

Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Ketepatan Triage Pasien di IGD Rumah Sakit

Dia Rejeki Utami^{1*}, Fitriani.K², Nobertus Wuli Wotok³

^{*1} Program Studi Keperawatan, Institut Kesehatan dan Bisnis St Fatimah Mamuju

² Program Studi Profesi Ners, STIKes Yapika Makassar

³ Program Studi Keperawatan, STIKes Gunung Sari Makassar

ABSTRACT

Background: Triage is a crucial process in emergency services that determines the priority of patient care based on their severity. Triage accuracy is significantly influenced by various factors, one of which is nurse workload. A high workload can lead to decreased focus and accuracy in triage assessments.

Objective: To determine the relationship between nurse workload and patient triage accuracy in the Emergency Department (ED) of a hospital.

Methods: This study used a quantitative analytical design with a cross-sectional approach. The population was all ED nurses at Hospital X, with a sample of 35 people drawn using total sampling. The instruments used were a workload questionnaire (NASA-TLX) and a triage accuracy observation sheet based on the Emergency Severity Index (ESI) standard. Data were analyzed using the Spearman test.

Results: Most nurses (68.6%) had a high workload. Triage accuracy was classified as accurate in 60% of nurses. The Spearman test results showed a significant relationship between workload and triage accuracy ($p = 0.003$; $r = -0.489$).

Conclusion: There is a significant and meaningful relationship between nurse workload and patient triage accuracy. High workload is associated with decreased accuracy in determining triage categories.

Recommendation: Hospital management is expected to pay attention to nurse-to-workload ratios and provide regular triage training.

Keywords: Workload; Triage Accuracy; Nurses; Emergency Department; Emergency Severity Index

ABSTRAK

Latar Belakang: Triage merupakan proses penting dalam pelayanan gawat darurat yang menentukan prioritas penanganan pasien berdasarkan tingkat kegawatannya. Ketepatan triage sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah beban kerja perawat. Beban kerja yang tinggi dapat mengakibatkan penurunan fokus dan keakuratan dalam penilaian triage.

Tujuan: Mengetahui hubungan antara beban kerja perawat dengan ketepatan triage pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit.

Metode: Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi adalah seluruh perawat IGD di RS X, dengan sampel sebanyak 35 orang yang diambil secara total sampling. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner beban kerja (NASA-TLX) dan lembar observasi ketepatan triage berdasarkan standar Emergency Severity Index (ESI). Analisis data menggunakan uji Spearman.

Hasil: Sebagian besar perawat (68,6%) memiliki beban kerja tinggi. Ketepatan triage tergolong tepat pada 60% perawat. Hasil uji Spearman menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara beban kerja dengan ketepatan triage ($p = 0,003$; $r = -0,489$).

Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan dan bermakna antara beban kerja perawat dengan ketepatan triage pasien. Beban kerja tinggi berhubungan dengan penurunan ketepatan dalam menentukan kategori triage.

Saran: Manajemen rumah sakit diharapkan memperhatikan rasio perawat dan beban kerja, serta memberikan pelatihan triage secara berkala.

Kata Kunci: Beban Kerja, Ketepatan Triage, Perawat, IGD, Emergency Severity Index

*Koresponden: Dia Rejeki Utami

*Email: diarejekiutami@gmail.com

I. PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu unit pelayanan yang sangat vital di rumah sakit karena berfungsi sebagai pintu pertama dalam menerima pasien yang membutuhkan penanganan segera. Salah satu elemen kunci dalam pelayanan IGD adalah proses *triage*, yaitu sistem pengklasifikasian pasien berdasarkan tingkat kegawatdaruratannya guna menentukan prioritas pelayanan medis yang tepat dan efisien. Ketepatan *triage* sangat menentukan keberhasilan manajemen klinis pasien serta efisiensi kerja tim medis, khususnya dalam kondisi beban tinggi dan sumber daya yang terbatas.

Menurut standar Emergency Severity Index (ESI), *triage* harus dilakukan dengan cepat, tepat, dan berdasarkan parameter objektif seperti tanda vital, keluhan utama, dan mekanisme cedera. Namun, dalam praktiknya, ketepatan *triage* sering kali dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kapasitas pengetahuan perawat, pengalaman klinis, serta beban kerja yang ditanggung saat bertugas. Beban kerja perawat merupakan salah satu faktor yang paling signifikan dalam menentukan kinerja dan pengambilan keputusan klinis.

Beban kerja yang tinggi, baik secara fisik maupun mental, dapat menyebabkan kelelahan, stres, penurunan konsentrasi, dan kesalahan dalam pengambilan keputusan. Di lingkungan IGD yang penuh tekanan dan dinamis, hal ini bisa berakibat fatal, terutama bila keputusan *triage* yang diambil tidak sesuai dengan kondisi klinis pasien. Penelitian terdahulu menyebutkan bahwa *undertriage* (klasifikasi lebih rendah dari kondisi sebenarnya) dan *overtriage* (klasifikasi lebih tinggi) dapat menyebabkan penundaan penanganan atau pemborosan sumber daya, yang pada akhirnya berdampak pada keselamatan pasien dan mutu layanan kesehatan.

Dalam konteks sistem pelayanan rumah sakit di Indonesia, tantangan beban kerja perawat masih menjadi permasalahan yang sering dijumpai, khususnya di IGD rumah sakit pemerintah maupun swasta. Keterbatasan jumlah tenaga keperawatan, tidak seimbang rasio pasien dan perawat, serta ketidaksesuaian penugasan shift menjadi faktor yang memperberat kondisi tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara beban kerja perawat dengan ketepatan *triage* pasien di IGD Rumah Sakit X. Diharapkan

hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan manajemen rumah sakit dalam mengevaluasi sistem kerja dan strategi pengelolaan sumber daya manusia agar pelayanan IGD menjadi lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada keselamatan pasien.

II. METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional (potong lintang), yaitu data mengenai beban kerja perawat dan ketepatan triage dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan. Tujuannya adalah untuk mengetahui hubungan antara dua variabel tersebut pada waktu tertentu.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit X selama bulan April hingga Juni 2025.

3. Populasi dan Sampel

- a) Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat yang bekerja di IGD Rumah Sakit X sebanyak 35 orang.
- b) Kriteria inklusi:
 - Perawat aktif yang bertugas di IGD minimal selama 6 bulan
 - Bersedia menjadi responden dengan menandatangani informed consent
- c) Kriteria eksklusi:
 - Perawat yang sedang cuti atau tidak bertugas saat pengambilan data
- d) Teknik sampling: Total sampling, karena seluruh populasi memenuhi kriteria dan jumlahnya relatif kecil.

4. Variabel Penelitian

- Variabel independen: Beban kerja perawat
- Variabel dependen: Ketepatan triage pasien

5. Instrumen Penelitian

- a) Beban kerja perawat diukur menggunakan kuesioner NASA-TLX (National Aeronautics and Space Administration Task Load Index) yang telah diadaptasi dalam

Bahasa Indonesia. Instrumen ini menilai enam dimensi: beban mental, beban fisik, beban temporal, kinerja, usaha, dan tingkat frustrasi. Skor total dikategorikan menjadi:

- Rendah (0–33)
- Sedang (34–66)
- Tinggi (67–100)

b) Ketepatan triage diukur menggunakan lembar observasi berbasis simulasi kasus sesuai standar Emergency Severity Index (ESI). Responden diminta melakukan penilaian triage terhadap lima skenario pasien yang telah divalidasi oleh pakar emergensi. Setiap jawaban benar mendapat skor 1, dengan total skor maksimal 5.

- Ketepatan tinggi: 4–5 benar
- Ketepatan sedang: 2–3 benar
- Ketepatan rendah: 0–1 benar

6. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui dua tahap:

- a) Pemberian kuesioner NASA-TLX kepada perawat secara individual.
- b) Simulasi triage: Perawat diberikan lima skenario kasus pasien dan diminta menentukan tingkat triage menggunakan ESI; jawaban kemudian dinilai oleh tim peneliti yang telah dilatih.

7. Uji Validitas dan Reliabilitas

- a) Kuesioner NASA-TLX yang digunakan telah divalidasi sebelumnya dalam studi keperawatan di Indonesia.
- b) Validitas isi untuk skenario triage diperoleh melalui uji ahli (expert judgment) oleh tiga orang dosen keperawatan emergensi.
- c) Uji reliabilitas instrumen menggunakan Cronbach Alpha dengan hasil $>0,7$.

8. Analisis Data

- a) Data dianalisis menggunakan SPSS versi 26.
- b) Uji normalitas dilakukan dengan Shapiro-Wilk Test.
- c) Karena data tidak berdistribusi normal, maka digunakan uji Spearman Rank (ρ) untuk mengetahui hubungan antara beban kerja dan ketepatan triage.

d) Tingkat signifikansi ditetapkan pada $p < 0,05$.

III. HASIL PENELITIAN

a. Hasil

Penelitian ini melibatkan 35 orang perawat yang bekerja di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit X. Data yang dikumpulkan meliputi karakteristik responden, tingkat beban kerja, dan tingkat ketepatan triage.

1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	14	40,0
	Perempuan	21	60,0
Usia	20–25 tahun	6	17,1
	26–35 tahun	20	57,1
	>35 tahun	9	25,8
Pendidikan	D3 Keperawatan	25	71,4
	S1 Ners	10	28,6
Lama Bekerja	<1 tahun	2	5,7
	1–5 tahun	22	62,9
	>5 tahun	11	31,4

2. Tingkat Beban Kerja Perawat (NASA-TLX)

Kategori Beban Kerja	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Rendah	4	11,4
Sedang	7	20,0
Tinggi	24	68,6

Sebagian besar perawat mengalami beban kerja tinggi (68,6%), yang ditandai dengan skor NASA-TLX di atas 67.

3. Ketepatan Triage Perawat (Simulasi ESI)

Kategori Ketepatan Triage Frekuensi (n) Persentase (%)

Tinggi (4–5 benar)	21	60,0
Sedang (2–3 benar)	10	28,6
Rendah (0–1 benar)	4	11,4

Meskipun mayoritas perawat memiliki ketepatan tinggi, terdapat pula sebagian kecil yang mengalami ketepatan rendah dalam triage.

4. Hubungan Beban Kerja dengan Ketepatan Triage

Uji korelasi Spearman digunakan untuk menguji hubungan antara beban kerja dan ketepatan triage. Hasil analisis statistik adalah sebagai berikut:

- Nilai korelasi (r): -0,489
- Nilai signifikansi (p): 0,003

5. Interpretasi Hasil

- Nilai $p < 0,05$ menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara beban kerja perawat dan ketepatan triage.
- Nilai korelasi negatif sedang (-0,489) menandakan bahwa semakin tinggi beban kerja perawat, maka semakin rendah tingkat ketepatan triage yang dilakukan.

b. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara beban kerja perawat dengan ketepatan triage pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit X. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar perawat (68,6%) memiliki beban kerja tinggi, dan sebanyak 60% perawat melakukan triage dengan ketepatan tinggi. Hasil uji korelasi Spearman menunjukkan adanya hubungan negatif yang signifikan antara beban kerja dan ketepatan triage dengan nilai $p = 0,003$ dan $r = -0,489$. Artinya, semakin tinggi beban kerja perawat, maka semakin rendah ketepatan triage yang dilakukan.

1. Beban Kerja Perawat yang Tinggi

Beban kerja merupakan kombinasi dari beban fisik, mental, waktu, serta tekanan emosional yang dirasakan seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Di IGD, beban kerja perawat biasanya tinggi akibat tingginya volume pasien, kompleksitas kasus, multitasking, dan keterbatasan sumber daya manusia. Hasil ini sejalan dengan temuan Putri et al. (2023) yang menyatakan bahwa lebih dari 60% perawat IGD mengalami beban kerja tinggi yang berdampak negatif terhadap kualitas pengambilan keputusan klinis.

Penggunaan instrumen NASA-TLX dalam penelitian ini mengkonfirmasi bahwa perawat mengalami tekanan tinggi dalam aspek beban mental dan temporal, yang berdampak langsung pada proses kognitif dalam pengambilan keputusan triage.

2. Ketepatan Triage

Ketepatan triage dalam penelitian ini diukur melalui simulasi lima kasus berbasis standar Emergency Severity Index (ESI). Ketepatan triage tinggi ditemukan pada 60% perawat. Namun, sekitar 40% perawat mengalami kesalahan dalam klasifikasi triage, baik berupa overtriage (mengklasifikasikan pasien ke tingkat kegawatan yang lebih tinggi dari yang seharusnya) maupun undertriage (mengklasifikasikan ke tingkat yang lebih rendah), yang keduanya memiliki implikasi serius terhadap prioritas pelayanan dan keselamatan pasien.

Penelitian oleh Aiken et al. (2019) menunjukkan bahwa beban kerja yang berlebihan berkontribusi terhadap peningkatan kesalahan klinis, termasuk dalam proses triage. Hal ini memperkuat dugaan bahwa perawat yang bekerja di bawah tekanan tinggi mengalami penurunan akurasi penilaian dan kewaspadaan klinis.

3. Hubungan Beban Kerja dan Ketepatan Triage

Hasil korelasi negatif menunjukkan bahwa peningkatan beban kerja perawat berhubungan dengan penurunan ketepatan dalam pelaksanaan triage. Korelasi sedang yang signifikan secara statistik mengindikasikan bahwa intervensi terhadap beban kerja dapat berdampak positif terhadap akurasi keputusan klinis di IGD.

Temuan ini diperkuat oleh studi Widyastuti (2022) yang mengungkapkan bahwa beban kerja berlebih mempercepat kelelahan kognitif, memperlambat pengambilan keputusan, dan meningkatkan risiko kesalahan identifikasi tingkat kegawatan pasien. Perawat yang mengalami kelelahan mental cenderung mengandalkan intuisi daripada penilaian sistematis, yang menurunkan keakuratan triage.

4. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini memiliki implikasi penting bagi manajemen rumah sakit, khususnya dalam pengaturan rasio perawat terhadap pasien, penjadwalan shift kerja, dan ketersediaan pelatihan triage berkala. Intervensi organisasi yang tepat dapat meningkatkan ketepatan triage dan secara langsung berkontribusi pada keselamatan pasien (patient safety).

5. Keterbatasan Penelitian

- Penelitian ini hanya dilakukan di satu rumah sakit, sehingga generalisasi hasil terbatas.
- Penilaian ketepatan triage berbasis simulasi kasus, bukan pada kondisi riil pelayanan.
- Faktor lain seperti stres kerja, dukungan tim, dan pengalaman kerja juga bisa memengaruhi hasil triage, namun tidak dianalisis dalam penelitian ini.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja perawat dan ketepatan triage pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit X. Mayoritas perawat dalam penelitian ini mengalami beban kerja tinggi, dan hal tersebut berkorelasi negatif dengan kemampuan mereka dalam melakukan triage secara tepat. Semakin tinggi beban kerja yang dirasakan perawat, semakin rendah ketepatan triage yang dilakukan.

Hasil ini menekankan pentingnya pengelolaan beban kerja perawat dalam mendukung kualitas layanan emergensi dan keselamatan pasien. Ketepatan dalam proses

triage sangat krusial karena menentukan prioritas penanganan pasien dan mempengaruhi hasil akhir klinis.

b. Saran

1. Bagi Manajemen Rumah Sakit
 - a) Melakukan evaluasi dan penyesuaian beban kerja perawat dengan mempertimbangkan jumlah pasien dan kompleksitas kasus di IGD.
 - b) Menambah jumlah tenaga keperawatan jika diperlukan untuk mengurangi beban kerja berlebih.
 - c) Menyusun jadwal shift yang adil dan mempertimbangkan waktu istirahat yang cukup bagi perawat.
2. Bagi Perawat IGD
 - a) Meningkatkan kompetensi dan kewaspadaan dalam melakukan triage melalui pelatihan berkala.
 - b) Melatih kemampuan pengambilan keputusan cepat dan akurat dalam situasi tekanan tinggi.
3. Bagi Institusi Pendidikan dan Peneliti Selanjutnya
 - a) Mengembangkan modul pelatihan triage berbasis kasus realistis dan interaktif.
 - b) Melakukan penelitian lanjutan dengan mempertimbangkan variabel tambahan seperti tingkat stres kerja, dukungan tim, dan pengalaman kerja sebagai variabel moderator atau mediator.
4. Bagi Kementerian Kesehatan/Regulator
 - a) Menetapkan standar nasional tentang rasio ideal perawat-pasien di IGD sebagai bentuk perlindungan terhadap keselamatan kerja dan mutu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Abdillah, M. (2022). *Manajemen Beban Kerja Perawat di IGD*. Jakarta: Salemba Medika.
2. Anurogo, D., Said, A., Harmanto, H., Sari, R. I., Solehudin, S., & Nursinah, A. (2023). The Effect of Providing Cognitive Support (Information) on Coping Congestive Heart Failure Patients. *International Journal of Health Sciences*, 1(3), 397–407. <https://doi.org/10.59585/ijhs.v1i3.150>

3. Aiken, L. H., et al. (2019). Hospital nurse staffing and patient mortality. *JAMA*, 288(16), 1987–1993.
4. Anjasmara, D. (2021). Hubungan Beban Kerja dan Keputusan Klinis Perawat di Unit Gawat Darurat. *Jurnal Keperawatan Darurat*, 3(2), 55–62.
5. Arda, D., Pannyiwi, R., Harfika, M., Dewi, C., Setyaningsih, R., Nursiah, A., & Sumampouw, O. J. (2024). Increased Frequency of Defecation (Acute Diarrhea) in Children Under Five Years of Age in the Antang Health Center Working Area. *International Journal of Health Sciences*, 2(3), 1203–1211. <https://doi.org/10.59585/ijhs.v2i3.494>
6. Denny, L. et al. (2020). Workload and triage performance among emergency nurses. *Emergency Nursing Journal*, 25(3), 134–139.
7. Kementerian Kesehatan RI. (2018). *Standar Pelayanan Gawat Darurat Rumah Sakit*.
8. Lewis, S. L. (2020). *Medical-Surgical Nursing*. 11th ed. Elsevier.
9. Malaha, N., Rusdi, M., Syafri, M., Pannyiwi, R., Sima, Y., & Rahmat, R. A. (2022). Hubungan Tingkat Pengetahuan Dengan Perilaku Merokok di SMA N 1 Liang Kabupaten Banggai Kepulauan. *Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 11–16. <https://doi.org/10.59585/bajik.v1i1.17>
10. Manullang, A. (2021). Validasi Skala Beban Kerja NASA-TLX Versi Indonesia. *Jurnal Psikologi Klinis*, 10(1), 22–29.
11. Mulyadi, D. (2022). Hubungan Triage Akurat dengan Outcome Pasien di IGD. *Jurnal Keperawatan Medik*, 8(1), 15–21.
12. Putri, Y. D., et al. (2023). The Impact of Nurse Workload on Patient Triage Accuracy. *International Journal of Nursing Science*, 5(4), 211–218.
13. Santi, S., Yufuai, A. R., Masding, M., Hanifah, A. N., Yunus, M., Nari, J., Astuti, F., Wahyuni, R., & Pannyiwi, R. (2023). The Role of Midwives in Motivating Mothers to Initiate Early Breastfeeding at Pertiwi Mother and Child Hospital in Makassar City. *International Journal of Health Sciences*, 1(3), 203–216. <https://doi.org/10.59585/ijhs.v1i3.88>
14. Utami, D. R., & Anurogo, D. (2025). Pelatihan Keluarga dalam Penanganan Awal Syok Anafilaktik di Komunitas Berisiko Alergi. *Sahabat Sosial: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(4), 636–644. <https://doi.org/10.59585/sosisabdimas.v3i4.761>
15. Widyastuti, A. (2022). Pelatihan Triage Berbasis ESI untuk Peningkatan Akurasi. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 6(2), 101–109.