

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

SKRIPSI



**NURUL FADILA
202001024**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS WIDYA NUSANTARA
2024**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi berjudul hubungan *respon time* dan penerapan *triage* perawat dengan tingkat ansietas dan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau yang dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan ke dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta skripsi saya kepada Universitas Widya Nusantara.

Palu, Juni 2024



Nurul Fadila
202001024

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

Nurul Fadila, Afrina Januarista, Elin Hidayat
Ilmu Keperawatan, Universitas Widya Nusantara

ABSTRAK

Latar belakang: *Respon time* dan *trriage* yang tidak tepat dapat meningkatkan kecemasan dan ketidakpuasan pasien, tujuan penelitian ini yaitu telah dibuktikan hubungan *respon time* dan penerapan *trriage* perawat dengan tingkat ansietas dan kepuasan pasien di IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

Metode: Jenis penelitian kuantitatif, desain *survey analitik*, menggunakan 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*.

Hasil Penelitian: Dari 96 responden, sebagian besar mendapatkan kategori *respon time* yang cepat sebanyak 67 responden (69.8%), kategori penerapan *trriage 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 analisis 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 *trriage* dengan tingkat ansietas pasien di IGD RSUD Undata dengan *p-value* $0.000 < 0.05$. Terdapat hubungan penerapan *trriage* dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Undata dengan *p-value* $0.000 < 0.05$.

Kesimpulan: Ada Hubungan *respon time* dan penerapan *trriage* dengan tingkat ansietas dan kepuasan pasien di Instalasi Gawat darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

Saran: Bagi rumah sakit dapat memberikan edukasi *audio visual* kepada pasien maupun keluarga terkait *respon time* dan *trriage*, melalui videotron agar pasien dan keluarga mengetahui alur proses *trriage* dan *respon time*, sehingga dapat membantu menurunkan kecemasan pada pasien.

Kata kunci: Ansietas, Kepuasan, Penerapan *Triage*, *Respon time*

THE CORRELATION BETWEEN NURSE'S RESPONSE TIME AND TRIAGE IMPLEMENTATION TOWARD THE LEVEL OF ANXIETY AND PATIENT SATISFACTION IN THE EMERGENCY ROOM (ER) OF UNDATA HOSPITAL CENTRAL SULAWESI PROVINCE

Nurul Fadila , Afrina Januarista , Elin Hidayat
Nursing Science , Widya Nusantara University

ABSTRACT

Background: *Inappropriate of response time and triage can increase the anxiety and patient dissatisfaction, the purpose of this study was to prove the correlation between response time and the implementation of nurse triage toward the level of anxiety and patient satisfaction in the emergency room of UNDATA Hospital, Central Sulawesi Province*

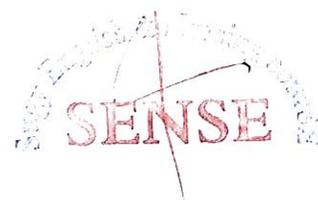
Methods: *This is quantitative research type with analytic survey design and using a cross-sectional approach. The total of population of this study were all patients who admitted in the emergency room of Undata Hospital, total of sample was 96 respondents that taken by the purposive sampling technique*

Research Results: *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.*

Conclusion: *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.*

Suggestion: *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



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

SKRIPSI

Diajukan sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Ners
Universitas Widya Nusantara



**NURUL FADILA
202001024**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS WIDYA NUSANTARA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

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

SKRIPSI

NURUL FADILA
202001024

Skripsi Ini Telah Diujikan Tanggal: 08 Juli 2024

Ns. Ni Nyoman Udiani,S.Kep.M.Kep

NIK. 202009022022

(Penguji I)


(.....)

Ns. Afrina Januarista,S.Kep.,M.Sc

NIK. 20130901030

(Penguji II)


(.....)

Ns. Elin Hidayat,S.Kep.,M.Kep

NIK. 20230901156

(Penguji III)

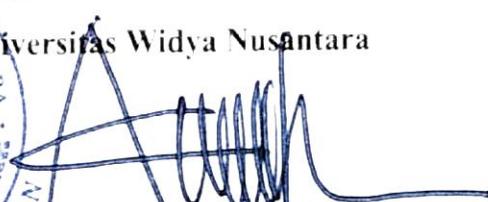

(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Kesehatan

Universitas Widya Nusantara




Arifah SST, Bd, M. Keb
NIK. 20090901010

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunianya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dan izinkanlah penulis untuk berterimakasih sedalam dalamnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua tercintanya yaitu Bapak Amiruddin.B dan Ibu Sahria, serta kakak kandung penulis yaitu Armansyah,S.Pi, Armaeni,S.Pd, Firmanysah,S.Pd, dan Syaifullah,S.Agr serta semua pihak-pihak yang sangat membantu, yang selalu memberikan doa dan dukungan dan juga dorongan semangat serta segala bantuan baik moril maupun materialnya selama studi yang senantiasa menemani setiap mata kuliah yang penulis jalani.

Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan April 2024 sampai dengan Mei 2024 ini ialah “Keperawatan Gawat Darurat, dengan judul Hubungan *Respon time* Dan Penerapan *Triage* Perawat Dengan Tingkat Ansietas Dan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah”.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan, bantuan, dorongan, arahan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis juga ini menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Grace Widyawati L. Situmorang,M.Sc. selaku Yayasan Universitas Widya Nusantara
2. Bapak Dr. Tigor H Situmorang, M.H.,M.Kes selaku Rektor Universitas Widya Nusantara
3. Bapak Sintong H. Hutabarat, S.T.,M.Sc selaku Wakil Rektor 1 Bidang Akademik Universitas Widya Nusantara
4. Ibu Arfiah SST,Bd,M.Keb selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Widya Nusantara
5. Bapak Ns. I Made Rio Dwijayanto,S.Kep., M.Kep. sebagai Ketua Prodi Ners Universitas Widya Nusantara
6. Ibu Ns. Afrina Januarista, S.Kep.,M.Sc selaku pembimbing I yang telah memberikan masukan dan dukungan moral dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Ns.Elin Hidayat,S.Kep.,M.Kep selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan saran serta dukungan moral dalam perbaikan skripsi ini.

8. Ibu Ns. Ni Nyoman Udiani,S.Kep.,M.Kep selaku penguji utama yang telah memberikan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini.
9. Ibu Amiran Saleh,S.Kep.,Ns selaku kepala ruangan IGD RSUD Undata dan seluruh staf IGD RSUD Undata atas bantuan dan kerjasamanya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan sesuai waktu yang ditetapkan.
10. Dosen Pengajar dan Staf akademik pada Program Studi Ners Universita Widya Nusantara yang telah banyak memberikan pengetahuan dan bimbingan selama mengikuti perkuliahan.
11. Responden yang telah meluangkan waktunya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dalam waktu yang sudah ditetapkan.
12. Kakak Ns.Yohanes Tumewu, S.Kep, terimakasih kakak dengan senang hati mengajarkan penulis dan teman-teman penulis, juga selalu menyempatkan waktu, tenaga untuk berbagi ilmu kepada penulis disaat penulis pusing dan tidak mengerti bagaimana cara menyusun judul, proposal hingga skripsi, dan terima kasih Achmad Arizza Arkatama, yang turut membantu penulis dalam pencarian referensi, serta selalu memberikan semangat dan juga motivasi kepada penulis.
13. Sahabat-sahabat penulis yang selalu membantu dan menyemangati penulis, serta doa yang diberikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini, teman seperjuangan penulis angkatan 2020 kelas IV A keperawatan yang sudah banyak membantu serta memberikan dukungan, terutama kepada sahabat penulis yaitu Iin Alizzah adam lawi yang selalu ada buat penulis, saat penulis sedang sakit, yang selalu meluangkan waktu untuk penulis dalam menyelesaikan penelitian, dan juga Ifra Safitri, Lidya Shari, Wasti Puspita Lakamati, Raihana Nursatriani, Rafika Nur, Rahma Safitri, dan Andini Rizki Rahmayanti yang selalu menghibur penulis dan selalu memberikan dukungan kepada penulis.
14. Sahabat-sahabat penulis di SMA yaitu Squko, yang mana didalamnya ada Niftahul Jannah, Nurul Hikma, Indah Putri Rahmadani, Mira Sevia, Widya dan Rahmadani Ms yang selalu memberikan penulis dukungan, motivasi, dan doa kepada penulis.

Kepada semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi

ini memberikan manfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang ilmu keperawatan.

Palu, Juli 2024



Nurul Fadila

202001024

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Teori	7
B. Kerangka Teori	30
C. Kerangka Konsep	31
D. Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Desain Penelitian	32
B. Tempat Dan Waktu Penelitian	32
C. Populasi Dan Sampel Penelitian	32
D. Variabel Penelitian	34
E. Definisi Operasional	35
F. Instrumen Penelitian	37
G. Teknik Pengumpulan Data	38
H. Analisis Data	39
I. Bagan Alur Penelitian	43
J. Etika bagi peneliti	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
B. Hasil Penelitian	47
BAB V PENUTUP	78
A. Simpulan	78
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	35
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	48
Tabel 4.2 Analisis Univariat	50
Tabel 4.3 Analisis Hubungan <i>Respon time</i> Dengan Tingkat Ansietas Pasien	51
Tabel 4.4 Analisis Hubungan <i>Respon time</i> Dengan Kepuasan Pasien	52
Tabel 4.5 Analisis Hubungan Penerapan <i>Triage</i> Dengan Tingkat Ansietas Pasien	53
Tabel 4.6 Analisis Hubungan Penerapan <i>Triage</i> Dengan Kepuasan Pasien	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka teori	30
Gambar 2.2 Kerangka konsep	31
Gambar 3.1 Bagan Alur Penelitian	43
Gambar 4.1 IGD RSUD Undata	47

DAFTAR LAMPIRAN

1. Jadwal Penelitian
2. Lembar Persetujuan Kode Etik (*Ethical Clearance*)
3. Surat Permohonan Pengambilan Data Awal
4. Surat Balasan Pengambilan Data Awal
5. Surat Permohonan Turun Penelitian
6. Permohonan Menjadi Responden
7. Kuesioner
8. Lembar Observasi
9. Persetujuan Menjadi Responden (*Informed Consent*)
10. Surat Balasan Selesai Penelitian
11. Dokumentasi Penelitian
12. Riwayat Hidup
13. Lembar Bimbingan Proposal/Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat keadaan darurat, pasien bisa kehilangan nyawanya dalam hitungan menit. Misalnya jika seseorang mengalami henti nafas selama 2-3 menit, 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, Eko and Suparjo, 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).

Laporan dari *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menyatakan mengenai kepuasan pasien di Rumah sakit di berbagai negara, data ini mencakup lebih 6 juta pasien yang memberikan masukan di 25 negara. Negara dengan tingkat kepuasan pasien tertinggi adalah Swedia, mencapai indeks kepuasan sebesar 92,37% diikuti oleh Finlandia (91,92%), Norwegia (89,20%). Di sisi lain, negara dengan tingkat kepuasan pasien terendah adalah Kenya (40,4%) dan India (34,4%). Dan lebih dari 200 juta orang yang mengalami kecemasan (WHO, 2021).

Indonesia termasuk salah satu negara dikawasan ASEAN yang memiliki arus masuk yang signifikan mengunjungi Instalasi Gawat Darurat. Data menunjukkan bahwa terdapat 4.402.205 pasien yang datang ke instalasi gawat darurat. Angka ini mencakup 12% dari kunjungan instalasi gawat darurat yang berasal dari rumah sakit sebanyak 1.033 unit dan rumah sakit lain sebanyak 1.319 unit, selain itu pada tahun 2018 terdapat 1.990.104 pasien yang datang ke rumah sakit di Jawa Tengah (Kemenkes RI, 2019) .

Data yang didapatkan dari (Badan Pusat Statistik, 2020), 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.

Pada tanggal 19 Januari 2024 di IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah didapatkan data jumlah pasien yang berkunjung ke IGD pada Januari hingga Desember tahun 2023 sebanyak 17.479 pasien. Data kepuasan pasien di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah pada tahun 2023 dari 420 orang responden didapatkan sekitar 80,45% merasakan kepuasan terhadap pelayanan. Didapatkan kasus penyakit terbanyak yang didapatkan di IGD tahun 2023 seperti *Dyspepsia* 1208 pasien, luka terbuka 193 pasien, diare dan *gastroenteritis* 117 pasien, infeksi saluran kemih 100 pasien, *esensial hipertensi* 97 pasien, demam berdarah 95 pasien, ISPA berjumlah 85 pasien, penyakit ginjal kronik 75 pasien, dan penyakit *Refluks Gastro-Oesophageal* berjumlah 64 pasien. Semakin parah tingkat kegawatan pasien akan membuat pasien semakin cemas.

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). Terdapat keterkaitan *respon time* dan penerapan *triage* terhadap kecemasan dan kepuasan pasien dikarenakan, kecemasan dan sensasi kepuasan yang diperoleh oleh pasien sangat bergantung pada standar pelayanan yang diberikan perawat di IGD, dimana seringkali pasien merasa kurang menjadi prioritas atau dibiarkan menunggu dalam waktu yang cukup lama selama proses perawatan (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 (Huzaifah *et al.*, 2022).

Respon time menjadi salah satu indikator penyebab peningkatan kepuasan pasien di IGD, 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).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Al Tamimi tahun 2023 dengan judul penelitian hubungan *respon time* dengan skala ansietas dan rasa puas pasien BPJS di puskesmas kabupaten Indragiri Hilir Muhammad, diperoleh *p-Value* sebesar 0.000. jadi dapat disimpulkan bahwa ketanggapan dalam kegawatdaruratan pada saat melayani pasien di IGD, kepuasan pasien dipengaruhi oleh kehadiran petugas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai, yang mencerminkan kualitas manajemen layanan IGD yang baik (Annur, Harianti and Randika, 2023).

Penelitian dengan judul keterkaitan antara *respon time* perawat dan kepuasan keluarga pasien yang dilakukan oleh Nining 2019, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa *p-value* sebesar 0,016 dengan tingkat signifikansi $\leq 0,05$, oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penerapan respon perawat yang cepat dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dan keluarga di Instalasi Gawat Darurat (Nining Fitrianiingsih d.a, 2019).

Penelitian yang dilakukan D.Anggraini, A. Febrianti (2020) dengan judul penelitian, hubungan *respon time* dengan tingkat kecemasan keluarga pasien di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit DR.A.K Gani Palembang, diperoleh *p-value* $0.025 \leq 0,05$, maka tingkat kecemasan keluarga pasien dapat digambarkan melalui penerapan indikator standar mutu pelayanan keperawatan di IGD, semakin cepat

dan tepat *respon time* dilakukan maka dapat mengurangi tingkat kecemasan keluarga (Anggraini dan Febrianti, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh (Sukrang, 2023) dengan judul penelitian hubungan pengetahuan keluarga pasien tentang *triage* dengan kepuasan keluarga pasien dalam pelayanan keperawatan gawat darurat, didapatkan *p-value* sebesar 0,000, maka sebagian responden yang memiliki pengetahuan yang baik menunjukkan kepuasan terhadap layanan IGD.

Hana Ariyani dan Ida Rosidawati pada tahun 2020 dengan judul *Literatur Review : Penggunaan Triage Emergency Severity Index (ESI) di Instalasi Gawat Darurat (IGD)* disebutkan *triage* ESI dilakukan untuk menghindari kesalahan dalam menentukan tingkat *triage*, pemeriksa harus mempertimbangkan faktor – faktor seperti usia pasien, serta mungkin dilengkapi dengan pemeriksaan tambahan seperti *Peak Expiratory Flowmeter (PEF)* dalam kasus – kasus tertentu, misalnya PPOK (Hana Ariyani dan Ida Rosidawati, 2020).

Data *study* pendahuluan yang dilakukan pada 19 Januari 2024 di IGD RSUD Undata melalui wawancara pada 5 pasien. Didapatkan data sebanyak 3 orang pasien merasa gelisah, khawatir dan mengatakan tidak puas karena seharusnya mereka ditangani lebih dulu, dan juga karena pelayanan terlalu lambat dan lama dan 2 diantaranya merasa sedikit khawatir dan merasa puas terhadap penilaian dan pelayanan perawat, serta bukan pertama kalinya pasien masuk di IGD RSUD Undata dan juga pasien mengatakan pada saat masuk pasien langsung ditangani oleh perawat di IGD.

Hasil wawancara kepada 5 perawat di IGD tentang bagaimana pelaksanaan *respon time* dan *triage* di IGD RSUD Undata, perawat mengatakan ketika pasien datang langsung dilakukan *triage* yang mana *triage* itu memilah, apakah pasien masuk di kategori gawat darurat kritis (*Resusitasi*), kategori gawat darurat (*Emergency*), kategori darurat tidak gawat (*Urgent*), kategori tidak gawat dan tidak darurat (*Non urgent*) atau kategori *false emergency* berwarna putih, pada IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah telah menggunakan *triage* ESI (*Emergency Severity Index*) selama >5 tahun. Dijelaskan juga bahwa pasien pada saat awal masuk IGD banyak yang menunjukkan tanda ansietas seperti pasien gelisah, marah, khawatir menangis dan bahkan tanda ansietas juga tunjukkan oleh keluarga pasien

seperti selalu mondar mandir dan selalu bertanya bahkan terkadang ada yang menggunakan kekerasan fisik terhadap petugas kesehatan di IGD. Faktor kecemasan biasanya terjadi pada pasien dan keluarga itu disebabkan karena lambatnya pelayanan yang diberikan dan ketidaktahuan pasien dan keluarga tentang adanya penerapan *respon time* dan *triage*, selain itu bisa juga disebabkan karena pasien baru pertama kali masuk ke IGD RSUD Undata.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait apakah ada hubungan *respon time* dan penerapan *triage* dengan tingkat ansietas dan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini yaitu “apakah ada hubungan *respon time* dan penerapan *triage* perawat dengan tingkat ansietas dan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Telah dibuktikan hubungan *respon time* dan penerapan *triage* perawat dengan tingkat ansietas dan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

2. Tujuan khusus

- a. Teridentifikasi *respon time*, penerapan *triage*, tingkat ansietas, dan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.
- b. Teranalisis hubungan *respon time* dengan tingkat ansietas pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.
- c. Teranalisis hubungan *respon time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.
- d. Teranalisis hubungan penerapan *triage* perawat dengan tingkat ansietas pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.
- e. Teranalisis hubungan penerapan *triage* perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

D. Manfaat

1. Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan dan pengetahuan ilmiah yang berharga dalam memperkaya bidang ilmu pengetahuan, serta menjadi landasan untuk penelitian yang lebih lanjut terkait *respon time* dan implementasi *triage* perawat terkait tingkat kecemasan dan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman tentang pentingnya memahami *triage* dan *respon time* di Instalasi Gawat Darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

3. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan pemahaman tentang pentingnya peningkatan pelayanan *respon time* dan penerapan *triage* yang tepat dan cepat agar mengurangi tingkat ansietas dan kepuasan pasien dan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah

DAFTAR PUSTAKA

- Abrahams, p (2014) *Panduan Kesehatan Dalam Kehamilan*. (S.H.P Pan. Karisma Publishing Group.
- Agung Widhi Setiawan, Grido Handoko Sriyono and Dodik Hartono (2023) 'Hubungan beban kerja dan motivasi perawat dengan penerapan triage di IGD RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo', *Jurnal Ilmu Kesehatan Mandira Cendikia*, 2(9), pp. 132–139. Available at: <https://journal-mandiracendikia.com/jikmc>.
- Akhirul dan Fitriana (2020) 'Hubungan Rensponse Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.', *jurnal keperawatan muhammadiyah*, pp. 2597–7539.
- Amiman, S.P., Katuuk, M. and Malara, R. (2019) 'Gambaran Tingkat Kecemasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat', *Jurnal Keperawatan*, 7(2). Available at: <https://doi.org/10.35790/jkp.v7i2.24472>.
- 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>.
- Annisa dan Idfil (2016) *Konsep Kecemasan (Anxiety) pada lanjut usia (Lansia)*. Edited by Konselor.
- 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>.
- Aristya M, Arifah D, dan R.S. (2021) 'Analisis pengaruh pelayanan IGD terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Omni Cikarang', *Journal of Pharmaceutical and Sciences*, 7(1), p. 68.
- Astuti (2023) 'Anxiety of Pregnant Women in Conducting Antenatal Care during the Covid-19 Pandemic', *Journal of health (JoH)*, pp. 30–37.
- Baba, M.A. (2020) *Analisis data penelitian kuantitatif*. Jakarta: Erlangga.
- Badan Pusat Statistik (2020) *BPS*. Available at: <https://www.bps.go.id/id/publication/2020/04/29/e9011b3155d45d70823c141f/statistik-indonesia-2020.html>.
- Basri, B., Utami, T. and Sitorus, H. (2023) 'Hubungan respon time dan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Sekarwangi', *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 14(01), pp. 49–58. Available at: <https://doi.org/10.34305/jikbh.v14i01.665>.
- Diyaningrum (2022) 'Kecemasan pada wanita monopause di wilayah pesisir desa',

- keperawatan diponegoro* [Preprint].
- Eryanto Nabuasa (2019) *Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Perawat Terhadap Pelaksanaan Triage di IGD RSUD Prof.Dr.W.Z.Johannes Kupang*. Universitas Citra Bangsa.
- Forum Akademik (2022) *Rumus lameshow: rumus perhitungan sampel apabila populasi tidak diketahui*. Available at: <https://forumakademik.com/rumus-lemeshow-rumus-perhitungan-sampel-apabila-populasi-tidak-diketahui/>.
- 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.
- Gilboy N, Tanabe P, Travers D, A.M. (2020) *Emergency Saverity Index (ESI): A Triage tool for emergency departement care*. Version 4. Schaumburg, IL 60173847-460-4000: Emergency Nurses Association 930 E. Woodfield Road.
- Halim et all (2021) 'Manajemen Pemasaran Jasa. In R. Watrianthos (Ed.), Paper Knowledge', *Toward a Media History of Documents*. Edited by Yayasan Kita Menulis., 5(2).
- Hana Ariyani dan Ida Rosidawati (2020) 'Literature Review : Penggunaan Triase Emergency Saverity Index (ESI) di Intalasi Gawat Darurat (IGD)', *Jurnal Kesehatan Bakti Tunas Husada, Jurnal Ilmu Ilmu Keperawatan, Analisis Kesehatan dan Farmasi*, 20(2), p. 149.
- Handayani R (2020) *Metodologi penelitian sosial ekonomi*. malang: andi offset.
- 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.
- Istizhada, A.E.N. (2019) 'Gambaran respon time dan lama triage di instalasi gawat darurat rumah sakit Baladhika Husada Jember', *Skripsi*, p. 119.
- Jainurakhma (2021) *Asuhan keperawatan Gawat Darurat*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Jainurakhma, et al. (2022) *Konsep dan sistem keperawatan gawat darurat*. cetakan 1. Edited by Matias Julyus. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Jenita.D (2019) *Psikologi Keperawatan*. yogyakarta: PT. Pustaka Baru.
- Kemenkes (2016) *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2016 tentang*

- Rencana Aksi Nasional Kesehatan Lanjut Usia Tahun 2016-2019, Yosehat.Kemendes.go.id.*
- Kemendes RI (2019) 'No Title', *efektivitas pelayanan gawat darurat berdasarkan emergency respon time* [Preprint].
- Kurniati (2018) *Keperawatan Gawat darurat dan bencana*. Elsevier (Singapore): Sheehy's Emergency Nursing.
- L.DOSSETT, M, PhD, FAAN, & Janet K. Dossey, RN, PhD, F. (2023) *Nursing Care Plans : A Comprehensive Guide*. edisi 7. Philadelphia: Elsevier.
- Maria dan Ode, A. (2023) 'Intervensi Nurse Social Support pada Keluarga dengan Anak Bronchopneumonia di Ruang ICU RSUD', 2(1), pp. 51–58. Available at: <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v2i1.1464>.
- Misbahuddin (2022) 'Gambaran Kepuasan Pasien Stagnan Terhadap Layanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin', (8.5.2017), pp. 2003–2005. Available at: www.aging-us.com.
- Mor Saban, et al (2019) 'THE RELATIONSHIP BETWEEN MINDFULNESS, TRIAGE ACCURACY, AND PATIENT SATISFACTION IN THE EMERGENCY DEPARTMENT: A MODERATION -', *Journal of Emergency Nursing*, 45(6), pp. 644–660. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.jen.2019.08.003>.
- Muhammad Norhidayat, et al (2023) 'Hubungan pelatihan, lama kerja dan kondisi pasien dengan respon time perawat di Instalasi gawat darurat', *Jurnal Kesmas Asclepius*, 5(2), pp. 176–182.
- Muliani, R.H. (2022) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecemasan Pada Ibu Bersalin Dalam Masa Pandemi Covid 19', *Jurnal Bina Cipta Husada*, 27, pp. 56–66.
- Musliha (2019) *keperawatan gawat darurat*. Yogyakarta: Nuha medika.
- Muslihawati dan Oscar Ari Wiryansyah (2023) 'Hubungan Cepat Tanggap Perawat dengan Tingkat Kecemasan Pasien Kategori Triase Kuning', *Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 15(2), pp. 260–270.
- 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.
- Napitupulu BPZ (2021) *hubungan respon time dengan tingkat kecemasan pasien di IGD*. Politeknik Kemendes Medan.
- Natassia, R. and Utami, H.Y. (2020) 'Pengaruh Responsiveness, Assurance, Dan Tangible Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Air Tawar Kota Padang', *Maker: Jurnal Manajemen*, 6(2), pp. 169–174. Available at: <https://doi.org/10.37403/mjm.v6i2.184>.
- Niken (2020) *Hubungan Waiting Time Pre Anastesi dengan Tingkat Kecemasan Pada Pasien General Anastesi di Instalasi Bedah Sentral RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Poltekkes Kemendes Yogyakarta.
- Nining Fitriyaningsih d.a (2019) 'Hubungan Antara Response Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien', pp. 1–8.
- Notoatmodjo (2018) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Novilia KD (2023) 'Hubungan Karakteristik Responden Dengan Tingkat

- Kecemasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat’, *International Journal of Technology*, 47(1), p. 100950. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2019.01.002><https://doi.org/10.1016/j.cstp.2023.100950><https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2021.04.007><https://doi.org/10.1016/j.trd.2021.102816><https://doi.org/10.1016/j.tr.a.2020.03.015><https://doi.org/10.1016/j>
- 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, 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 respn 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.
- Paula (2019) *Asuhan keperawatan gawat darurat*. Jakarta: cv Trans Info Media.
- Perceka, A.. (2020) ‘Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut’, *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(02), pp. 270–277.
- Permenkes (2018) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 47 tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan.*
- Pira, dkk (2021) ‘Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di The Relationship Of Response Time To Services In The Emergency Installation Demang Sepulau Raya Hospital Central Lampung’, *Jurnal Wacana Kesehatan*, 6, pp. 69–79.
- Prahmawati, et al (2021) ‘Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Demang Sepulau Raya Lampung Tengah.’, *Wacana Kesehatan*, 6(2), pp. 69–79.
- 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>.
- 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.
- 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.
- RSUD Undata (2020) *Profil RSUD Undata Profinsi Sulawesi Tengah*. Palu.
- RSUD Undata (2024) *Pelatihan Perawat Di IGD RSUD UNDATA*.
- Saleh, U. (2019) 'Anxiety Disorder (Memahami gangguan kecemasan: jenis-jenis, gejala, perspektif teoritis dan Penanganan', *kesehatan* [Preprint].
- Simandalahi. et all (2019) 'hubungan respon time dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi gawat darurat puskesmas', *jurnal kesehatan mesencephalon*, 5(2).
- Sitti Rachma (2023) *efektivitas penerapan ESI (Emergency Severity Index) terhadap respon time triage di instalasi gawat darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah*. Universitas Widya Nusantara.
- 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>.
- Stuart, G. W. (2016) *Prinsip dan praktik keperawatan jiwa Stuart*. 2nd edn. Singapore: Indonesia Elseiver.
- Subekti, R.T. (2020) 'Hubungan Dukungan Keluarga Terhadap Tingkat Kecemasan Pada Pasien Kanker Payudara Yang Menjalani Kemoterapi', *Jurnal Kesehatan Panca Bhakti Lampung*, 8(1), p. 1. Available at: <https://doi.org/10.47218/jkpbl.v8i1.74>.
- Sugiyono (2020) *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi*. Edited by M. Dr.Ir Sutopo. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sukrang, H.F. (2023) 'Hubungan Pengetahuan Keluarga Pasien Tentang Triase dengan Kepuasan Keluarga Pasien dalam Pelayanan Keperawatan', *Jurnal Syntax Idea*, vol 5(5). Available at: <https://doi.org/10.36418/syntax->.
- Suparyani et.al (2023) 'Hubungan Waktu Tanggap Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Dengan Triase Merah Dan Kuning Di IGD RSUD Kota Tanjungpinang', *Jurnal Ilmu Farmasi dan Kesehatan*, 1(4).
- suprpto (2021) *keperawatan gawat darurat dan manajemen bencana*. politeknik sandi karsa.
- Tumbuan, A.N. (2018) 'Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Kategori Triase Kuning Di Igd Rsu Gmim Kalooran Amurang', *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 3(2), p. 113054.
- Unicef (2022) *unisef Indonesia tentang kecemasan*. Available at: <https://www.unicef.org/indonesia/id/kesehatan-mental/artikel/kecemasan>.
- WHO (2021) 'World Health Organization'.
- Wulandari, N.A. (2023) 'Hubungan dukungan keluarga dengan tingkat kecemasan perempuan menopause di semarang skripsi'.
- Yohana S,Eva, dan S. (2021) 'Faktor yang berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta', *Jurnal Keperawatan I Care*, 2(2), p. 120.
- 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>.
Zukri dkk, R. (2021) *Buku Keperawatan Bencana dan Gawat Darurat*. Edited by K.R. Ade. Bandung Jawa Barat: Media Sains Indonesia.