

Hubungan Tingkat ESI (*Emergency Severity Index*) dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Pertamedika Umni Rosnati

Zarra Zattira¹, Urip Pratama^{2*}, Ellyza Fazlylawati³

¹⁻³ Program Studi Diploma Tiga Keperawatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Abulyatama, Indonesia

Email: urip_psik@abulyatama.ac.id ^{2*}

Alamat: Jl. Blangbintang Lama No.KM, RW.5, Lampoh Keude, Kec. Kuta Baro, Kabupaten Aceh Besar, Aceh, Indonesia 24415

*Penulis Korespondensi

Abstract. *The Emergency Severity Index (ESI) is a triage method that determines the escalation of treatment for patients based on the severity of their emergency condition. In order to improve the level of satisfaction of individuals receiving health services, it is necessary to provide quality services that are responsive to the expectations and needs of patients. This study aims to explore the relationship between the ESI (Emergency Severity Index) level and patient satisfaction in the Emergency Room of Pertamedika Umni Rosnati Hospital. The research design applied is analytical with a cross-sectional method. From a total population of 500 patients in December, 51 respondents were selected using purposive sampling. The instruments used included the ESI (Emergency Severity Index) Questionnaire and CSQ-8 (Client Satisfaction Questionnaire), with univariate and bivariate data analysis using the Chi-Square test. The results showed that in the high ESI index category, most participants (37 people or 92.5%) expressed satisfaction with the services received, while 3 people (7.5%) were dissatisfied. In the moderate ESI group, 9 respondents (90.0%) reported satisfaction, while only 1 respondent (10.0%) reported dissatisfaction. Conversely, in the mild ESI level, there were no patients who were satisfied (0%), and one patient (20.0%) was dissatisfied. Through analysis using the Chi-Square statistical test, a p value of 0.009 (≤ 0.05) was obtained, indicating a significant relationship between ESI levels and patient satisfaction. Based on these findings, it can be concluded that there is a correlation between ESI classification and the level of satisfaction of service users in the Emergency Department. The researchers recommend that patients gain a better understanding of the ESI stages, and the Emergency Department is expected to provide education, such as putting up informative banners related to ESI (Emergency Severity Index) to increase patient understanding of the triage process in the Emergency Department.*

Keywords: ESI; Hospitals; IGD; Patient; Patient Satisfaction

Abstrak. *Emergency Severity Index (ESI) merupakan sebuah metode triase yang berfungsi menentukan eskalasi penanganan terhadap pasien berdasarkan tingkat kondisi kegawatdaruratan. Dalam upaya meningkatkan tingkat kepuasan individu yang menerima layanan kesehatan, diperlukan pelayanan yang bermutu serta responsif terhadap harapan maupun kebutuhan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi keterkaitan antara level ESI (Emergency Severity Index) dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Pertamedika Umni Rosnati. Rancangan penelitian yang diterapkan bersifat analitik dengan metode cross sectional. Dari total populasi berjumlah 500 pasien pada bulan Desember, sebanyak 51 responden dipilih secara purposive sampling. Instrumen yang dipakai meliputi Kuesioner ESI (Emergency Severity Index) dan CSQ-8 (Client Satisfaction Questionnaire), dengan analisis data univariat serta bivariat menggunakan uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada kategori indeks ESI tinggi, sebagian besar partisipan (37 orang atau 92,5%) menyatakan puas atas pelayanan yang diterima, sedangkan 3 orang (7,5%) merasa tidak puas. Pada kelompok dengan tingkat ESI sedang, 9 responden (90,0%) mengaku puas, sementara hanya 1 responden (10,0%) melaporkan ketidakpuasan. Sebaliknya, pada tingkat ESI ringan tidak terdapat pasien yang merasa puas (0%), dan satu pasien (20,0%) merasa tidak puas. Melalui analisis dengan uji statistik Chi-Square diperoleh nilai p sebesar 0,009 ($\leq 0,05$), sehingga ditemukan adanya hubungan signifikan antara tingkatan ESI dengan kepuasan pasien. Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi antara klasifikasi ESI dan tingkat kepuasan pengguna layanan di Instalasi Gawat Darurat. Peneliti menganjurkan agar pasien semakin memahami tahap-tahap ESI, serta pihak IGD diharapkan dapat menyediakan edukasi seperti pemasangan spanduk informatif terkait ESI (Emergency Severity Index) guna meningkatkan pemahaman pasien mengenai proses triase di IGD.*

Kata kunci: ESI; IGD; Kepuasan Pasien; Pasien; Rumah Sakit

1. LATAR BELAKANG

Fasilitas kesehatan seperti rumah sakit berperan sebagai pusat pelayanan yang menawarkan rangkaian layanan medis komprehensif, meliputi perawatan bagi pasien yang membutuhkan rawat inap, rawat jalan, maupun penanganan kasus kegawatdaruratan (Amran et al., 2022). Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) di rumah sakit merupakan bagian yang dilengkapi dengan tenaga profesional berkompentensi khusus, bertugas menangani pasien dalam keadaan kritis. Layanan yang diberikan di unit ini ditujukan untuk menangani kasus-kasus kegawatdaruratan, yaitu situasi di mana penderita harus segera mendapatkan pertolongan medis guna mencegah risiko fatal seperti kecacatan permanen atau bahkan kematian apabila tidak tertangani dengan cepat (Gustia & Manurung, 2018). Kepuasan pasien tercapai ketika rumah sakit mampu menyediakan seluruh kebutuhan pasien dengan memberikan layanan yang berkualitas, bersifat adil, serta dapat diakses secara setara oleh semua individu (Hasan & Putra, 2018).

Secara mendasar, tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien bersifat dinamis karena bergantung pada ekspektasi dan penilaian individu masing-masing. Suatu pelayanan dapat dikatakan memenuhi kepuasan apabila tindakan yang diberikan selaras, bahkan sejalan dengan keinginan ataupun standar yang diharapkan oleh pasien itu sendiri. Evaluasi terhadap kepuasan pasien umumnya dilakukan secara bersamaan dengan penilaian aspek lain dari kualitas layanan kesehatan. Penyempurnaan unsur kenyamanan, perilaku sopan dalam interaksi, serta efektivitas interaksi antara tenaga medis dan pasien turut memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan standar layanan kesehatan, yang pada akhirnya berdampak positif bagi seluruh pemangku kepentingan (Hasibuan et al., 2019).

World Health Organization (WHO) pada tahun 2021 merangkum data mengenai kepuasan pasien rumah sakit yang berasal dari lebih enam juta tanggapan pasien di 25 negara. Berdasarkan data hasil survei bertaraf internasional, Swedia menempati urutan paling atas dengan persentase kepuasan sebesar 92,37%, disusul oleh Finlandia yang mencapai 91,92%, kemudian Norwegia sebesar 90,75%, Amerika Serikat dengan skor 89,33%, serta Denmark di angka 89,29%. Di sisi lain, tingkat kepuasan terendah tercatat di Kenya yang hanya sebesar 40,4% dan di India sebesar 34,4%. Sementara itu, di wilayah Asia Tenggara, hanya sekitar 35% masyarakat yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan kesehatan. Sementara itu, mayoritas, yaitu 55% pengguna layanan kesehatan di kawasan ini, mengungkapkan ketidakpuasan terhadap mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit (Lasa, 2021).

Data dari Riskesdas menunjukkan bahwa Indonesia termasuk negara di kawasan Asia Tenggara dengan frekuensi kunjungan pasien yang cukup signifikan di Instalasi Gawat Darurat. Melalui analisis capaian kinerja di berbagai unit pelayanan kesehatan nasional,

menunjukkan bahwa persentase kepuasan pasien baru tercatat sebesar 92%, angka tersebut belum memenuhi standar target institusi yang ditetapkan sebesar 96%. Salah satu aspek penting yang menjadi dasar penilaian tingkat kepuasan pasien adalah kualitas serta kelengkapan sarana prasarana yang diberikan di setiap unit layanan kesehatan (Kemenkes, 2022).

Studi terdahulu menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumkital Dr. Ramelan, Jawa Timur, sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pasien yang diperoleh, di mana mutu layanan tersebut dinilai berada pada kategori yang sangat baik. Tingkat kepuasan tersebut, berdasarkan data kuantitatif, tercatat sebesar 83,28%, menempatkannya dalam rentang 83% hingga 100% sehingga dikategorikan sebagai sangat memuaskan (Arini & Fanida, 2018). Menurut penelitian yang dipaparkan oleh Paschalia (Paschalia, 2025) ditemukan bahwa selama periode tertentu jumlah kunjungan ke Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Iskandar Muda Banda Aceh mencapai 2.058 pasien. Dari keseluruhan jumlah tersebut, sebanyak 68 individu memberikan tanggapan terkait kualitas layanan kesehatan yang mereka terima. Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden, sebanyak 53 orang (55,8%), mengungkapkan ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan, sementara hanya 15 orang responden, atau setara dengan 15,8%, melaporkan bahwa mereka mengalami kepuasan atas pelayanan yang diberikan di unit Instalasi Gawat Darurat rumah sakit tersebut. Hasil serupa pernah disampaikan dalam penelitian yang dilakukan oleh Tim Peneliti FKM-USM (2018) terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan RSUD Zainoel Abidin Banda Aceh. Dari total 2233 responden, sebanyak 80,83% mengaku memperoleh kepuasan atas pelayanan rumah sakit, angka ini mengalami kenaikan sebesar 0,73% dibanding pencapaian tahun sebelumnya, di mana indeks kepuasan masyarakat (IKM) tercatat sebesar 80,10% pada tahun 2017. Kepuasan pasien turut dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diukur melalui *Emergency Severity Index* (ESI) di Instalasi Gawat Darurat, karena pandangan pasien terhadap mutu pelayanan yang diperoleh menjadi faktor penting dalam menentukan apakah pasien merasa puas atau tidak terhadap layanan yang diterima.

Di Amerika Serikat, *Emergency Severity Index* (ESI) dipakai sebagai standar dalam menyusun urutan penanganan pasien di unit gawat darurat berdasarkan tingkat kegawatan. Sistem ESI mengklasifikasikan pasien menjadi lima kategori, mulai dari ESI 1 hingga ESI 5. Pada kategori paling tinggi, yakni ESI 1, pasien berada dalam kondisi yang benar-benar kritis dan terancam jiwanya jika tidak mendapat intervensi segera, misalnya korban kecelakaan berat yang mengalami pendarahan hebat atau kehilangan kesadaran mendadak. Selanjutnya, ESI 2 mengacu pada pasien yang memiliki risiko tinggi, ditandai dengan multipel keluhan nyeri dan penurunan tingkat kesadaran. Sementara ESI 3 menampung individu dengan risiko sedang, di

mana mereka memerlukan beberapa tindakan penunjang seperti pemeriksaan laboratorium sederhana (misal, tes urin) maupun prosedur seperti penjahitan luka. Adapun ESI 4 juga terdapat pada pasien yang tidak membutuhkan intervensi mendesak, tetapi tetap memerlukan tindakan spesifik seperti pemeriksaan radiografi dada. Terakhir, ESI 5 mencakup pasien dengan keluhan ringan yang dapat menunggu tanpa risiko, seperti demam atau batuk biasa (Ramli, 2024).

Berdasarkan hasil studi yang dilakukan oleh (Ramli, 2024) tentang *system triase* tiga tingkat yang ada dan *system triase* darurat lima tingkat yang baru. Studi ini dilakukan di UGD HUSM Malaysia dengan hasil kesepakatan antar penilai untuk *system triase* tiga tingkat adalah 0,81% sedangkan ESI adalah 0,75. ESI memiliki sensitivitas rata-rata yang lebih tinggi sebesar 74,3% dan *spesifitas* sebesar 94,4% sedangkan sensitivitas rata-rata *system* tiga tingkat 68,5% dan *spesifitasnya* 87,0%. Rata-rata tingkat *under-triage system* sebesar 13,1% dan tingkat *over-triage* sebesar 17,1%. Tingkat urgensi dari ESI dan *system* tiga tingkat dikaitkan dengan peningkatan tingkat penerimaan dan sumber daya yang digunakan di UGD.

Menurut hasil studi yang dilakukan oleh (Destiningrum et al., 2024) di Yogyakarta mengungkapkan adanya kaitan antara cepatnya waktu respons dengan derajat kepuasan pasien pada kategori ESI 1 dan ESI 2. Mayoritas responden, yaitu sebanyak 86,6%, menyatakan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, sedangkan persentase responden yang merasa tidak puas hanya sebesar 1%. Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan oleh (Budiarso, 2024) mengungkap adanya hubungan antara derajat pemahaman pasien mengenai mekanisme *triase* ESI dengan derajat kepuasan penerima layanan di Instalasi Gawat Darurat Cibitung. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa 65,3% responden memiliki pengetahuan yang baik tentang sistem *triase* ESI, di mana mayoritas dari kelompok ini, yakni sebanyak 61,1%, menyatakan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di unit gawat darurat tersebut. Temuan ini memperlihatkan kecenderungan bahwa semakin baik pengetahuan pasien atas prosedur *triase* ESI, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Pada hasil studi yang dilakukan oleh (Hidayat, 2023) di Semarang terdapat beberapa aspek kepuasan pasien dengan metode ESI. Yang pertama ada aspek *Tangibles* dengan kepuasan pasien sebesar 96 (68,6%), kemudian aspek *Reability* dengan kepuasan pasien sebesar 106 (75,7%), aspek *Assurance* dengan kepuasan pasien tertinggi sebesar 125 (89,3%), aspek *Empathy* dengan kepuasan pasien sebesar 116 (82,9%), dan yang terakhir *Triase* dengan kepuasan 94 (67,1%).

Berdasarkan hasil pengumpulan data awal oleh peneliti di Rumah Sakit Pertamedika, tercatat sebanyak 500 orang menerima pelayanan di Instalasi Gawat Darurat selama bulan Januari 2025. Melalui pelaksanaan wawancara secara langsung terhadap 15 individu yang

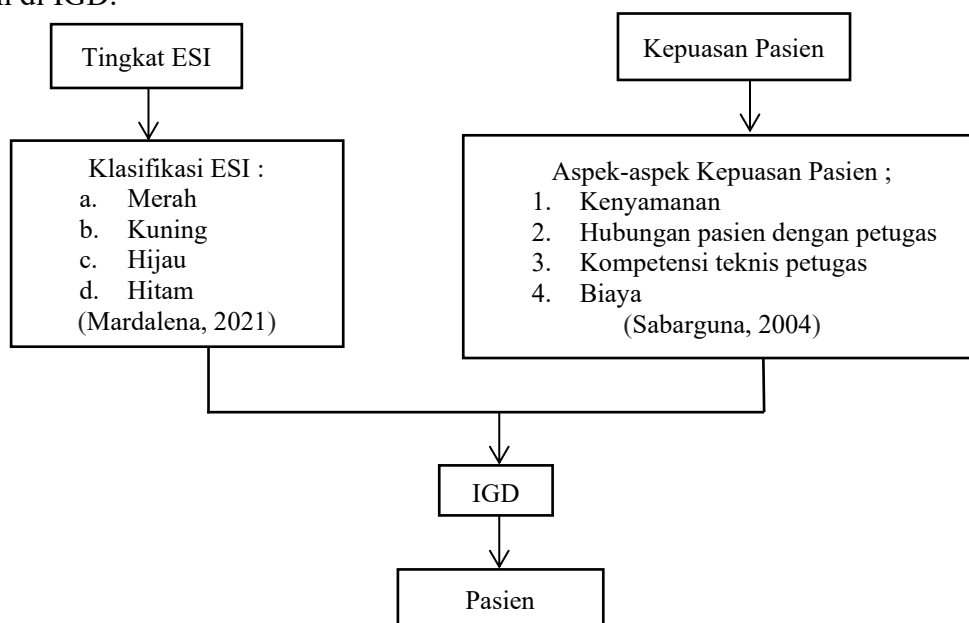
tengah mendapat penanganan di Instalasi Gawat Darurat, ditemukan bahwa sebanyak 12 orang responden mengaku sangat puas terhadap mutu pelayanan keperawatan yang mereka terima, sementara 3 orang lainnya menganggap pelayanan yang diterima masih kurang memuaskan, termasuk dalam aspek penanganan berdasarkan kategori ESI. Meski terdapat pemahaman di antara pasien mengenai sistem tingkat kegawatdaruratan ini, sebagian besar tetap menunjukkan sikap sabar dan dapat menunggu giliran. Secara umum, para pasien menyampaikan perasaan puas terhadap mutu layanan yang tersedia di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Pertamedika.

Berdasarkan latar belakang yang peneliti jabarkan di atas, maka peneliti akan membahas tentang ESI dengan kepuasan pasien, serta hubungan antara keduanya. Dengan demikian peneliti akan menggali lebih jauh tentang “Hubungan Tingkat ESI (*Emergency Severity Index*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat darurat di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati”. Dengan demikian, penelitian ini dimaksudkan untuk menelaah keterkaitan antara tingkat ESI dan tingkat kepuasan pasien, dan untuk mengetahui faktor penyebab ketidakpuasan pasien level ESI dengan klasifikasi tingkat prioritas.

2. KAJIAN TEORITIS

Kerangka Teori

Kerangka teori penelitian hubungan tingkat ESI (*Emergency Severity Index*) dengan kepuasan pasien di IGD.



Gambar 1. Kerangka teori penelitian

Kerangka Konsep

Penyusunan kerangka konsep dilakukan dengan berpedoman pada pemahaman mengenai konsep terkait, sehingga dapat diilustrasikan konseptualisasinya sebagaimana dijelaskan berikut.



Gambar 2. Kerangka Konsep

3. METODE PENELITIAN

Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini mengimplementasikan metode kuantitatif dengan rancangan analitik serta menggunakan pendekatan *cross sectional*, di mana data dikumpulkan secara simultan pada satu periode waktu tertentu sebagaimana dijelaskan oleh (Bungin, 2005). Tujuan utama dari penelitian ini adalah menganalisis keterkaitan antara tingkat *Emergency Severity Index* (ESI) dan kepuasan pasien yang menerima pelayanan di Instalasi Gawat Darurat.

Populasi dan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2016) populasi didefinisikan sebagai sekumpulan individu atau objek yang memiliki karakteristik serta atribut spesifik sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti, sehingga memungkinkan proses generalisasi hasil studi. Pada penelitian ini, keseluruhan pasien yang mendapatkan layanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati sepanjang bulan Desember, berjumlah total 500 orang, dijadikan sebagai populasi penelitian.

sampel merupakan representasi sebagian individu beserta ciri-ciri tertentu yang terdapat dalam suatu populasi (Sugiyono, 2016). Penelitian ini melibatkan sebanyak 51 orang pasien yang mendapatkan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati sebagai subjek studi, dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) yang telah ditentukan yaitu 13%.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini berlangsung selama periode 19 sampai 31 Mei 2025, dengan peserta penelitian berjumlah 51 pasien yang dirawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati.

Proses pengumpulan data mengandalkan instrumen berupa kuesioner yang didistribusikan kepada responden. Data yang diperoleh dari penelitian ini kemudian dipaparkan sebagai berikut.

A. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Dasar Responden Berdasarkan Rentang Usia dan Kategori Jenis Kelamin pada Pasien yang Mendapat Layanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati (n=51)

No	Karakteristik	F	%
1.	Usia		
	13-30	33	64,7
	31-50	18	35,3
	Jumlah	51	100,0
2.	Jenis kelamin		
	Laki-laki	15	29,4
	Perempuan	36	70,6
	Jumlah	51	100,0

Sumber: Data Primer (Diolah tahun 2025)

Merujuk pada data yang tercantum dalam tabel 1, kelompok usia terbanyak di antara para responden adalah rentang usia 13 hingga 30 tahun, dengan jumlah mencapai 33 individu atau sekitar 64,7% dari keseluruhan partisipan. Selain itu, proporsi responden perempuan mendominasi, yakni sebanyak 36 orang, yang mewakili 70,6% dari total responden.

B. Analisa Univariat

a. ESI (*Emergency Severity Index*)

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Tingkat ESI (*Emergency Severity Index*) pada Pasien yang Dirawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati (n=51)

No	ESI	F	%
1.	Ringan	1	2,0
2.	Sedang	10	19,6
3.	Tinggi	40	78,4
	Jumlah	51	100,0

Sumber : Data Primer (Diolah tahun 2025)

Merujuk pada data yang ada dalam tabel 2, responden dengan klasifikasi ESI (*Emergency Severity Index*) pada tingkat tinggi berjumlah 40 individu, yang setara dengan 78,4% dari seluruh sampel penelitian. Sementara itu, sebanyak 10 responden (19,6%) dalam kategori sedang, dan hanya 1 orang (2,0%) tercatat termasuk dalam kategori ringan.

b. Kepuasan Pasien

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Ditinjau dari Tingkat Kepuasan Pasien pada Layanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati (n=51)

No	Kepuasan Pasien	F	%
1.	Tidak Puas	5	9,8
2.	Puas	46	90,2
Jumlah		51	100,0

Sumber : Data Primer (diolah tahun 2025)

Merujuk pada data yang tertera pada tabel 3, sebanyak 46 partisipan (90,2%) menunjukkan tingkat kepuasan, sedangkan hanya 5 orang (9,8%) tercatat merasa kurang puas.

c. Analisa Bivariat

Tabel 4. Keterkaitan Antara *Emergency Severity Index* (ESI) dan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati (n=51)

ESI	Kepuasan Pasien		Jumlah		P Value	
	Tidak puas	Puas				
Ringan	1	20,0	0	0,0%	1	100,0
Sedang	1	10,0	9	90,0	10	100,0
Tinggi	3	7,5	37	92,5	40	100,0
Jumlah					51	100,0

Sumber : Data Primer (Diolah tahun 2025)

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa dari 40 responden dengan ESI (*Emergency Severity Index*) tinggi sebagian besar kepuasan pasien pada kategori tinggi sebanyak 37 responden (92,5%), dari 1 responden dengan ESI (*Emergency Severity Index*) ringan sebagian besar kepuasan pasien pada kategori ringan sebanyak 0 responden (0,0%). Dan dari 10 responden dengan ESI (*Emergency Severity Index*) sedang sebagian besar kepuasan pasien pada kategori tinggi.

Berdasarkan hasil pengujian statistik Chi-Square, didapatkan p-value sebesar 0,009, yang lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Hal ini mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara tingkat ESI dan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati.

B. Pembahasan

Temuan penelitian yang ditinjau dari variabel usia mengindikasikan bahwa mayoritas dari 51 responden merupakan kelompok usia 13 hingga 30 tahun, yakni sebanyak 33 individu atau setara dengan 64,7 persen dari keseluruhan sampel yang diobservasi. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Gatningsih & Sutrisno (2017) Rentang usia produktif yaitu pada kelompok individu berusia 15 hingga 65 tahun, karena masa ini dianggap sebagai fase penting dalam penguatan karir. Pada periode ini, seseorang umumnya telah mencapai tingkat kematangan, baik dalam pola pikir maupun dalam mengambil keputusan yang mencerminkan kedewasaan serta kecakapan bertindak. Sedangkan pada jenis kelamin yang berdominan perempuan lebih banyak ketimbang laki-laki dengan 36 (70,6%) responden, penelitian ini searah dengan penelitian yang dilakukan oleh Gusmawan et al. (2020) yang menyatakan bahwa penilaian kepuasan antara laki-laki dan perempuan memiliki perbedaan mendasar. Kaum laki-laki cenderung mengutamakan aspek rasional ketika menilai suatu pengalaman, sehingga penilaian mereka terhadap wahana pelayanan yang diterima dianggap lebih objektif. Sebaliknya, perempuan lebih banyak menggunakan sisi emosional dalam merespons layanan, sehingga tingkat penerimaan mereka terhadap pelayanan yang diberikan menjadi lebih tinggi karena adanya toleransi yang lebih besar.

Dalam bahasan penelitian ini diperoleh temuan bahwa dari total 51 partisipan dengan kategori ESI tinggi, mayoritas yakni sebanyak 37 orang (92,5%) menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi. Analisis data yang diterapkan menggunakan metode Chi-Square menghasilkan nilai p sebesar 0,009 ($\leq 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi bermakna secara statistik antara Tingkat ESI dan kepuasan pasien pada instalasi gawat darurat di rumah sakit tersebut.

Penelitian yang telah dilaksanakan oleh Lajali et al. (2023) mengambil fokus pada “Kepuasan Pasien Prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Tingkat II Robert Wolter Mongisidi Manado”. Penelitian tersebut memanfaatkan metode korelasional serta rancangan *cross sectional*, melibatkan 42 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling dari keseluruhan populasi sebanyak 744 pasien yang menjalani kunjungan di IGD. Berdasarkan hasil analisis, teridentifikasi bahwa mayoritas peserta, yaitu sebanyak 27 orang (64,3%), memperoleh pelayanan sesuai standar, sedangkan tingkat kepuasan yang tinggi tampak pada

36 individu (85,7%). Berdasarkan hasil uji statistik chi-square, nilai p yang diperoleh adalah 0,016, yang mana lebih kecil dibandingkan nilai signifikansi yang ditetapkan sebesar 0,05. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan yang diterima pasien dan tingkat kepuasan mereka.

Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Zainab et al. (2024) yang berjudul “Penerapan ESI (*Emergency Severity Index*) Terhadap *Response Time* Pasien di IGD PKU Muhammadiyah Gombong”. Penelitian ini memanfaatkan pendekatan kuantitatif dengan desain quasi eksperimen pada satu kelompok dan metode *cross sectional*. Sebanyak 93 partisipan diperoleh melalui metode sampling accidental. Pengolahan data dilakukan menggunakan analisis deskriptif serta bivariat. Hasil penelitian mengindikasikan adanya korelasi yang bermakna secara statistik antara akurasi pelaksanaan *triase* ESI dengan waktu respons pasien, yang berdampak pada derajat kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan oleh nilai p sebesar 0,002, lebih rendah dari kriteria signifikansi 0,05.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Destiningrum et al. (2024) tentang pengetahuan pasien tentang ESI dengan kepuasan pasien di IGD RS Cibitung yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki pengetahuan tinggi dengan ESI sebesar (65,3%) dan mayoritas pasien sebesar (61,1%) memiliki kepuasan terhadap pelayanan dengan *system* ESI. Pada penelitian ini terdapat 72 sampel dengan menggunakan lembar kuesioner dan analisa *Chi square* dengan p value 0,001.

Peneliti berpendapat bahwa terdapat kaitan antara Tingkat ESI (*Emergency Severity Index*) dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati. Hal ini bersebab karenan kepuasan yang dirasakan pasien berkaitan dengan pelayanan yang diberikan melalui penerapan sistem ESI, serta mengekspresikan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan di unit gawat darurat tersebut.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian yang melibatkan 51 partisipan dengan instrumen kuesioner manual yang dilaksanakan antara 19 hingga 31 Mei 2025 menghasilkan simpulan sebagai berikut: Mayoritas responden, yakni 37 orang (92,5%), menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap sistem ESI. Tingkat kepuasan ini erat kaitannya dengan pemahaman para responden mengenai urgensi penanganan kasus gawat darurat. Dengan demikian, mereka yang tidak termasuk prioritas utama dapat mengerti serta bersedia menunggu sejenak demi mendukung penanganan pasien dengan kondisi lebih kritis. Pasien juga merasa puas terhadap pelayanan yang cepat dan tanggap dan tidak harus menunggu terlalu lama, akan tetapi kekurangan di bagian pasien

menunggu lama pada saat ke ruang rawat inap. Dengan demikian hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara *Emergency Severity Index* (ESI) dan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati, yang ditunjukkan oleh nilai $p = 0,009 (\leq 0,05)$.

Saran

Merujuk pada simpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis mengajukan sejumlah saran, antara lain sebagai berikut:

a. Bagi responden

Diharapkan kepada pasien untuk dapat menambah ilmu pengetahuan tentang tingkatan pada ESI dan mengutamakan yang gawat darurat terlebih dahulu.

b. Bagi Tempat Penelitian

Diharapkan dapat memberikan sosialisasi seperti spanduk atau brosur terhadap petugas kesehatan maupun pasien dan keluarganya mengenai *system* ESI ini agar pasien mengetahui dan juga perawat harus memberikan penjelasan yang baik dan benar serta cepat tanggap.

c. Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai salah satu referensi, baik melalui penerbitan dalam wujud buku ataupun jurnal, sehingga mahasiswa D3 Keperawatan dapat memperoleh akses pengetahuan terkait ESI. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat disimpan di perpustakaan lembaga sebagai acuan bagi sivitas akademika yang memerlukan informasi lebih mendalam di bidang tersebut.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Referensi ini diharapkan mampu menyediakan landasan pengetahuan awal yang berguna dalam melakukan analisis komparatif terhadap sistem gawat darurat di berbagai institusi serupa.

DAFTAR REFERENSI

- Amran, R., Apriyani, A., & Dewi, N. P. (2022). Peran Penting Kelengkapan Rekam Medik di Rumah Sakit. *Baiturrahmah Medical Journal*, 1(2), 69-76.
- Arini, V. M., & Fanida, E. H. (2018). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan IGD di Rumkital Dr. Ramelan Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur. *Publika*, 6(7).

- Bungin, B. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*.
- Destiningrum, C. K., Marti, E., & Nugraha, D. A. (2024). Hubungan Respon Time Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Emergency Severity Index Level 1 dan 2 di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. *I Care Jurnal Keperawatan STIKes Panti Rapih*, 5(1), 10-21.
- Gatiningsih, G., & Sutrisno, E. (2017). *Kependudukan dan Ketenagakerjaan*. Fakultas Manajemen Pemerintahan IPDN.
- Gusmawan, F., Haryadi, H., & Sutrisna, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang yang Dimoderasi oleh Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(4).
- Gustia, M., & Manurung, M. (2018). Hubungan Ketepatan Penilaian Triase dengan Tingkat Keberhasilan Penanganan Pasien Cidera Kepala di IGD RSUD HKBP Balige Kabupaten Toba Samosir. *Jumantik (Jurnal Ilmiah Penelitian Kesehatan)*, 3(2), 98-114.
- Hasan, S., & Putra, A. H. P. K. (2018). Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), 184-196.
- Hasibuan, S. A., Zulfendri, Z., & Aulia, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Penyakit dalam RSUD Dr. Djoelham Binjai. *Jurnal Kesmas Jambi*, 3(1), 24-30.
- Hidayat, A. S. (2023). *Gambaran Kepuasan Pasien dalam Penanganan Triage dengan Metode Emergency Severity Index (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang)*.
- Kemenkes RI. (2022b). Permenkes RI Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah.
- Lajali, Y., Lunto, S. I., & Suranata, F. M. (2023). Hubungan Waiting Time dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Tingkat II Robert Wolter Mongisidi Manado. *Vitamin: Jurnal Ilmu Kesehatan Umum*, 1(4), 44-54.
- Lasa, I. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien baru di ruang instalasi gawat darurat rsud kefamenanu. *Chmk Nursing Scientific Journal*, 5(1), 6-17.
- Paschalia, Y. R. O. L. E. (2025). *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Layanan IGD di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin Tahun 2024 (Doctoral Dissertation, Stikes Suaka Insan)*.
- Ramli, H. (2024). *Evaluasi Penerapan Triase Berdasarkan Emergency Severity Index dalam Peningkatan Mutu Pelayanan IGD Rumah Sakit di Wilayah Kabupaten Mamuju (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin)*.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Zainab., Rahman, G., & Firdaus, R. (2024). Hubungan Triase Berbasis Android dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RSUD Taman Husada Bontang. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 3(5), 1501-1508.