



PENGARUH EDUKASI SISTEM TRIASE TERHADAP PENGETAHUAN KELUARGA PADA PELAYANAN DI IGD RS BUDI MULIA BITUNG

Norman Alfiat Talibo

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Manado

Email: normantalibo@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan di IGD mengacu pada konsep triase pasien akan dilayani berdasarkan kegawatdaruratan. Banyaknya ketidakpahaman tentang triase menyebabkan ketidakpuasan dalam pelayanan sehingga perlunya pemberian edukasi untuk meningkatkan pengetahuan. Tujuan penelitian diketahuinya pengaruh pemberian edukasi sistem triase terhadap pengetahuan keluarga pada pelayanan di IGD RS Budi Mulia Bitung. Metode penelitian yang di gunakan yaitu *Quasy experiment, one group pre-test-post-test*. Tehnik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*, Responden merupakan keluarga pasien berjumlah 40 orang, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian leaflet dan kuesioner, analisis data menggunakan uji *Mc Nemar* dengan tingkat kemaknaan ρ value $\leq 0,05$. Hasil sebelum diberikan edukasi 20 responden (50%) berpengetahuan kurang baik dan 20 responden (50%) berpengetahuan baik. setelah diberikan edukasi 40 responden (100%) memiliki pengetahuan baik. Hasil uji statistik didapatkan ρ value=0,000 dimana nilai $\alpha \leq 0,05$. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah ada pengaruh edukasi sistem triase terhadap pengetahuan keluarga pada pelayanan di IGD RS Budi Mulia Bitung. Saran petugas kesehatan untuk meningkatkan komunikasi terapeutik tentang sistem triase.

KATA KUNCI: Edukasi, Triase, Pengetahuan, IGD

ABSTRACT

Services in the emergency room refer to the concept of triage. Patients will be served based on emergency. The lack of understanding about triage causes dissatisfaction with the service, so it is necessary to provide education to improve knowledge. The purpose of the study is to determine the effect of providing triage system education on family knowledge of services in the emergency room of Budi Mulia Bitung Hospital. This study is a quantitative study with an experimental design using a pretest and posttest group approach. Respondents were 40 patients' families using accidental sampling, research instruments leaflets and questionnaires, and data analysis using the Mc Nemar test with a significance level (α) ≤ 0.05 . The results Before being given education 20 respondents (50%) had poor knowledge and 20 respondents (50%) had good knowledge. After being given education 40 respondents (100%) had good knowledge. The statistical test results obtained ρ value = 0.000 where the α value ≤ 0.05 . This study concludes the triage system education affected on family knowledge of services at the emergency room of Budi Mulia Bitung Hospital. Suggestions for health workers to improve therapeutic communication about the triage system.

KEYWORDS: Education, Triage, Knowledge, IGD

PENDAHULUAN

Pelayanan di IGD (instalasi gawat darurat) mengacu pada konsep triase dimana pasien akan dilayani berdasarkan tingkat kegawatdaruratannya. Triase adalah proses memilah pasien yang datang ke IGD dengan cepat untuk menentukan pasien yang perlu diobati segera dan pasien yang dapat menunggu (Kurniati, 2018).

Triase merupakan elemen penting dalam pelayanan di IGD untuk mencegah terjadinya kepadatan (overcrowded) dan dampak negatif lain yang bisa timbul bila tidak diterapkannya sistem triase yaitu kecacatan bahkan hingga kematian, (Makisurat, 2018).

Indonesia merupakan salah satu negara di ASEAN (*Association of Southeast Asian*



Nations) dengan akumulasi kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat yang tinggi. Data menunjukkan jumlah pasien yang berkunjung ke Instalasi Gawat Darurat mencapai 4.402.205 pasien pada tahun 2017 (Kementerian Kesehatan RI, 2019). Angka tersebut merupakan akumulasi dari 12% kunjungan Instalasi Gawat Darurat yang berasal dari rujukan RSU yaitu 1.033 unit dan 1.319 unit RS lainnya. Kemudian, pada tahun 2018, di Jawa Tengah terdapat kunjungan pasien ke RS sebanyak 1.990.104 Pasien (Kementerian Kesehatan RI, 2019).

Jumlah kunjungan pasien di IGD RS Budi Mulia Bitung juga terjadi peningkatan, dimana pada periode Januari-Juni 2022 jumlah kunjungan 12.202 orang dan periode Juli-Desember meningkat menjadi 16.835 orang (Rekam Medis RS Budi Mulia, 2022).

Penerapan sistem triase di IGD belum banyak di ketahui dan dipahami oleh masyarakat terutama keluarga yang mendampingi pasien di IGD. Kurangnya pemahaman dari keluarga pasien terkait pelaksanaan sistem triase dapat menjadi salah satu faktor yang menimbulkan ketidakpuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di IGD sehingga mereka beranggapan bahwa dokter, perawat, serta tim medis lainnya kurang peduli, tidak tanggap dan mengacuhkan pasien yang sedang sakit (Pakaya, 2020). Sedangkan menurut Bugma (2015) sejumlah keluarga pasien di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan reaksi dan respon yang berbeda, mulai dari mengamuk sampai dengan berteriak, dan mengancam dikarenakan anggota keluarga pasien merasa kecewa terhadap pelayanan yang didapat. Kepuasan adalah nilai subjektif yang diungkapkan terkait pelayanan dan fasilitas kesehatan yang diberikan dengan membandingkan harapannya (Purwanto, 2014).

Pentingnya pemberian edukasi sistem triase terhadap keluarga pada pelayanan di IGD agar bisa meningkatkan pengetahuan dan pemahaman sehingga kepuasan terhadap pelayanan bisa meningkat, serta menghindari terjadinya komplain yang berlebihan, sampai pengancaman, pengrusakan, hingga pemukulan terhadap petugas, yang bisa menyebabkan pelayanan di IGD menjadi terganggu (Pakaya, 2020).

Hasil wawancara awal dengan 10 perawat di IGD RS Budi Mulia Bitung, menyatakan bahwa sering terjadi komplain, pengancaman, dan pernah terjadi pemukulan terhadap petugas. Keluarga memiliki persepsi bahwa petugas kurang cepat dalam melakukan tindakan atau penanganan. Hasil wawancara awal dengan 10 keluarga pasien mengatakan bahwa keluarga belum mengetahui apa itu sistem triase dan keluarga beranggapan bahwa setiap pasien yang datang terlebih dahulu ke IGD harus mendapatkan penanganan terlebih dahulu.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh edukasi sistem triase terhadap pengetahuan keluarga pada pelayanan di IGD RS Budi Mulia Bitung.

MATERIAL DAN METODE

Penelitian ini menggunakan metode *Quasy experiment, one group pre-test-post-test*. Di mana peneliti hanya menggunakan satu kelompok subjek. Alat ukur Dependen yang di gunakan dalam mengukur pengetahuan responden menggunakan kuesioner Baku yang pernah digunakan oleh Alamsyah, T. S. (2021). Tentang Gambaran Tingkat Pengetahuan Keluarga Pasien Tentang Sistem Triage di IGD RSUD. Penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan pengukuran pengetahuan terlebih dahulu kemudian dilakukan intervensi dengan metode ceramah dan media *leaflet* dan setelah dilakukan intervensi peneliti melakukan pengukuran pengetahuan terakhir. Penelitian ini dilaksanakan di RS Budi Mulia Bitung selama 8 hari di mana peneliti mengambil setiap harinya sebanyak 5 responden yang di teliti, di lakukan pengukuran awal kemudian di berikan intervensi dan di akhiri dengan pengukuran akhir. Di mana sebelumnya juga telah di lakukan uji etik dengan nomor surat 632c/II.3.AU/F/II/2023. Populasi dalam penelitian ini adalah keluarga pasien di IGD dengan jumlah rata-rata 780 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *accidental sampling* yaitu salah satu teknik sampling *Non probability sampling*, dimana peneliti melakukan pengambilan sampel secara acak dengan mengambil responden yang kebetulan ada di IGD dan sesuai dengan konteks penelitian. Jumlah sampel yang akan di ambil dalam



penelitian ini berjumlah 40 orang. Hasil uji analisa dengan menggunakan *Mc Nemar test* didapatkan hasil p value 0,000 dimana sehingga H_a diterima dan H_0 di tolak, maka dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan edukasi sistem triase terhadap tingkat pengetahuan keluarga pada pelayanan di IGD RS Budi Mulia Bitung.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik responden

| Variabel | Frekuensi (F) | Presentasi (%) |
|----------------------------|---------------|----------------|
| Jenis Kelamin | | |
| Laki-Laki | 14 | 35,0 |
| Perempuan | 26 | 65,0 |
| Umur | | |
| 26-35 | 15 | 37,5 |
| 36-45 | 16 | 40,0 |
| 46-55 | 9 | 22,5 |
| Pendidikan Terakhir | | |
| S1 | 7 | 17,5 |
| DIII | 2 | 5,0 |
| SMA | 22 | 55,0 |
| SMP | 7 | 17,5 |
| SD | 2 | 5,0 |
| Total | 40 | 100 |

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan karakteristik responden pada tabel 1 dapat dilihat dari total 40 responden, 26 orang (65,0%) diantaranya berjenis kelamin perempuan, dengan umur terbanyak pada usia 36-45 tahun (masa dewasa akhir) berjumlah 16 orang (40.0%) dan didominasi responden yang berpendidikan terakhir tingkat SMA Sebanyak 22 orang (55,0%).

Analisa Univariat

Berdasarkan tabel 2 Menunjukkan bahwa sebelum dilakukan edukasi, terdapat 20 Responden (50%) dengan pengetahuan baik dan 20 responden (50%) dengan pengetahuan kurang baik terhadap sistem Triase di IGD RS Budi Mulia Bitung.

Setelah dilakukan Edukasi didapatkan hasil 40 Responden (100%) memiliki pengetahuan baik terhadap sistem triase di IGD RS Budi Mulia Bitung.

Tabel 2 Ditribusi Responden Pre dan Post Test di IGD RS Budi Mulia Bitung Tahun 2023 (n=40)

| Pengetahuan Pre Test | Frekuensi (F) | Presentasi (%) |
|------------------------------|---------------|----------------|
| Baik | 20 | 50 |
| Kurang Baik | 20 | 50 |
| Pengetahuan Post Test | | |
| Baik | 40 | 100 |
| Kurang Baik | 0 | 0 |
| Total | 40 | 100 |

Analisa Bivariat

Tabel 3 Pengaruh Edukasi Sistem Triase Terhadap Pengetahuan Keluarga pada Pelayanan di IGD RS Budi Mulia Bitung (n=40)

| Pengetahuan Pre Test | Pengetahuan Post Test | | Value |
|----------------------|-----------------------|-------------|-------|
| | Baik | Kurang Baik | |
| Baik | 20 | 0 | 0,000 |
| Kurang Baik | 20 | 0 | |

MC Nemar Test $\alpha=0,05$

Berdasarkan tabel 3 Hasil uji analisa dengan menggunakan *Mc Nemar test* dengan nilai $p=0,000 < 0,05$ artinya H_a diterima yaitu ada pengaruh yang signifikan edukasi sistem triase terhadap pengetahuan keluarga pada pelayanan di IGD RS Budi Mulia Bitung. Hal ini dapat di lihat pada hasil di tabel yang mana pengetahuan 20 responden setelah di berikan intervensi mengalami peningkatan yang sebelum di berikan intervensi berada pada pengetahuan kurang baik setelah di berikan intervensi menjadi pengetahuan baik.

PEMBAHASAN

Penelitian ini berjudul Pengaruh Edukasi sistem Triase Terhadap Pengetahuan Keluarga Pada Pelayanan Di IGD RS Budi Mulia Bitung. Penelitian ini sejalan



dengan penelitian yang di lakukan udiyana rahayu pada tahun 2018 dengan judul Pengaruh Edukasi Tentang Triage Terhadap Tingkat Kepuasan Keluarga di IGD RS Paru Jember berjumlah 40 sampel dengan analisa data menggunakan *Mann Whitney* $p=0,05$) didapatkan nilai *p value* 0,000, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh edukasi tentang triase terhadap tingkat kepuasan keluarga di IGD RS Paru Jember.

Pemberian edukasi merupakan salah satu peran perawat yaitu sebagai edukator. Pemberian edukasi sistem triase dilakukan agar pengetahuan bisa bertambah dan keluarga yang mendampingi pasien bisa memahami sistem kerja yang ada di IGD RS Budi Mulia bitung. Keterbatasan ruang di IGD menjadi salah satu hambatan dalam melakukan edukasi terutama saat situasi di IGD sedang *overcrowded* menyebabkan situasi menjadi tidak kondusif. Perlunya efisiensi dalam melakukan edukasi untuk memaksimalkan waktu, kondisi, dan sumber daya yang terbatas agar bisa mendapatkan hasil yang di inginkan. Pemberian edukasi menggunakan leaflet adalah cara yang efisien karena isi informasi yang lebih lengkap dengan penyajian yang singkat, padat dan disusun secara sistematis sehingga mudah dipahami oleh pembaca juga memudahkan dalam penyampaian informasi secara cepat dan akurat. Leaflet juga penggunaannya lebih praktis, mudah dibawa dan disimpan. (dalam Winarso & Yuliyanti, 2017). Menurut Andarmoyo (2015) pemberian pendidikan dengan menggunakan media leaflet terbukti lebih efisien dalam meningkatkan pengetahuan seseorang, selain itu Sinuraya (2019) dalam penelitiannya mengatakan adanya pengaruh pendidikan dengan media leaflet terhadap tingkat pengetahuan perawat tentang triase.

Pemberian edukasi sudah sesuai dengan Satuan Acara Penyuluhan (SAP) yang telah disusun sebelumnya dengan durasi waktu 20 menit untuk setiap responden, dan durasi istirahat 10 menit sebelum

dilanjutkan ke responden selanjutnya. Hal ini dilakukan agar pemberian edukasi bisa maksimal, responden bisa lebih fokus sehingga materi yang berikan bisa dipahami dengan baik.

Pengetahuan seseorang dalam kesehatannya dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain peran penyuluhan kesehatan, akses informasi yang tersedia, dan keinginan untuk mencari informasi dari berbagai media. Selain itu pengetahuan juga bisa dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, lingkungan dan usia (Notoatmojo, 2018). dari penelitian yang telah dilakukan pada 40 responden didapatkan hasil pada pre test sebanyak 20 responden (50%) berpengetahuan kurang baik. Kurangnya tingkat pengetahuan keluarga tentang sistem triase di IGD disebabkan karena minimnya informasi yang didapat dan belum familiar di kalangan masyarakat awam sehingga pentingnya pemberiaan edukasi untuk meningkatkan pengetahuan tentang sistem triase di IGD. Menurut Budioro (2013), salah satu cara untuk mengubah pengetahuan seseorang dapat dilakukan dengan proses penyuluhan, pelatihan, atau belajar. Oleh karena itu diperlukan upaya dari petugas kesehatan untuk memberikan edukasi, terutama terkait pelaksanaan sistem triase. Edukasi adalah suatu kegiatan yang disengaja, sistematis, dan berkelanjutan yang bertujuan untuk mentransmisikan, memprovokasi atau memperoleh pengetahuan, nilai, sikap, keterampilan atau kepekaan serta pembelajaran yang dihasilkan dari kegiatan tersebut (Chazan, 2022). Sedangkan 20 responden lainnya (50%) berpengetahuan baik, hal ini disebabkan karena beberapa responden sudah sering mengantarkan keluarga mereka datang berobat ke IGD sehingga sudah pernah mendapat sedikit informasi tentang bagaimana penerapan sistem triase di IGD, beberapa responden juga mengatakan sudah pernah membaca di internet mengenai sistem triase, karena pada dasarnya pengetahuan bisa kita dapatkan dari mana saja baik dari lingkungan sekitar



dalam kehidupan sehari-hari, maupun lewat media elektronik. Pengetahuan pada seseorang juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti informasi dan lingkungan. Informasi ialah suatu pengetahuan yang didapatkan dari pembelajaran, pengalaman, atau instruksi. Informasi ini juga sebenarnya dapat ditemui didalam kehidupan sehari-hari karena informasi ini bisa kita jumpai disekitar lingkungan kita, baik itu keluarga, kerabat, atau media lainnya. Sedangkan lingkungan ialah segala suatu yang ada disekitar individu, baik itu lingkungan fisik, biologis, maupun sosial (Notoadmojo, 2018).

Pada hasil post test, setelah keluarga pasien diberikan edukasi didapatkan 40 responden (100%) memiliki pengetahuan baik. Hal ini dikarenakan berdasarkan hasil tingkat Pendidikan responden sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan yang Sarjana, Menurut (Jayanti Dwi Puspitasari, 2020) pengetahuan seseorang tidak hanya dipengaruhi oleh pemberian edukasi saja akan tetapi banyak faktor yang bisa mempengaruhi pengetahuan seseorang salah satunya adalah tingkat pendidikan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang rasa ingin tahunya akan semakin besar sehingga orang tersebut akan berusaha mencari informasi. Dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi mereka juga akan mampu mengakses pengetahuan dengan mudah dan cepat.

Selain itu situasi IGD yang kondusif juga mempengaruhi pemahaman responden, sehingga peneliti dalam melakukan penelitian beberapa kali harus menunggu situasi IGD yang tenang untuk melanjutkan proses penelitian dengan harapan materi edukasi yang diberikan bisa tersampaikan dengan baik. Pengetahuan merupakan hasil dari tahu seseorang terhadap objek melalui indra yang dimilikinya (Notoadmojo, 2018). Hasil penelitian tentang karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa responden paling banyak berada

pada umur 36-45 tahun sebanyak 40%. Menurut Kementerian Kesehatan rentang umur tersebut di sebut masa dewasa akhir (Al Amin, 2017). Rentang usia tersebut merupakan usia yang produktif dengan kemampuan kognitif yang baik karena usia seseorang berpengaruh terhadap daya tangkap dan pola pikir seseorang sehingga pengetahuan yang diperoleh juga akan semakin baik. Berdasarkan teori yang dikemukakan (Notoadmojo, 2018), bahwa dengan tingkat usia rata-rata 20 tahun keatas, seseorang memiliki tingkat pengetahuan yang lebih baik dikarenakan pada usia tersebut, seseorang memiliki kemampuan yang lebih baik untuk mengingat kembali (*recall*) materi yang telah dipelajari ataupun untuk mengimplementasikan pengetahuan atau materi yang dimiliki. Usia dapat mempengaruhi daya tangkap dan pola pikir seseorang. Semakin bertambah usia maka akan semakin berkembang pula daya tangkap dan pola pikirnya sehingga pengetahuannya semakin membaik (Notoadmojo, 2018).

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa keluarga yang mendampingi pasien ketika berada di IGD RS Budi Mulia Bitung paling banyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 65% dibandingkan laki-laki yang hanya 35%. Hal ini disebabkan karena mayoritas responden merupakan anak maupun ibu dari pasien yang ada di IGD. Perempuan dinilai memiliki pengetahuan yang lebih baik dibandingkan laki-laki karena adanya perbedaan minat yang dimiliki dalam mendapatkan informasi, dimana dalam proses penelitian responden dengan jenis kelamin perempuan lebih antusias dalam menerima informasi atau edukasi yang akan disampaikan. Informasi ialah suatu pengetahuan yang didapatkan dari pembelajaran, pengalaman, atau instruksi. Informasi ini juga sebenarnya dapat ditemui didalam kehidupan sehari-hari karena informasi ini bisa kita jumpai disekitar lingkungan kita baik itu keluarga, kerabat, atau media lainnya (Notoadmojo, 2018).



Karakteristik responden berdasarkan pendidikan menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan terakhir SMA atau sederajat lebih mendominasi yaitu sebanyak 55%. Tingkat pendidikan SMA sudah bisa dikatakan memiliki pengetahuan yang baik. Dikutip dari situs web educativa.id jumlah lulusan SMA atau sederajat di Indonesia pada tahun 2022 berjumlah 57.533.189 jiwa (20.89%) dan bisa dikatakan angka yang lumayan besar dari total jumlah penduduk Indonesia yang ada yaitu 275,36 juta jiwa. Tingkat pendidikan pada dasarnya merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pengetahuan dan tindakan seseorang, karena pengetahuan akan langsung berpengaruh pada perilaku. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin mudah menerima informasi, sehingga makin banyak pula pengetahuan yang dimiliki (Dharmawati, 2016). Pendidikan ialah salah satu usaha untuk meningkatkan karakter seseorang agar orang tersebut dapat memiliki kemampuan yang baik. Pendidikan ini mempengaruhi sikap dan tata laku seseorang untuk mendewasakan melalui pengajaran (Notoadmojo, 2018).

Edukasi memiliki pengaruh yang besar terhadap pengetahuan seseorang. Pengetahuan diartikan sebagai pemahaman seseorang terhadap suatu topik atau informasi, melalui edukasi seseorang dapat memperoleh pengetahuan baru atau meningkatkan pemahaman dalam hal ini pengetahuan tentang triase dimana pentingnya masyarakat awam terlebih khusus keluarga yang mendampingi pasien saat melakukan pemeriksaan di IGD untuk memahami bagaimana sistem kerja yang ada dan bagaimana proses penerapan sistem triase di instalasi gawat darurat sehingga pelayanan di instalasi gawat darurat akan berjalan dengan kondusif tanpa ada komplain yang berlebihan karena persepsi yang salah. Menurut Budioro (2013), salah satu cara untuk merubah pengetahuan seseorang tentang pelaksanaan triage

dapat dilakukan dengan melalui proses penyuluhan, pelatihan atau 'belajar' (learning). Oleh karena itu, sangat diperlukan adanya Upaya untuk memberikan edukasi terhadap keluarga pasien, terutama terkait pelaksanaan triage. Hal ini didukung oleh Santosa et al. (2015), menyatakan bahwa edukasi yang diberikan kepada keluarga pasien berupa informasi kesehatan, akan diserap dan membentuk persepsi seseorang. Seseorang agar dapat menyerap informasi, diperlukan kemampuan menalar yang baik, sehingga pengolahan dan penyusunan serta pemahaman terhadap suatu informasi akan baik pula. Informasi yang tepat terkait pelaksanaan triage sebaiknya diberikan oleh petugas kesehatan di rumah sakit, sehingga terbentuk pemahaman yang baik dari keluarga pasien.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara edukasi sistem triase dengan pengetahuan pada keluarga terhadap pelayanan di IGD RS Budi Mulia Bitung. Dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh peningkatan pengetahuan keluarga setelah diberikan intervensi edukasi sistem Triase di IGD RS Budi Mulia Bitung. Keterbatasan dalam penelitian adalah proses intervensi yang diberikan pada lingkungan yang kurang tenang menjadikan proses penelitian sedikit mengalami kendala. Saran Pemberian informasi harus diberikan setiap saat, ketika pasien baru datang baik dengan memilih berbagai metode penyuluhan atau menggunakan media lain seperti poster, dan video.

REFERENSI

- Al Amin, M. (2017). Klasifikasi Kelompok Umur Manusia Berdasarkan Analisis Dimensi Fraktal Box Counting Dari Citra Wajah Dengan Deteksi Tepi Canny. Diakses tanggal 16 maret 2023, pukul 18.30 wita.



- Andarmoyo, S. (2015). Pemberian Pendidikan Kesehatan Melalui Media Leaflet Efektif Dalam Peningkatan Pengetahuan Perilaku. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan*.
- Astianto, A. (2014). Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surakarta. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. 3 No.7*
- Bahari, Z. K., Suwaryo, P. A. W., & Setyaningsih, E. (2019). Penerapan ESI (Emergency Severity Index) Terhadap Response Time Pasien di IGD PKU Muhammadiyah Gombong. *Jurnal URECOL 2019. Hal 307-319*.
- Bugma. (2015). Keluarga Pasien Mengamuk di RSUD Syekh Yusuf Gowa.
- Educativa.id. (2023). *Hanya 6% Penduduk Indonesia Yang Menempuh Bangku Kuliah*. Retrieved from <https://educativa.id/2023/02/17/hanya-6-penduduk-indonesia-yang-menempuh-bangku-kuliah>. Diakses 12 Maret 2023, pukul 13.30 WITA.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Efektifitas Pelayanan Gawat Darurat Berdasarkan Emergency Response Time. Retrieved from https://yankes.kemkes.go.id/view_artikel/594/efektivitas-pelayanan-gawat-darurat-berdasarkan-emergency-response-time. Diakses 6 Januari 2023, pukul 19.27 WITA.
- Kundiman, V., Kumaat, L., & Kiling, M. (2019). Hubungan Kondisi Overcrowded Dengan Ketepatan Pelaksanaan Triase Di Instalasi Gawat Darurat Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado. *E-Journal Keperawatan (e-Kp)*, 7, 1–7.
- Kurniati, A. (2018). Keperawatan gawat darurat dan bencana. *Singapura: Elsevier*.
- Makisurat, J. G., Sarwo, Y. B., & Wibowo, D. B. (2018). Pelaksanaan Pelayanan Gawat Darurat Bagi Peserta Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Aji Putri Botung Ditinjau Dari Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 856/Menkes/Sk/Ix/2009 Tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit. Semarang: *Jurnal Hukum Kesehatan 4 (1)*. doi: 10.24167/shk.v4i1.1472
- Notoadmojo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Pakaya, V., Palendeng, O.L., & Kristanto, E. (2020). Emergency Respond Time, waktu tunggu, waktu tunggu rawat jalan dan kekerasan pada perawat rumah sakit. *Indones J Public Heal Community Med 2020;1:78-86*
- Prawiroharjo, P. (2020). Etika Menangani Komplain Pasien/Keluarga Pada Konteks Layanan Gawat Darurat dan Elektif. *J Etika Kedokteran Indonesia 2020;4-9*. doi: 10.26880/jeki.v4i1.40
- Purwanto, Y. (2014). *Evaluasi Hasil belajar*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rekam Medis RS Budi Mulia Bitung. (2022). *Jumlah Kunjungan Pasien Di IGD*.
- Rahayu, U. (2018). Pengaruh Edukasi Tentang Triage Terhadap Tingkat Kepuasan Keluarga di IGD RS Paru Jember. Diakses tanggal 12 januari 2023, pukul 08.35 WITA.



Sinuraya, E. (2019). Pengaruh Pendidikan Dengan Media Leaflet Terhadap Tingkat Pengetahuan Perawat Tentang Triage. Diakses tanggal 16 Maret, pukul 22.15 WITA.

Sitorus M. T. (2020). Pengaruh Motivasi Antar Pribadi Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja. *Scopindo Media Pustaka*.