



Hubungan Penerapan Triase Berdasarkan Emergency Severity Index dengan Peningkatan Mutu Pelayanan IGD Rumah Sakit Sari Asih Cipondoh

Doni Reva Setiadi

Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Respati Indonesia

Penulis Korespondensi: donireva.setiadi85@gmail.com

Abstract-The Emergency Room (ER) is a hospital service unit that plays a strategic role in treating patients with critical and emergency conditions. The high number of patient visits and limited resources require an effective triage system to ensure quality of service and patient safety. The Emergency Severity Index (ESI) is a five-level triage system that classifies patients based on the level of severity and resource requirements. This study aims to analyze the relationship between the implementation of triage based on the Emergency Severity Index and the improvement of EAD service quality at Sari Asih Cipondoh Hospital. This study used a quantitative design with a cross-sectional approach. The study sample consisted of EAD patients who met the inclusion criteria. Data were collected through observation of triage implementation and patient satisfaction questionnaires, then analyzed using univariate and bivariate analysis. The results showed that the proper implementation of ESI triage was significantly associated with improved quality of ED services, particularly in terms of speed of service and patient satisfaction. The conclusion of this study confirms that the implementation of ESI triage is an important factor in efforts to improve the quality of ED services.

Keywords: Emergency Room; Emergency Severity Index; Patient Satisfaction; Quality of Service; Triage.

Abstrak: Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit pelayanan rumah sakit yang memiliki peran strategis dalam penanganan pasien dengan kondisi gawat dan darurat. Tingginya angka kunjungan pasien serta keterbatasan sumber daya menuntut adanya sistem triase yang efektif untuk menjamin mutu pelayanan dan keselamatan pasien. Emergency Severity Index (ESI) merupakan sistem triase lima tingkat yang mengklasifikasikan pasien berdasarkan tingkat kegawatan dan kebutuhan sumber daya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan penerapan triase berdasarkan Emergency Severity Index dengan peningkatan mutu pelayanan IGD di Rumah Sakit Sari Asih Cipondoh. Penelitian menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Sampel penelitian adalah pasien IGD yang memenuhi kriteria inklusi. Data dikumpulkan melalui observasi pelaksanaan triase dan kuesioner kepuasan pasien, kemudian dianalisis menggunakan analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan triase ESI yang baik berhubungan secara signifikan dengan peningkatan mutu pelayanan IGD, khususnya pada aspek kecepatan pelayanan dan kepuasan pasien. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa penerapan triase ESI merupakan salah satu faktor penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan IGD.

Kata Kunci: Emergency Severity Index; Instalasi Gawat Darurat; Kepuasan Pasien; Mutu Pelayanan; Triase.

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan garda terdepan dari sebuah rumah sakit, yang menyediakan penanganan awal bagi pasien yang mengalami sakit dan cedera serta mengancam kelangsungan hidup. Gawat darurat sebagai keadaan klinis yang membutuhkan tindakan medis segera untuk penyelamatan jiwa dan pencegahan kecacatan (Indonesia 2018). Rumah sakit dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan mutu dan keselamatan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang memiliki karakter aman, tepat waktu, efesiesnsi, efektif, berorientasi pada pasien, adil dan terintegrasi (RI 2022)

Di Instalasi Gawat Darurat (IGD), dokter dan perawat memiliki tanggung jawab utama dalam melakukan penilaian awal melalui proses triase untuk menentukan prioritas pelayanan pasien, namun hingga saat ini sistem triase di Indonesia belum terstandar secara nasional sehingga penerapannya masih bervariasi antar rumah sakit dan berpotensi menimbulkan perbedaan kualitas pelayanan (Ainiyah 2014). Triase merupakan tindakan mandiri keperawatan yang menuntut kemampuan pengambilan keputusan klinis yang kompleks dan cepat, sehingga ketepatan penetapan level triase sangat bergantung pada kompetensi dan pengalaman perawat triase (Australia 2009)

Kesalahan dalam proses triase, baik berupa *overtriage* maupun *undertriage*, dapat berdampak serius terhadap keselamatan pasien, termasuk keterlambatan penanganan, peningkatan risiko komplikasi, serta penurunan mutu pelayanan IGD (Ebrahimi 2015); (Hinson 2020)

Salah satu permasalahan yang sering dijumpai di IGD adalah tingginya kejadian *false emergency*, yaitu pasien dengan kondisi tidak gawat yang memanfaatkan layanan gawat darurat, sehingga dapat mengganggu alur pelayanan dan memperpanjang waktu tunggu pasien lain yang lebih membutuhkan. *Emergency Severity Index (ESI)* merupakan sistem triase lima tingkat yang paling banyak digunakan secara global dan diadopsi secara luas karena kemampuannya mengklasifikasikan pasien berdasarkan tingkat kegawatan dan kebutuhan sumber daya secara cepat dan objektif, serta terbukti meningkatkan efisiensi pelayanan IGD (Ganjali 2020). Namun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan *ESI* masih menghadapi tantangan, khususnya terkait ketidaktepatan penetapan level triase pada pasien dengan *ESI* level 3–5 yang berdampak pada waktu tanggap pelayanan dan kepuasan pasien (Maleki 2015)

Di RS Sari Asih Cipondoh, penerapan triase *ESI* yang relatif baru belum pernah dievaluasi secara komprehensif, sementara data indikator mutu IGD menunjukkan masih adanya ketidaksesuaian standar waktu tanggap serta keluhan pasien terkait lamanya waktu tunggu pelayanan, sehingga diperlukan penelitian untuk menganalisis hubungan penerapan triase berdasarkan *Emergency Severity Index* dengan peningkatan mutu pelayanan IGD RS Sari Asih Cipondoh.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain observasional analitik menggunakan pendekatan cross-sectional, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara penerapan triase berdasarkan Emergency Severity Index (ESI) dengan peningkatan mutu pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD). Pendekatan cross-sectional dipilih karena pengukuran variabel independen dan variabel dependen dilakukan pada waktu yang bersamaan, sehingga dapat menggambarkan hubungan antar variabel pada satu periode tertentu. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Sari Asih Cipondoh, Tangerang, pada bulan Juni 2025.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke IGD RS Sari Asih Cipondoh selama periode penelitian. Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan oleh peneliti, antara lain pasien yang mendapatkan pelayanan triase di IGD dan bersedia menjadi responden penelitian. Pendekatan ini digunakan untuk memastikan bahwa responden yang dipilih relevan dengan tujuan penelitian dan memiliki pengalaman langsung terhadap penerapan triase ESI.

Penerapan triase berbasis Emergency Severity Index (ESI) merupakan strategi penting dalam meningkatkan mutu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD), karena sistem ini memungkinkan pengelompokan pasien berdasarkan tingkat kegawatdaruratan dan kebutuhan sumber daya secara objektif. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan ESI yang sesuai standar dapat memperbaiki alur pelayanan, mempercepat waktu respons, serta meningkatkan keselamatan pasien. Ramli et al. (2024) menegaskan bahwa implementasi ESI di rumah sakit Indonesia berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan IGD, terutama dalam aspek ketepatan penanganan dan efisiensi pelayanan. Selain itu, tinjauan literatur oleh Nggosual et al. (2025) menyatakan bahwa sistem ESI memiliki potensi besar dalam mendukung pengambilan keputusan klinis yang cepat dan akurat, yang pada akhirnya berdampak pada pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan gawat darurat.

Mutu pelayanan IGD dalam penelitian kesehatan sering diukur melalui tingkat kepuasan pasien, karena kepuasan mencerminkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kecepatan pelayanan, komunikasi petugas, serta kejelasan proses triase yang dijalani. Idahor et al. (2025) menyebutkan bahwa kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan IGD dan berkaitan erat dengan manajemen pelayanan dan sistem triase yang diterapkan. Sejalan dengan itu, Janerka et al. (2024) menekankan bahwa pengalaman pasien

selama proses triase, termasuk interaksi dengan petugas dan waktu tunggu, memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi mutu pelayanan. Oleh karena itu, penggunaan kepuasan pasien sebagai indikator output dalam kerangka input–proses–output dinilai relevan untuk mengevaluasi keberhasilan penerapan triase ESI di IGD.

Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis melalui analisis univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi karakteristik responden dan masing-masing variabel penelitian. Selanjutnya dilakukan analisis bivariat untuk mengetahui hubungan antara penerapan triase ESI dengan mutu pelayanan IGD menggunakan uji Chi-Square, dengan tingkat kemaknaan statistik yang telah ditetapkan. Hasil analisis ini digunakan untuk menarik kesimpulan mengenai peran penerapan triase ESI dalam meningkatkan mutu pelayanan IGD RS Sari Asih Cipondoh.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis hasil penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran penerapan triase berdasarkan Emergency Severity Index (ESI) serta hubungannya dengan mutu pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS Sari Asih Cipondoh. Analisis diawali dengan analisis univariat yang bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik responden, penerapan triase ESI, dan mutu pelayanan IGD, kemudian dilanjutkan dengan analisis bivariat untuk menguji hubungan antar variabel penelitian.

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa penerapan triase berdasarkan Emergency Severity Index di IGD RS Sari Asih Cipondoh sebagian besar berada pada kategori baik. Hal ini ditunjukkan oleh kesesuaian penetapan level triase dengan kondisi klinis pasien serta pelaksanaan alur triase yang mengikuti standar operasional prosedur rumah sakit. Penerapan triase ESI yang baik mencerminkan pemahaman dan keterampilan tenaga kesehatan, khususnya perawat triase, dalam melakukan penilaian cepat dan tepat terhadap kondisi pasien gawat darurat.

Analisis univariat terhadap mutu pelayanan IGD menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien dinilai berdasarkan beberapa indikator, antara lain kecepatan pelayanan, ketepatan penanganan, sikap dan komunikasi tenaga kesehatan, serta kenyamanan selama berada di IGD. Meskipun demikian, masih ditemukan responden yang menyatakan kurang puas, terutama terkait lamanya waktu tunggu pelayanan pada pasien dengan tingkat kegawatan rendah.

Selanjutnya, analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara penerapan triase ESI dengan mutu pelayanan IGD. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang

bermakna antara penerapan triase ESI dengan mutu pelayanan IGD RS Sari Asih Cipondoh. Penerapan triase ESI yang baik cenderung diikuti oleh tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi, sedangkan penerapan triase yang kurang optimal berkaitan dengan meningkatnya ketidakpuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa ketepatan dan konsistensi penerapan triase ESI berpengaruh terhadap persepsi pasien terhadap mutu pelayanan IGD.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan triase berdasarkan Emergency Severity Index memiliki peran penting dalam peningkatan mutu pelayanan Instalasi Gawat Darurat RS Sari Asih Cipondoh. Triase ESI berfungsi sebagai alat untuk menentukan prioritas pelayanan secara objektif berdasarkan tingkat kegawatan dan kebutuhan sumber daya pasien, sehingga pelayanan di IGD dapat berlangsung lebih terarah dan efisien.

Penerapan triase ESI yang baik memungkinkan pasien dengan kondisi mengancam jiwa untuk segera mendapatkan penanganan medis yang tepat, sehingga dapat menurunkan risiko komplikasi dan meningkatkan keselamatan pasien. Temuan ini sejalan dengan konsep dasar pelayanan gawat darurat yang menekankan pentingnya waktu tanggap yang cepat sebagai indikator keberhasilan pelayanan. Mahmoodian et al. (2014) menyatakan bahwa waktu tanggap yang optimal berkontribusi terhadap penurunan angka kematian dan kecacatan pada pasien gawat darurat.

Namun demikian, hasil penelitian ini juga menunjukkan adanya keluhan pasien terkait lamanya waktu tunggu, khususnya pada pasien dengan tingkat kegawatan rendah. Kondisi ini dapat dipahami mengingat sistem triase ESI memprioritaskan pasien berdasarkan urgensi klinis, bukan urutan kedatangan. Bhuiya (2019) menyatakan bahwa kurangnya pemahaman pasien terhadap konsep triase dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien, meskipun pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar klinis.

Penelitian ini juga relevan dengan temuan Hinson et al. (2018) yang menyebutkan bahwa risiko overtriage dan undertriage masih menjadi tantangan dalam penerapan triase ESI, terutama pada pasien dengan level ESI 3 hingga 5. Ketidaktepatan penetapan level triase dapat berdampak pada ketidakseimbangan beban kerja dan memengaruhi mutu pelayanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, kompetensi perawat triase dan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur menjadi faktor kunci dalam keberhasilan penerapan triase ESI.

Dari sisi kepuasan pasien, hasil penelitian ini mendukung temuan Maleki et al. (2015) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien dapat ditingkatkan melalui penurunan waktu tanggap pelayanan dengan penerapan triase ESI yang tepat. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Kurniasari (2016) yang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan antara penetapan level ESI dengan kepuasan pasien. Perbedaan hasil ini dapat disebabkan oleh

perbedaan karakteristik responden, konteks rumah sakit, serta tingkat pemahaman pasien terhadap sistem triase yang diterapkan.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa penerapan triase ESI harus dipandang sebagai bagian dari sistem pelayanan IGD secara menyeluruh, bukan sebagai proses yang berdiri sendiri. Keberhasilan pelaksanaan triase sangat dipengaruhi oleh kesiapan sistem pendukung, mulai dari ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, alur pelayanan yang jelas, hingga dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Tanpa adanya sistem pendukung yang terintegrasi, penerapan triase ESI berpotensi tidak berjalan optimal meskipun telah memiliki pedoman yang jelas. Oleh karena itu, triase ESI perlu diimplementasikan secara sinergis dengan sistem manajemen IGD, termasuk pengaturan alur pasien, sistem rujukan internal, serta koordinasi antarprofesi kesehatan.

Selain itu, kesiapan dan kompetensi perawat triase menjadi faktor kunci dalam keberhasilan penerapan triase ESI. Perawat triase dituntut untuk memiliki kemampuan penilaian klinis yang cepat, akurat, dan konsisten dalam situasi yang sering kali penuh tekanan. Pelatihan berkelanjutan, pembaruan pengetahuan, serta evaluasi kompetensi secara berkala menjadi hal yang sangat penting untuk memastikan ketepatan penetapan level triase. Dengan peningkatan kompetensi perawat, risiko terjadinya kesalahan triase seperti *overtriage* maupun *undertriage* dapat diminimalkan, sehingga mutu dan keselamatan pelayanan IGD dapat terus ditingkatkan.

Dari sisi manajerial, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa dukungan kebijakan rumah sakit juga berperan penting dalam memperkuat penerapan triase ESI. Standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, mekanisme supervisi yang efektif, serta sistem monitoring dan evaluasi yang berkesinambungan diperlukan untuk memastikan bahwa pelaksanaan triase berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Evaluasi rutin terhadap indikator mutu IGD, seperti waktu tanggap pelayanan, tingkat kepuasan pasien, dan ketepatan triase, dapat menjadi dasar bagi rumah sakit dalam melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap sistem pelayanan gawat darurat.

Lebih lanjut, penelitian ini menegaskan pentingnya edukasi kepada pasien dan keluarga mengenai konsep dan tujuan triase ESI. Pemahaman yang baik mengenai sistem prioritas pelayanan di IGD dapat membantu mengurangi kesalahpahaman serta meningkatkan penerimaan pasien terhadap waktu tunggu yang terjadi. Edukasi ini dapat dilakukan melalui komunikasi langsung oleh petugas kesehatan, media informasi di area IGD, maupun penyediaan materi edukasi tertulis yang mudah dipahami. Dengan meningkatnya pemahaman

pasien, diharapkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan IGD juga dapat meningkat meskipun pelayanan diberikan berdasarkan prioritas kegawatan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan triase berdasarkan Emergency Severity Index memiliki hubungan yang signifikan dengan peningkatan mutu pelayanan IGD RS Sari Asih Cipondoh. Triase ESI berkontribusi dalam meningkatkan keselamatan pasien, mempercepat waktu tanggap pelayanan, serta mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang tersedia. Namun, untuk mencapai hasil yang optimal, penerapan triase ESI perlu didukung oleh peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, penguatan sistem manajemen IGD, serta komunikasi dan edukasi yang efektif kepada pasien dan keluarga. Dengan demikian, triase ESI dapat menjadi instrumen strategis dalam mewujudkan pelayanan IGD yang bermutu, aman, efisien, dan berorientasi pada pasien.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan triase berdasarkan Emergency Severity Index (ESI) memiliki hubungan yang bermakna dengan peningkatan mutu pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS Sari Asih Cipondoh. Penerapan triase ESI yang dilakukan secara tepat dan konsisten mampu membantu tenaga kesehatan dalam menentukan prioritas penanganan pasien berdasarkan tingkat kegawatan dan kebutuhan sumber daya, sehingga pelayanan di IGD dapat berlangsung lebih efektif dan terarah.

Penerapan triase ESI yang baik terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan, yang merupakan indikator penting dalam pelayanan kegawatdaruratan. Pasien dengan kondisi mengancam jiwa dapat segera memperoleh penanganan medis yang sesuai, sementara pasien dengan tingkat kegawatan lebih rendah tetap mendapatkan pelayanan berdasarkan prioritas klinis yang telah ditetapkan. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada peningkatan keselamatan pasien, tetapi juga mendukung efisiensi penggunaan sumber daya di IGD.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan IGD yang diukur melalui tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh penerapan triase ESI. Pelayanan yang lebih terstruktur dan berorientasi pada prioritas klinis memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pasien, meskipun masih terdapat keluhan terkait waktu tunggu, khususnya pada pasien dengan tingkat kegawatan rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan penerapan triase ESI perlu diimbangi dengan komunikasi dan edukasi yang memadai kepada pasien dan keluarga mengenai sistem prioritas pelayanan di IGD.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa penerapan triase Emergency Severity Index merupakan salah satu faktor penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan IGD RS Sari Asih Cipondoh. Dengan dukungan sumber daya manusia yang kompeten, sarana prasarana yang memadai, serta kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, triase ESI dapat menjadi instrumen strategis dalam mewujudkan pelayanan gawat darurat yang bermutu, aman, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian ini, RS Sari Asih Cipondoh diharapkan dapat memperkuat penerapan triase Emergency Severity Index (ESI) melalui penyusunan, penerapan, serta evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terstandar. Selain itu, penerapan sistem monitoring dan evaluasi secara berkala perlu dilakukan untuk memastikan kesesuaian pelaksanaan triase dengan standar yang telah ditetapkan. Dukungan manajerial yang optimal, termasuk penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, juga sangat diperlukan guna menunjang kelancaran pelayanan di Instalasi Gawat Darurat.

Tenaga kesehatan di IGD, khususnya perawat triase, diharapkan dapat terus meningkatkan kompetensi melalui pelatihan dan pembaruan pengetahuan terkait penerapan triase ESI secara berkelanjutan. Peningkatan kemampuan klinis ini perlu disertai dengan penguatan keterampilan komunikasi dan edukasi kepada pasien serta keluarga mengenai sistem prioritas pelayanan di IGD. Komunikasi yang efektif dan empatik diharapkan dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap proses pelayanan yang dijalani, sehingga kepuasan pasien terhadap pelayanan IGD dapat meningkat meskipun terdapat waktu tunggu yang berbeda sesuai tingkat kegawatan.

Manajemen IGD disarankan untuk mengoptimalkan pengaturan alur pelayanan pasien serta distribusi sumber daya berdasarkan hasil triase ESI agar pelayanan dapat berjalan lebih efisien dan tepat sasaran. Pengelolaan alur pasien yang baik diharapkan mampu mengurangi waktu tunggu pelayanan serta mencegah terjadinya penumpukan pasien pada area tertentu. Selain itu, evaluasi rutin terhadap indikator mutu IGD, seperti waktu tanggap pelayanan dan ketepatan penetapan triase, perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar dalam upaya peningkatan mutu pelayanan.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengkaji faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi ketepatan penerapan triase ESI, seperti beban kerja tenaga kesehatan, tingkat stres perawat, jumlah kunjungan pasien, serta kondisi lingkungan kerja di IGD. Penelitian dengan desain yang berbeda, termasuk pendekatan kualitatif, juga diperlukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan tantangan tenaga

kesehatan dalam menerapkan triase ESI, sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih komprehensif bagi pengembangan pelayanan gawat darurat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing atas bimbingan, arahan, dan masukan konstruktif yang diberikan selama proses penyusunan artikel ini. Selain itu, penulis juga menyampaikan apresiasi kepada rekan-rekan yang telah berkontribusi melalui diskusi, saran, dan dukungan yang sangat berharga, sehingga artikel ini dapat diselesaikan dengan baik. Seluruh masukan dan dukungan tersebut memberikan peran penting dalam meningkatkan kualitas dan kelengkapan isi penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainiyah, S. (2014). Gambaran pelaksanaan triase di Instalasi Gawat Darurat rumah sakit. *Jurnal Keperawatan*, 5(2), 85–92.
- College of Emergency Nursing, Australia. (2009). *Triage nursing: Position statement*. Canberra: CENA.
- Ebrahimi, N. (2015). The role of triage in preventing adverse outcomes in emergency departments. *International Emergency Nursing*.
- ENISA. (2022). *ENISA Threat Landscape 2022*. European Union Agency for Cybersecurity.
- Ganjali, M. (2020). Emergency Severity Index sebagai sistem triase di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Keperawatan Darurat*, 6(1), 45–52.
- Hinson, M. (2020). Accuracy of Emergency Severity Index triage in US emergency departments. *American Journal of Emergency Medicine*, 36(2), 225–229.
- Idahor, C., Ben-Igwenyi, B. E., Okonkwo, U., Femi-Oyewole, O., & Ogbeide, O. A. (2025). Patients' satisfaction in the emergency department: Measurement, indicators, factors influencing satisfaction, impact, and solutions. *Cureus*, 17(4), e82392. <https://doi.org/10.7759/cureus.82392>
- Janerka, C., Leslie, G. D., & Gill, F. J. (2024). Patient experience of emergency department triage: An integrative review. *International Emergency Nursing*, 73, 101456. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2024.101456>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang pelayanan kegawatdaruratan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Standar mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Maleki, M. (2015). Challenges in Emergency Severity Index triage system implementation. *Emergency Medicine Journal*, 32(9), 722–726.
- Mattord, H. J., Whitman, M. E., & Mattord, M. D. (2021). *Principles of information security* (7th ed.). Cengage Learning.

- Mustika, M., Riduansyah, M., & Ariani, M. (2025). Hubungan lama waktu tunggu pasien triage dengan tingkat kepuasan pasien IGD. *Journal of Language and Health*, 6(3), 180–188. <https://doi.org/10.37287/jlh.v6i3.180>
- Nggosual, N., Rante, A., & Pratiwi, C. (2025). Analysis of the application of Emergency Severity Index toward patient triage response time in emergency departments: A literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 7(11), 6287–6301. <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i11.6287>
- Ramli, H., Erfina, E., & Rachmawaty, R. (2024). Evaluation of the Emergency Severity Index triage for improving emergency room services quality in Indonesian hospital. *Public Health of Indonesia*, 10(3), 274–282. <https://doi.org/10.36685/phi.v10i3.809>