna merah jika tidak segera mendapatkan pertolongan pertama. Warna kuning menunjukan prioritas tinggi yaitu korban emergent dan warna hijau biasanya pasien yang tidak terlalu gawat, dan untuk pasien warna hitam untuk pasien

yang sudah meninggal (Ramsi, IF. dkk, 2014).

Kecemasan dan ketidakpuasan pasien dapat dipertanyakan karena ketidakakuratan proses triase dan kurangnya tindak lanjut (Mustofa, B., 2021). Penelitian yang dilakukan di Amerika Serikat tentang kepuasan pelayanan pasien di Instalasi Gawat Darurat, menunjukkan bahwa dari 10 orang pasien dan keluarga pasien yang berkunjung ke Instalasi Gawat Darurat, 6 orang keluarga pasien mengeluhkan tentang perawatan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, kesalahan dalam melakukan sistem triase, lingkungan kurang terapeutik serta cara komunikasi yang masih kurang tepat serta jumlah petugas yang masih kurang dan 4 orang keluarga pasien lainnya mengatakan ketidakpuasannya mengenai pemilahan kegawatdaruratan dengan proses yang rumit (Sumarno, 2018).

Efek dengan adanya triase yaitu sebagai bentuk kepuasan pasien sehingga seberapa cepat perawat melakukan Tindakan triase dengan metode *Australian Triage Scale* dan bagaimana caranya agar pasien puas dengan penggunaan triase tersebut meski terkadang ada saja pasien yang tidak mengerti dengan adanya penggunaan triase. Maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Penggunaan Triase Metode *Australian Triage Scale* Dengan Kepuasan Pasien IGD RSUD Lembang Kabupaten Bandung Barat Tahun 2024".

METODE

Desain yang digunakan adalah deskriptif-korelasi dengan metode Cross Sectional, populasi pada penelitian ini pasien yang datang ke IGD RSUD Lembang. Jumlah sampel sebanyak 95 orang, Teknik sampling pada penelitian ini adalah teknik sampling *Non probability sampling* yaitu dengan *Accidental Sampling* dimana teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu dan apabila yang bersangkutan telah memenuhi kriteria inklusi sesuai dengan kriteria inklusi, Data ini diambil menggunakan instrumen yang terdiri dari 15 soal dan uji reabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* yaitu 0.935 untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan lembar observasi untuk mengetahui dilakukan atau tidaknya penggunaan triase, Pengolahan data dengan menggunakan Pengujian hipotesis *uji chi square*.

HASIL

Hasil dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Berdasarkan tabel 1 menunjukan bahwa kepuasan pasien responden Sebagian besar sebanyak 41

responden (43,2%).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Gambaran penggunaan triage metode Australian triage scale di IGD RSUD Lembang Kabupaten Bandung Barat

Penggunaan Triage	n	%
Dilakukan	53	55,8%
Tidak dilakukan	42	44,2%
Jumlah	95	100%

Berdasarkan table 2 menunjukan bahwa Penggunaan triase yang dilakukan sebanyak 53 responden (55,8%).

Tabel 2. Identifikasi kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Lembang Kabupaten Barat

Kepuasan pasien	n	%
Sangat Puas	41	43,2%
Puas	30	31,6%
Kurang Puas	24	25,3%
Jumlah	95	100%

Tabel 3. Analisis Hubungan Penggunaan Triage Metode Australian Triage Scale dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Lembang Kabupaten Bandung Barat

Kepuasan pasien							p-value
Penggunaan triage	Sangat puas		Puas		Kurang Puas		
	N	%	N	%	N	%	
Dilakukan	19	35,8	14	26,4	20	37,7	0,007
Tidak Dilakukan	22	52,4	16	38,1	4	9,5	
Jumlah	41	43,2	30	31,6	24	25,3	

Dari hasil Analisa dengan korelasi terdapat nilai *p-value* 0,007 , yang berarti <0.05 maka dianggap terdapat hubungan yang signifikan antara penggunaan triase metode *Australian triage scale* dengan kepuasan pasien.

Pembahasan

Penggunaan Triage Metode Australian triage scale

Berdasarkan hasil penelitian penggunaan Triage dengan Metode *Australian Triage Scale* terdapat hasil bahwa hampir setengah triase dilakukan 53 responden (55,8%) dan triase yang tidak dilakukan sebanyak 42 responden (44,2%).

Sesuai dengan hasil dari lembar observasi dengan banyaknya triase 53 responden untuk memastikan penanganan medis yang tepat berdasarkan tingkat keparahan kondisi pasien. *Australian triage scale* memudahkan petugas medis untuk mengidentifikasi pasien yang membutuhkan penanganan segera dan

memprioritaskan mereka sesuai urgensinya, sehingga meningkatkan efisiensi dan keselamatan di ruang gawat darurat. Namun, pada 42 responden lainnya ada diterapkan karena jumlah pasien yang datang ke IGD kurang dari 20 orang. Dalam situasi ini, jumlah pasien yang relatif sedikit dianggap memungkinkan penanganan langsung tanpa memerlukan sistem triase formal. Keputusan ini didasarkan pada pertimbangan praktis dan kebijakan rumah sakit yang menilai bahwa triase tidak terlalu dibutuhkan pada volume pasien yang kecil, meskipun penggunaan *Australian triage scale* tetap dapat meningkatkan efisiensi dalam manajemen kasus.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Evie, et all (2019) yang didapatkan hasil factor rasio perawat ideal. Hampir semua triase dilakukan karena sebagai sosok perawat yang selalu ada disamping pasien 24 jam untuk memberikan kebutuhan pasien. Salah satu yang berhubungan dengan penggunaan triase di IGD sesuai dengan rasion jumlah perawat pasien.

Triase merupakan pemeriksaan awal atau skrining secara cepat terhadap semua pasien yang datang ke IGD untuk mengidentifikasi status kegawatdaruratan dan prioritas penanganan yang harus segera ditindaklanjuti dengan pertolongan pertama sesuai dengan kebutuhan medisnya. Triase harus dilakukan pada setiap pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat (Permenkes No. 4 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Gurning (2014) Tentang Hubungan Tingkat Pengetahuan dan Sikap Petugas Kesehatan IGD Terhadap Tindakan Triase. Terhadap metode *Austrian Triage Scale*, pelaksanaan dengan cepat, singkat, akurat. Memiliki kemampuan merespon, menilai kondisi pasien yang sakit, cedera ataupun sekarat. Pengkajian tersebut dilakukan secara adekuat dan akurat. Membuat keputusan berdasarkan dengan kajian. Perawatan memberikan juga dukungan emosional, baik kepada warga sekitar maupun kepada pasien. Menempatkan pasien berdasarkan tempat yang sudah ditempatkan, waktu, dan pelayanan yang sangat tepat.

Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan hasil Sebagian besar responden menyatakan bahwa sangat puas sebanyak 41 responden (43,2%) yang menyatakan puas 30 responden (31,6%) dan yang mengatakan kurang puas 24 responden (25,3%). Menunjukan bahwa sebagian besar pasien merasa pelayanan sangat puas, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan mereka, baik dari

segi kecepatan, kualitas penanganan medis, maupun sikap petugas medis.

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan ini adalah kemampuan petugas dalam menjaga kerahasiaan informasi medis pasien. Sebagai contoh, dalam menjaga kerahasiaan pasien, petugas medis harus memastikan bahwa setiap informasi medis yang diperoleh selama pemeriksaan atau perawatan tidak dibagikan kepada pihak lain tanpa izin pasien, kecuali dalam kondisi yang diatur oleh hukum.

Hasil penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh Akhmad, (2023). Salah satu pengaruh pelayanan gawat darurat terhadap kepuasan pasien adalah waktu tunggu dan juga pelayanan yang cepat tanpa sesuai dengan adanya triase. Hal ini dikarenakan rata-rata waktu tunggu pasien masih dalam standar waktu.

Kepuasan pasien juga menjadi tujuan utama dari rumah sakit dengan harapan agar pasien melakukan kunjungan kembali untuk pelayanan kesehatan sehingga pasien yang puas akan membuat pasien setia untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan oleh rumah sakit tersebut (Iisdiana, 2021).

Pemahaman ini biasanya memahami sesuatu dengan lebih baik bahkan penting dalam melayani seperti apa yang akan diterima oleh pengguna pada layanan, karena tingginya tingkat kontak pribadi pada pasien dalam layanan kesehatan sehingga aspek ini sangat penting dalam komunikasi memainkan peran penting (Adian, 2020).

Hubungan Metode Australian Triage Scale dengan Kepuasan Pasien di RSUD Lembang

Berdasarkan hasil penelitian diketahui terdapat hubungan antara Kepuasan pasien terhadap Metode Austrian Triage Scale di RS Lembang. Berdasarkan hasil uji Chi-Square yang menghasilkan *p-value* sebesar 0,007, Dari survei yang dilakukan, 41 responden menyatakan sangat puas, sementara 30 responden menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan, dan yang mengatakan kurang puas 24 responden karena merasa adanya pilih-pilih pasien padahal rumah sakit menentukan sesuai dengan Tingkat keparahan.

Menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, yang kemungkinan besar dipengaruhi oleh penerapan *Australian triage scale* pada pasien sesuai dengan tingkat keparahan kondisi mereka. Pasien yang merasa diprioritaskan dan mendapatkan perawatan yang tepat sesuai urgensinya cenderung merasa lebih puas. Sebaliknya, ketidakpuasan pada sebagian pasien yang merasa ada penanganan pilih-pilih, menunjukkan

bahwa meskipun sistem *Australian triage scale* sudah diterapkan, masih diperlukan peningkatan dalam penerapannya untuk memastikan bahwa setiap pasien merasa dihargai dan diperlakukan dengan adil.

Hasil penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh Basri et al., (2023) Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu sebanyak 94 pasien (67,1%) merasa puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat. Penelitian ini didukung oleh penelitian Basri et al., (2023) Dimana didapatkan nilai $p=0,000$ ($p<0,05$) sehingga terdapat hubungan antara respon time dengan komunikasi terapeutik antar perawat dengan Tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Daerah Sekarwangi Sukabumi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan penggunaan triase metode Australian triage scale dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Lembang, dengan *p-value* 0,006 yang berarti $<0,05$ maka dianggap terdapat hubungan yang signifikan antara penggunaan triase metode Australian triage scale dengan kepuasan pasien.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian kepada RSUD Lembang disarankan melakukan upaya untuk meningkatkan penggunaan triase untuk kepuasan pasien secara berkesinambungan, dan perawat dalam mengidentifikasi pasien selalu menggunakan triase pada pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian serupa disarankan untuk melakukan penelitian dengan metode triase lain serta mempertimbangkan faktor lain menyangkut hubungan penggunaan triase dengan kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

- Ariyani, H., & Rosidawati, I. (2020). Literature Review: Penggunaan Triase Emergency Severity Index (Esi) Di Instalasi Gawat Darurat (Igd). *Jurnal Kesehatan Bakti Tunas Husada: Jurnal Ilmu-Ilmu Keperawatan, Analis Kesehatan Dan Farmasi*, 20(2), 143. <https://doi.org/10.36465/jkbth.v20i2.606>
- Australian College of Emergency Medicine. (2018) The Australian Triage Scale. Carlton Vic.: Publisher.
- Fadila, N., Januarista, A., & Hidayat, E. (2024). Hubungan Respon Time Dan Penerapan Triage Perawat Instalasi Gawat Darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. 5(September), 7866–7876.

- Hammond, B. B. (2017). Sheehy's Emergency and Disaster Nursing - 1st Indonesian edition: Sheehy's Emergency and Disaster Nursing - 1st Indonesian edition. Elsevier Health Sciences.
- Khairil Amin Baso, Wiyadi, & Frana Andrianur. (2023). Factors Associated with the Implementation of Triage by Nurses in the Emergency Room at Dr. Abdul Rivai Berau. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 2(5), 681–692. <https://doi.org/10.55927/fjas.v2i5.3977>
- Kartikawati, (2011) D. Buku Ajar Dasar-Dasar Keperawatan Gawat Darurat. Jakarta: Salemba Medika. 2011
- Mardalena, ida. (2021). Asuhan keperawatan gawat darurat. PUSTAKA BARU PRESS.
- Notoatmodjo, S. (2020) Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2020) Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.
- Rini, I. S., Suharsono, T., Ulya, I., Suryanto, N, D. K., & Fathoni, M. (2019). Pertolongan Pertama Gawat Darurat. Universitas Brawijaya Press.
- Ruslim, T. S., & Rahardjo, M. (2016). Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(1) 55. <https://media.neliti.com/media/publications/96569-ID-identifikasi-kepuasan-konsumen-ditinjau.pdf>