

Kepatuhan Perawat dalam Melakukan Triage di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit X

¹Muhammad Iqbal Habib

²Ricky Riyanto Iksan

³Rima Berlian Putri

⁴Maria Susila Sumartiningsih

^{1,2,3,4} Prodi S1 Keperawatan, Institut Tarumanagara

Alamat Korespondensi:

Nama Koresponden: Muhammad Iqbal Habib

Bagian/Area Kepakaran : Keperawatan

Institusi Penulis: Prodi S1 Keperawatan, Institut Tarumanagara

E-mail: miqbalhabib96@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan triase di Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan tahap penting dalam menentukan prioritas penanganan pasien sesuai tingkat kegawatdaruratan. Kepatuhan perawat dalam melaksanakan triase sangat berpengaruh terhadap keselamatan pasien dan mutu pelayanan kesehatan. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan ketidaksesuaian penerapan metode triase. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kepatuhan perawat dalam melakukan triase di IGD Rumah akit X. Penelitian menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu waktu untuk mengetahui tingkat kepatuhan perawat. Populasi penelitian adalah seluruh perawat yang bertugas di IGD, dengan teknik total sampling sebanyak 30 responden. Instrumen yang digunakan berupa lembar observasi kepatuhan triase berdasarkan standar yang berlaku. Data dianalisis secara univariat untuk memperoleh distribusi frekuensi, persentase, nilai rata-rata, dan standar deviasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas perawat memiliki tingkat kepatuhan kurang, yaitu 17 orang (56,7%), sedangkan 13 perawat (43,3%) memiliki kepatuhan baik. Nilai rata-rata kepatuhan perawat adalah 1,65 dengan standar deviasi 0,505. Kesimpulannya, kepatuhan perawat dalam melakukan triase di IGD Rumah akit X masih didominasi kategori kurang. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan melalui pelatihan dan penyegaran berkala untuk meningkatkan kualitas dan keselamatan pelayanan di IGD.

Kata kunci: Kepatuhan Perawat, Triase, Instalasi Gawat Darurat

ABSTRACT

Triage services in the Emergency Department (ER) are an important step in determining patient care priorities based on the level of emergency. Nurses' compliance in carrying out triage significantly impacts patient safety and the quality of health services. However, in practice, discrepancies in the application of triage methods are still found. This study aims to describe nurses' compliance in carrying out triage in the ER of Hospital X. The study used a quantitative descriptive design with a cross-sectional approach, namely data collection was carried out at one time to determine the level of nurse compliance. The study population was all nurses working in the ER, with a total sampling technique of 30 respondents. The instrument used was a triage compliance observation sheet based on applicable standards. Data were analyzed univariately to obtain frequency distributions, percentages, mean values, and standard deviations. The results showed that the majority of nurses had a low level of compliance, namely 17 nurses (56.7%), while 13 nurses (43.3%) had good compliance. The average value of nurse compliance was 1.65 with a standard deviation of 0.505. In conclusion, nurses' compliance with triage in the Emergency Department of Hospital X is still predominantly in the poor category. Therefore, efforts are needed to improve it through regular training and refresher courses to enhance the quality and safety of services in the Emergency Department.

Keywords: Nurse Compliance, Triage, Emergency Department

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020; Chan *et al.*, 2021).

Rumah sakit berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penanganan medis untuk penyembuhan dan pemulihan kondisi kesehatannya, sehingga wajib memberikan pelayanan bermutu sesuai standar dan dapat dijangkau seluruh lapisan masyarakat (Salarifar *et al.*, 2019). Salah satu unit pelayanan penting adalah Instalasi Gawat Darurat (IGD), yang memberikan pelayanan cepat, tepat, dan cermat untuk mencegah kematian dan kecacatan (Putri *et al.*, 2019).

Data menunjukkan bahwa kunjungan pasien ke IGD di Indonesia mencapai 4.402.205 pada tahun 2021 (Kemenkes RI, 2021), dan secara regional, di Jawa Tengah, kunjungan meningkat dari 98,8% menjadi 100% antara 2020–2021 (Dinas Kesehatan DKI Jakarta, 2022). Pasien yang datang ke IGD dapat berupa kasus gawat darurat maupun non-gawat darurat. Triase merupakan proses memilah pasien berdasarkan tingkat kegawatdaruratan

sehingga pasien dikategorikan menjadi *true emergency* dan *false emergency* (Susanti, 2019). Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan RI (2019), triase menggunakan kode warna: merah untuk pasien yang perlu stabilisasi segera, kuning untuk pasien yang memerlukan pengawasan ketat namun perawatan dapat ditunda, hijau untuk pasien yang tidak membutuhkan pengobatan segera, dan hitam untuk pasien meninggal (Kemenkes RI, 2020).

Ketidaktepatan triase dapat memperpanjang waktu penanganan, menurunkan keselamatan pasien, dan menurunkan kualitas layanan (Khairina, Marini & Huriani, 2020). Pasien gawat darurat harus ditangani dalam waktu kurang dari lima menit, karena keterlambatan (*response time*) dapat mengurangi peluang penyelamatan (Maatilu, 2019), sementara penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa 44,3% pasien meninggal di IGD dalam waktu kurang dari 24 jam dari total 115 pasien (Asmara & Handayani, 2019).

Pengambilan keputusan triase yang tepat memerlukan keterampilan klinis tinggi, terutama dalam lingkungan IGD yang sibuk dan penuh tekanan (*overcrowded*) (Varndell *et al.*, 2019), dan penggunaan metode seperti Emergency Severity Index (ESI) lima tingkat dapat memprioritaskan pasien sesuai tingkat

akutnya (Hinson *et al.*, 2019). Studi Khairina (2020) menunjukkan bahwa 96,3% perawat kurang tepat dalam memilih kategori triase, sementara keterampilan alokasi pasien berada pada kategori cukup (83,3%). Ketepatan triase sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan, dan keselamatan pasien, sementara penurunan kepatuhan perawat, variasi metode, dan kepadatan IGD dapat mengganggu ketepatan triase sehingga peran manajer perawat penting dalam pengelolaan SDM dan pelatihan (Odel, 2019). Kepatuhan perawat dalam melaksanakan triase memiliki dampak terapeutik langsung terhadap keselamatan pasien; ketepatan kategori triase menentukan prioritas penanganan, mencegah keterlambatan intervensi medis yang berpotensi fatal, sementara ketidakpatuhan berisiko menimbulkan *mis-triage* (*overtriage* atau *undertriage*) yang dapat menurunkan kualitas asuhan, menimbulkan komplikasi, dan meningkatkan mortalitas.

Hasil studi pendahuluan di Rumah Sakit X periode Juni–Agustus 2025 menunjukkan 272 pasien triase dengan 30 perawat yang bekerja bergantian shift pagi, sore, dan malam. Belum ada penelitian sebelumnya yang menelaah kepatuhan perawat dalam triase di rumah sakit ini.

Penelitian ini menawarkan kebaruan melalui data empiris terbaru mengenai kepatuhan perawat di IGD Rumah Sakit X, analisis faktor situasional dan beban kerja yang memengaruhi ketepatan triase di rumah sakit swasta perkotaan, evaluasi perbandingan triase manual dan berbasis teknologi (*electronic triage tools / decision support system*), serta identifikasi perbedaan ketepatan triase berdasarkan shift kerja (pagi, siang, malam). Jumlah kunjungan IGD yang terus meningkat menuntut kepatuhan triase optimal untuk mencegah keterlambatan penanganan, sementara variasi kepatuhan perawat berisiko menurunkan keselamatan pasien dan mutu layanan. Penelitian ini menyediakan bukti ilmiah aktual untuk evaluasi standar triase, penguatan pelatihan perawat, perbaikan sistem keselamatan pasien, serta mendukung akreditasi rumah sakit.

Tujuan dari penelitian ini adalah Teridentifikasi kepatuhan perawat dalam melakukan triage di instalasi gawat darurat rumah sakit X.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk melihat, mendeskripsikan, dan menggambarkan fenomena kesehatan yang

terjadi pada populasi tertentu. Desain penelitian ini dipilih karena data dikumpulkan secara bersamaan dalam satu waktu (*cross-sectional*) untuk mengetahui gambaran ketepatan triase perawat di Instalasi Gawat Darurat Ciputra Hospital Citra Garden City. Penentuan sampel dilakukan menggunakan total sampling, melibatkan seluruh 30 perawat yang bertugas di IGD. Penelitian dilaksanakan selama periode November hingga Desember 2025. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat, yang diterapkan pada satu variabel untuk mendeskripsikan distribusi dan karakteristik ketepatan triase perawat secara kuantitatif.

HASIL

Berdasarkan data pada tabel 1 didapatkan hasil dari 30 responden pada usia 20 -30 Tahun dengan frekuensi 16 presentase (53.3%). berjenis kelamin Perempuan sebanyak 26 orang (86.7%), kemudian untuk Pendidikan D3 Keperawatan sebanyak 25 orang dengan presentase (83.3), Total responden 30 (100%).

Tabel 2 didapatkan bahwa dari 30 responden lebih dari mengalami tingkat kepatuhan kurang yaitu sebanyak 17 dengan presentase (56.7%) dan nilai mean (1.65)

serta SD (0.505).

PEMBAHASAN

Usia Penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas perawat yang bertugas di Instalasi Gawat Darurat RumahSakit X berusia 20–30 tahun (53,3%), berjenis kelamin perempuan (86,7%), dan memiliki latar belakang pendidikan D3 Keperawatan (83,3%). Karakteristik ini konsisten dengan temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa tenaga perawat di IGD umumnya didominasi oleh perempuan muda dengan pendidikan keperawatan diploma, yang dianggap mampu menghadapi beban kerja yang tinggi dan tekanan di lingkungan IGD (Khairina *et al.*, 2020; Varndell *et al.*, 2019).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan perawat dalam melakukan triase berada pada kategori cukup hingga tinggi, terutama pada aspek identifikasi pasien dan pemberian kategori prioritas sesuai kondisi klinis. Hal ini sejalan dengan prinsip triase sebagai langkah awal yang menentukan alur penanganan pasien gawat darurat, di mana ketepatan triase dapat memengaruhi response time, keselamatan pasien, dan kualitas pelayanan kesehatan (Nguyen *et al.*, 2021; Hinson *et al.*, 2019).

Meskipun sebagian besar perawat patuh dalam melakukan triase, beberapa

aspek, seperti pendokumentasian triase secara lengkap dan konsisten, masih perlu ditingkatkan. Hal ini sesuai dengan temuan Khairina (2020) yang menunjukkan bahwa meskipun perawat mampu memilih kategori triase dengan benar, pencatatan dokumentasi sering kurang lengkap, sehingga dapat memengaruhi evaluasi kualitas layanan dan tindak lanjut klinis pasien.

Selain faktor individu, kepatuhan triase juga dipengaruhi oleh faktor situasional, termasuk kepadatan pasien di IGD, beban kerja perawat, dan sistem kerja shift. Overcrowding di IGD dapat menyebabkan perawat mengalami kesulitan dalam menentukan prioritas secara cepat, yang berpotensi menimbulkan *mis-triage* (*overtriage* atau *undertriage*) (Golling *et al.*, 2022; Alkamel *et al.*, 2020). Oleh karena itu, pengelolaan SDM, pembagian shift yang seimbang, serta pelatihan triase yang berkelanjutan menjadi strategi penting untuk meningkatkan kepatuhan perawat dan memastikan pasien mendapatkan pelayanan sesuai tingkat urgensi.

Selain itu, penelitian ini menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi, seperti *electronic triage tools* atau *decision support system*, sebagai alat bantu dalam proses triase. Studi terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi triase dapat meningkatkan

ketepatan alokasi pasien dan efisiensi layanan, terutama pada rumah sakit dengan jumlah kunjungan IGD yang tinggi (Nguyen *et al.*, 2021; Varndell *et al.*, 2019). Dengan dukungan sistem digital, perawat dapat mengambil keputusan lebih cepat, mengurangi kesalahan triase, dan meningkatkan keselamatan pasien.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai kepatuhan perawat dalam melaksanakan triase di IGD Rumah Sakit X. Hasilnya menegaskan bahwa kepatuhan perawat merupakan faktor kunci dalam memastikan triase berjalan efektif, sehingga keselamatan pasien tetap terjaga, pelayanan berkualitas dapat diberikan, dan potensi keterlambatan penanganan dapat diminimalkan. Temuan ini dapat menjadi dasar untuk perbaikan kebijakan, pengembangan SOP triase, serta perencanaan pelatihan dan pengawasan perawat di instalasi gawat darurat.

KESIMPULAN

Kesimpulan kepatuhan perawat dalam melakukan triase di IGD Rumah sakit X masih didominasi kategori kurang. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan melalui pelatihan dan penyegaran berkala untuk meningkatkan kualitas dan keselamatan pelayanan di IGD.

DAFTAR PUSTAKA

- Akyol, G., Oktay, C., & Selman, F. (2023). Evaluation of the accuracy of the emergency department's nurses' triage decision using the ESI system. *Eurasian Journal of Critical Care*, 5(3), 89–95. <https://doi.org/10.55994/ejcc.1352144>
- Accuracy and reliability of emergency department triage using the Emergency Severity Index: An international multicenter assessment. (2018). *Annals of Emergency Medicine*, 71(5), 581–587. <https://doi.org/10.1016/j.annemergmed.2017.09.036>
- AlShatarat, M., Rayan, A., Eshah, N. F., Baqas, M. H., Jaber, M. J., & ALBashtawy, M. (2022). Triage knowledge and practice and associated factors among emergency department nurses. *SAGE Open Nursing*, 8. <https://doi.org/10.1177/23779608221130588>
- Hinson, J. S., Martinez, D. A., & Cabral, S. (2019). Emergency Severity Index (ESI) version 4: Implementation handbook for triage nurses (AHRQ Publication No. 19-0018-EF). Agency for Healthcare Research and Quality. https://www.ahrq.gov/sites/default/files/esl_handbook.pdf
- 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), 3. <https://doi.org/10.1186/s12245-017-0161-8>
- Huriani, E., Khairina, I., & Fitria, Y. (2022). Relationship of knowledge and perceptions towards triage skills on nurses in the emergency department. *Indonesian Contemporary Nursing Journal*, 7(1), 1–7. <https://doi.org/10.20956/icon.v7i1.19680>
- International Journal of Emergency Medicine. (2018). Accuracy of emergency department triage using the Emergency Severity Index and independent predictors of under triage and over triage in Brazil. *International Journal of Emergency Medicine*, 11, Article 3.

<https://intjem.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12245-017-0161-8>

Nguyen, B. N., Nguyen, H. T., & Pham, M. H. (2021). Role of triage in reducing delays in emergency care: A systematic review. *Journal of Emergency Nursing*, 47(4), 525–534. <https://doi.org/10.1016/j.jen.2021.02.004>

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). <https://doi.org/10.35790/jkp.v7i1.25206>

Sari, M. P., Rasyid, T. A., & Lita, L. (2024). Gambaran pelaksanaan triase di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Raja Musa Sungai Guntung Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Keperawatan Hang Tuah*, 2(2), 821. <https://doi.org/10.25311/jkh.Vol2.Iss2.821>

Varndell, W., Hodge, A., & Fry, M. (2019). Triage in Australian emergency departments: Results of a New South Wales survey. *Australasian Emergency Care*, 22(2), 81–86. <https://doi.org/10.1016/j.auec.2019.01.003>

Varndell, W., O'Connor, R., & Deeny, P. (2019). Emergency department crowding and triage challenges: A review of current evidence. *Journal of Clinical Nursing*, 28(3–4), 352–360. <https://doi.org/10.1111/jocn.14760>

Tabel 1
Karakteristik Responden (n=30)

Variabel	Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia	20–30 tahun	16	53,3
	31–53 tahun	14	46,7
Jenis Kelamin	Laki-laki	4	13,3
	Perempuan	26	86,7
Pendidikan	D3 Keperawatan	25	83,3
	S1 Keperawatan	5	16,7
Total		30	100

Sumber Data Primer : 2025

Tabel 2
Kepatuhan Perawat Dalam Melakukan Triage (N=30)

Variabel	Frekuensi	Persentasi	Mean	Standard Deviasi
Kepatuhan Baik	13	43.3%	1.65	0.505
Kepatuhan Kurang	17	56.7%		
Total	30	100%		