



HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU PASIEN TRIAGE KASUS ANAK DENGAN TINGKAT KEPUASAAN PASIEN BPJS DI IGD

Mustika^{1*}, Muhammad Riduansyah², Malisa Ariani²

¹Program Studi Sarjana Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Sari Mulia, Jl. Pramuka No.2, Pemurus Luar, Banjarmasin Timur, Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70238, Indonesia

²Program Profesi Ners, Fakultas Kesehatan, Universitas Sari Mulia, Jl. Pramuka No.2, Pemurus Luar, Banjarmasin Timur, Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70238, Indonesia

*mustikavitavira84@gmail.com

ABSTRAK

Instalasi Gawat Darurat (IGD) beroperasi selama 24 jam dan memberikan layanan untuk berbagai tingkat kegawatdaruratan dengan cepat dan tepat. Meskipun waktu tunggu pasien sudah diatur secara global, tetap ada penantian di institusi kesehatan. Menurut Centers for Disease Control and Prevention (CDC), rata-rata waktu yang dibutuhkan pasien di unit rawat jalan di Amerika adalah 22 hingga 24 menit. Mengetahui hubungan lama waktu tunggu pasien triage kasus anak dengan Tingkat kepuasan pasien BPJS di IGD UPT RSUD Hanau. Jenis Penelitian adalah Kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi yaitu anak pengguna BPJS. Sample penelitian ini 93 orang dengan accidental sampling. Instrument adalah kuesioner yang diambil dari RSUD Hanau. Uji bivariat yang digunakan ada Spearman rank. Berdasarkan hasil Penelitian menggunakan uji spearman Rank menunjukkan nilai yang signifikan sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0.05 terdapat hubungan yang signifikan antara Lama Waktu Tunggu Pasien Triage Kasus Anak dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di IGD UPT RSUD Hanau. Variabel ini menunjukkan ke arah positif dengan nilai 0.934. Perlu adanya evaluasi lama tunggu pasien sehingga kepuasan dalam memberikan pelayanan dapat maksimal.

Kata kunci: BPJS; kepuasan; triage; waktu tunggu

THE RELATIONSHIP BETWEEN WAITING TIME FOR CHILD TRIAGE PATIENTS AND THE SATISFACTION LEVEL OF BPJS PATIENTS IN THE EMERGENCY ROOM

ABSTRACT

Emergency Departments (ED) are open 24 hours a day for various emergency situations, providing fast and accurate treatment. Waiting times still occur in healthcare institutions, despite globally agreed service waiting times. According to the Centers for Disease Control and Prevention (CDC), the average time a patient spends in an outpatient unit in the United States is 22-24 minutes. To determine the relationship between waiting time for triaged pediatric patients and BPJS patient satisfaction levels in the Emergency Department (ER) of Hanau Regional Hospital. This study was quantitative with a cross-sectional approach. The population consisted of children using BPJS. The sample size was 93 individuals using accidental sampling. The instrument was a questionnaire collected from Hanau Regional Hospital. The bivariate test used was the Spearman rank test. Based on the results of the study using the Spearman Rank test, a significant value of 0.000, which is less than 0.05, indicates a significant relationship between the waiting time for pediatric triage patients and the level of BPJS patient satisfaction at the Emergency Department of Hanau Regional Hospital. This variable indicates a positive trend with a value of 0.934. An evaluation of patient waiting time is needed to maximize satisfaction with delivery service.

Keywords: BPJS; satisfaction; triage; waiting time

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan tempat pelayanan kesehatan yang menyediakan berbagai jenis pelayanan, seperti rawat inap, rawat jalan, dan perawatan darurat (Permenkes, 2018). Institusi yang memberikan pelayanan tentang kesehatan adalah rumah sakit, dan rumah sakit juga memiliki tanggung jawab yang sama seperti institusi untuk memberikan dan mengembangkan pelayanan kesehatan. Salah satu bagian dari unit rumah sakit yang berfungsi sebagai gerbang utama adalah Instalasi Gawat Darurat untuk memberikan pertolongan pertama dan kasus di IGD setiap harinya terus meningkat (Markus, 2019). IGD bertanggung jawab mulai dari penerimaan, triase, penilaian awal, stabilisasi, manajemen terhadap anak-anak yang mengalami kondisi akut, cedera dan rujukan ke perawatan berkelanjutan (“Australasian College for Emergency Medicine 29th Annual Scientific Meeting, 19–22 November 2012, H Obart, A Ustralia,” 2013). Kematian anak-anak di rumah sakit sering terjadi dalam 24 jam pertama setelah mereka tiba. Kematian ini bisa dicegah jika anak-anak yang sakit segera diidentifikasi setelah sampai di fasilitas kesehatan dan pengobatan dimulai secara cepat. Hal ini bisa dihindari dengan melakukan triase yang tepat dan memperpendek waktu tunggu di bagian IGD (WHO, 2016).

Dalam laporan Institute of Medicine (IOM) disebutkan bahwa setidaknya 90% dari pasien harus menjalani pemeriksaan dalam 30 menit dari waktu yang telah dijadwalkan (Anggraeni et al., 2021). Masalah terkait waktu tunggu masih terjadi di instansi kesehatan, meskipun waktu tunggu layanan telah disepakati secara global. Berdasarkan Centers for Disease Control and Prevention (CDC), rata-rata waktu yang ditempuh oleh pasien di unit rawat jalan di Amerika Serikat adalah 22-24 menit. Waktu tercepat yang dihabiskan pasien untuk menunggu yaitu 15 menit dan 40 menit adalah waktu tunggu terlama. Sedangkan pada negara Afrika waktu yang di tempuh untuk mendapatkan pelayanan yaitu membutuhkan waktu 90-180 menit (Amalia & Pratiwi, 2022). Rumah Sakit Umum jimma di Ethiopia, waktu Pasien membutuhkan waktu minimal 41 menit hingga maksimal 185 menit sebelum menerima layanan (Biya et al., 2022). Berdasarkan survei Global Health Service Monitor tahun 2022, 67% responden dari 31 negara menyetujui bahwa partisipasi aktif siswa melalui praktik langsung, kolaborasi, dan integrasi seni mendukung pemahaman konsep kinematika yang abstrak (IPSOS, 2023).

Standar waktu tunggu pelayanan adalah jangka waktu yang ditentukan oleh Departemen Kesehatan sebagai acuan untuk pelayanan kesehatan di Indonesia. Semua instansi kesehatan, baik rumah sakit maupun puskesmas, harus mematuhi standar waktu tunggu yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, terutama untuk layanan rawat jalan. Waktu tunggu dan waktu pemeriksaan dimulai saat pasien tiba di instansi kesehatan, melakukan registrasi, menunggu antrian, dan dipanggil ke poli untuk dilakukan pengkajian riwayat medis serta pemeriksaan oleh tenaga medis seperti dokter, perawat, atau bidan. Waktu tunggu untuk kategori cepat adalah ≤ 30 menit, kategori sedang adalah 30 sampai 60 menit, dan kategori lama adalah lebih dari 90 menit. Dalam Peraturan Kesehatan RI Nomor 30 Tahun 2022, disebutkan bahwa standar waktu tunggu untuk layanan rawat jalan adalah ≤ 60 menit. Target pencapaian waktu tunggu layanan rawat jalan adalah $\geq 80\%$ (Kemenkes, 2022). Penelitian yang dilakukan oleh Deli et al (2020) menggunakan sampel sebanyak 196 orang, salah satu faktor yang berpengaruh terhadap lama tinggal pasien di IGD adalah konsultasi dengan dokter spesialis, seperti yang tercatat dalam hasil penelitian tersebut ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara konsultasi dokter dengan LOS pasien anak di IGD RSUD dengan p-value 0,003 ($< 0,05$). Pasien yang mendapatkan konsultasi dokter spesialis memiliki LOS yang lebih lambat dibandingkan dengan pasien yang tidak konsultasi.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti didapatkan pada tahun 2024 jumlah kasus anak dengan status BPJS di IGD RSUD Hanau sebanyak 1.282 anak dengan kriteria triase yang adalah Kuning 80% dan Merah 20%. Peneliti juga melakukan wawancara kepada 2-3 orang tua didapatkan bahwa yang yang lama itu biasanya menunggu dari dokter diagnosanya sehingga merasa khawatir dengan kondisi anaknya dan yang lama juga biasanya kamar karena penuh. Berdasarkan capaian indicator mutu harian pada tahun 2024 dari Januari sampai dengan Juni didapatkan hasil kepuasan pasien sebesar 84,79

dan dari Juli sampai dengan Desember sebesar 85,01. Sedangkan waktu tunggu rata-rata perempat bulan dari Januari sampai April sebesar 55,48%, Bulan Mei sampai dengan Agustus 29,57% dan bulan September sampai dengan 37,96. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan lama waktu tunggu pasien triage kasus anak dengan Tingkat kepuasan pasien BPJS di IGD UPT RSUD Hanau.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Penelitian ini dilakukan di IGD UPT RSUD Hanau. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah anak dengan status BPJS di IGD RSUD Hanau P3 sebanyak 1.282 anak dari bulan Januari-Desember 2024. Sampel yang digunakan berjumlah 93 responden. Teknik pengambilan sampel adalah accidental sampling. Instrumen pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah yaitu cheklis lama waktu tunggu dan kuesioner kepuasan yang diadopsi dari survey pasien RSUD Hanau di Unit Pelayanan IGD. Kode Etik dari penelitian ini yaitu nomor: 274/KEP-UNISM/VI/2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1.
Karakteristik Responden

Karakteristik	Responden	f	%
Pendidikan Ibu	Sekolah Dasar	57	61.3
	SMP	6	6.5
	SMA	25	26.9
	Perguruan tinggi	5	5.4
	Total	93	100
Umur	1-12 Bulan	6	6.5
	1-5 Tahun	49	52.7
	5-10 tahun	38	40.9

Tabel 2.
Sistem Rujukan dan Tingkat Kepuasan Keluarga

Karakteristik	Responden	f	%
Lama Waktu	>5Menit	40	43.0
	≤5 menit	53	57.0
Kepuasan	Puas	54	58.1
	Tidak Puas	39	41.9

Tabel 3.
Hasil Uji Statistik (*Spearman Rank*)

Kepuasan	Lama Waktu				Total	Asymp. Sing	
	>5 menit		≤5 menit				
	f	%	f	%			
Puas	2	2.15	52	55.92	54	58.07	0.000
Tidak Puas	38	40.86	1	1.07	39	41.93	

Lama waktu Tunggu Pasien Triage Kasus Anak BPJS di IGD

Hasil penelitian menggunakan kuesioner di IGD UPT RSUD Hanau mengenai Lama waktu Tunggu Pasien Triage Kasus Anak BPJS yang tertinggi yaitu ≤5 menit sebanyak 53 responden dengan persentase (57.0%). Sedangkan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Vilando, at al. 2024) Penerapan pendekatan triage di IGD RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto berdasarkan tingkat prioritas (prioritas 1 merah, prioritas 2 kuning, prioritas 3 hijau) memperlihatkan gambaran lama waktu tunggu pasien. Aktivitas langsung, kolaborasi, dan integrasi seni dalam proses triage mendukung pemahaman konsep

kinematika yang abstrak. Pendekatan ini relevan dengan waktu sekitar 93 menit atau 5,965 jam. Menurut Yancey & O'Rourke (2022), waktu triage dihitung dalam kurun waktu kurang dari 60 detik. Penilaian dilakukan dengan mengkaji denyut nadi pasien, laju pernapasan, waktu pengisian kapiler, adanya perdarahan, serta kemampuan pasien untuk mengikuti perintah. Oleh karena itu, peran perawat dalam proses triage sangat penting untuk kelangsungan hidup pasien (Amri et al., 2019).

Salah satu faktor yang membuat lama waktu di IGD dipengaruhi oleh kondisi pasien itu sendiri. Semakin banyak kondisi pasien yang diberi label warna merah, maka semakin banyak waktu yang diperlukan untuk menunggu di IGD. Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian Suherlan et al., (2024) yaitu triase dengan warna merah menandakan bahwa pasien tersebut mengalami permasalahan serius atau gawat darurat dan harus didahulukan untuk segera ditangani dikarenakan mengancam jiwa dari pasien itu sendiri. Tentunya, pasien dengan triase berwarna merah memerlukan tindakan-tindakan yang khusus dan kompleks. Oleh karena itu, perawat dan tenaga medis yang berkaitan memberikan perawatan seoptimal mungkin untuk menangani permasalahan dengan kondisi gawat dan darurat.

Kepuasan BPJS di IGD UPT RSUD Hanau

Hasil penelitian menggunakan kuesioner di IGD UPT RSUD Hanau mengenai kepuasan BPJS yang tertinggi yaitu Puas sebanyak 54 responden dengan persentase 58.1% dan tidak puas sebanyak 39 (41.9%). Ketidakpuasan pasien yang didapatkan sebanyak 39 (41.9%) menjadi bagian penting dalam penelitian ini ada mungkin ada beberapa factor seperti pemahaman dari pasien, pengetahuan dari perawat atau lama waktu tunggu pasien. Lama waktu tunggu ≤ 5 menit dan $>$ menit ymenjadi salah satu Tingkat kepuasan pelayanan. Pramita, S (2019), Kepuasan pasien dapat tercapai jika kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien atau keluarga pasien terpenuhi. Penelitian (Dewi, Imallah & Masyitoh. 2024) mengemukakan bahwa keterlibatan aktif pasien melalui praktik langsung, kolaborasi, serta integrasi seni mendukung pemahaman konsep kinematika yang abstrak. Pendekatan ini relevan dengan pelayanan prima dan berkualitas, baik dari sisi kejelasan informasi, pelayanan yang tepat waktu, kesediaan perawat dalam mendengarkan keluhan atau permasalahan pasien, serta kesediaan membantu mengatasi permasalahan tersebut. Dari teori Hartati (2020) bahwa factor yang mempengaruhi rasa puas yaitu kesesuaian harapan dan kenyataan, layanan selama proses menikmati jasa, perilaku, suasana dan kondisi fisik.

Menurut Utari (2020) sikap profesionalisme perawat sangat mempengaruhi kepuasan pasien melalui komunikasi yang efektif, empati dan kompetensi klinis yang mumpuni. Pelatihan dan pengembangan profesionalisme perawat harus menjadi prioritas dalam Upaya peningkatan kualitas pelayanan Kesehatan di rumah sakit. Menurut teori Nursalam (2016) di dalam Pramita, S (2019) Kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi dapat membuat mereka merasa senang dan puas karena produk atau jasa yang diperoleh sesuai atau bahkan lebih baik dari yang mereka harapkan, sehingga timbul rasa kepuasan terhadap pelayanan tersebut.

Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Triage Kasus Anak dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS

Penelitian yang didapatkan terkait hubungan antara dua variable dengan menggunakan uji statistic di peroleh *spearman Rank* menunjukkan nilai yang signifikan sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0.05 sebagai taraf yang telah ditentukan ($p \text{ value} < \alpha$) dan dapat dinyatakan H_a di terima H_0 di tolak yang secara uji statistic terdapat hubungan yang signifikan antara Lama Waktu Tunggu Pasien Triage Kasus Anak dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di IGD UPT RSUD Hanau. Hubungan kedua variabel ini menunjukkan ke arah korelasi positif dengan nilai *Spearman Rank* yaitu 0.934 yang menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel sempurna. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhidayat (2024) Terdapat 9 responden dengan tingkat kepuasan rendah karena waktu tunggu lebih dari 6 jam, sedangkan 44 responden memiliki tingkat kepuasan tinggi dengan waktu tunggu kurang dari 6

jam. Hasil uji statistik chi-square menunjukkan $p\text{-value} = 0,002 < \alpha = 0,05$, yang menandakan adanya hubungan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan. Aktivitas siswa yang dilakukan melalui praktik langsung, kolaborasi, dan integrasi seni mendukung pemahaman konsep kinematika yang abstrak. Pendekatan ini sesuai dengan penelitian Ulya (2017) yang menggunakan uji statistik Spearman's Rho dengan $p\text{-value} 0,000 < 0,05$, menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan gawat darurat dan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan koefisien korelasi sebesar 0,810. Nilai korelasi ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan positif antara kualitas pelayanan gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RSI UNISMA. Dari hasil penelitian tersebut, disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, disarankan kepada rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan gawat darurat agar tingkat kepuasan pasien tetap terjaga secara baik.

Penelitian (Fatrinda & Saputra, 2019) menunjukkan hasil analisis dengan uji chi square mendapatkan nilai $p = 0,000$ ($p \leq 0,05$) yang menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Responsiveness dalam pelayanan di IGD mencakup dua aspek, yaitu waktu respons ketika pasien datang dan durasi waktu pelayanan hingga proses selesai. Indikator yang mempengaruhi waktu respons adalah kecepatan dan ketepatan dalam melakukan tindakan sesuai dengan standar operasional prosedur di IGD. Waktu respons yang cepat mampu meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan di IGD. Pasien yang menunggu terlalu lama cenderung merasa layanan kesehatan tidak mudah diakses dan waktu tunggu yang diberikan tidak dapat diterima. Memastikan waktu tunggu yang cepat akan memberikan penilaian positif terhadap layanan yang diberikan. Semakin cepat waktu tunggu yang diberikan, semakin tinggi rasa puas pasien terhadap layanan tersebut. Sebaliknya, semakin lama waktu tunggu yang diberikan, semakin rendah tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan (Kumaladewi et al., 2021).

Sedangkan Penelitian yang dilakukan oleh ManyerinG, dkk (2023) Ada 58 responden (93,5 persen) yang mengalami waktu tunggu pelayanan yang lama, sedangkan 4 responden (6,5 persen) mengalami waktu tunggu pelayanan yang cepat. Dari distribusi kepuasan pasien berdasarkan waktu tunggu pelayanan, terdapat 7 responden (11,3 persen) yang menyatakan cukup puas, 41 responden (66,1 persen) yang puas, dan 14 responden (22,6 persen) yang sangat puas. Selanjutnya dilakukan uji korelasi spearman dengan hasil $p=0,626$ ($p>0,05$), sehingga tidak ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini berbeda dengan penelitian dari (Habibi & Novalinda Ginting, 2023) dengan menggunakan uji statistik Chi Square penelitian dari 72 responden diperoleh 52 responden (72,3%) merasa puas dengan waktu tunggu dengan $p\text{-value} =0,157$ ($p<0,05$) berarti tidak ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Royal Prima Marelan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil Penelitian menggunakan uji *spearman Rank* menunjukkan nilai yang signifikan sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0.05 terdapat hubungan yang signifikan antara Lama Waktu Tunggu Pasien Triage Kasus Anak dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di IGD UPT RSUD Hanau. Variabel ini menunjukkan ke arah positif dengan nilai 0.934. Hasil menunjukkan perlu adanya evaluasi lama tunggu pasien sehingga kepuasan dalam memberikan pelayanan dapat maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Momen & Era Pratiwi. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021. Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan. 1 (1): 76-84
- Amri, A., Manjas, M., & Hardisman, H. (2019). Analisis Implementasi Triage, Ketepatan Diagnosa Awal Dengan Lama Waktu Rawatan Pasien di RSUD Prof. DR. MA Hanafiah SM Batusangkar. Jurnal Kesehatan Andalas, 8(3), 484.

- Anggraeni, Cyntia Sapta., Luluk Nur Aini & Nurul Anjarwati. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalansi Rawat Jalan RS Prima Husda Kabupaten Malang. *Jurnal Keperawatan Florence*. 1 (1)
- Australasian College for Emergency Medicine 29th Annual Scientific Meeting, 19–22 November 2012, Hobart, Australia. (2013). *Emergency Medicine Australasia*, 25(S1), 15–17.
- Biya, M., Gezahagn, M., Birhanu, B., Yitbarek, K., Getachew, N., & Beyene, W. (2022). Waiting time and its associated factors in patients presenting to outpatient departments at Public Hospitals of Jimma Zone, Southwest Ethiopia. *BMC Health Services Research*, 22(1).
- Deli, Hellena., et al. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Length of Stay (LOS) Pasien Anak Di Instalasi Gawat Darurat (IGD). *Jurnal LINK*. 16 (1): 60-65
- Dewi, Salsabilla Mega Muliana., Rosiana Nur Imallah., Rohayati Masyitoh. (2024). Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat*. 2 (21): 1918-1925
- Fatrinda, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4, 11–21.
- Habibi, M., & Novalinda Ginting, C. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Dan Length of Stay (Los) Dengan Kepuasan Pasien. 3 (2).
- Hartati, S. (2016). Response Time Perawat di Ruang Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Keperawatan & Kebidanan - Stikes Dian Husada Mojokerto*. 4(3), 1– 7.
- IPSOS. (2023). Ipsos Global Health Service Monitor
- Kemenkes. (2022). Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiridokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah. 1–94
- Kumaladewi, R. I., Prasetyo, J., & Aziz, A. N. (2021). Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *JURNAL EDUNursing*, 5(1), 62–76.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun (2018). Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien
- Pramita, S., Samino., Sari, F., E. (2019). Faktor Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih. *Jurnal Dunia Kesmas*. 8(3).
- Markus, Louise. (2019). Australian Institute of Health and Welfare (AIHW). Australian Government
- Suherlan, G., Suryadi, B., Purnama, A., Studi Ilmu Keperawatan, P., & Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju, S. (2024). Hubungan Implementasi Protokol Triase dan Response Time Terhadap Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit PMI Bogor. *Edukasi*
- Ulya Ikhda, Anggraeni & Ningsih (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Gawat Darurat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di IGD RSI UNISMA Malang. *Viva Medika*. 10 (1)
- Utari. (2020). Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Kategori Australian Triage Scale (ATS) 5 Di IGD Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta
- WHO. (2016). Paediatric emergency triage, assessment and treatment: care of critically ill children. Geneva