



DPK PPNI FIK UMSBY



Pengetahuan Keluarga Pasien Tentang Level Kegawatdaruratan Berdasarkan Triase Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Roganda Situmorang¹, Nur Intan Hayati Husnul Khotimah¹, Raida Rihadatul Aisyi¹

¹Fakultas Keperawatan, Universitas Bhakti Kencana Bandung, Indonesia

INFORMASI

Korespondensi:

roganda.situmorang@bku.ac.id

Keywords:

Emergency Installation,
Emergency Level, Knowledge,
Patient's Family, Satisfaction,
Triage

ABSTRACT

Objective: This study aims to analyze the relationship between the patient's family knowledge about emergency levels based on triage with the satisfaction of the patient's family in the Emergency Department of Sumedang Regional General Hospital. **Methods:** The research method uses correlational quantitative descriptive research using a cross sectional approach. The population is a family of 72 patients and the sampling technique uses accidental sampling. Data collection techniques use primary data by distributing questionnaires. The data were analyzed using frequency distribution calculations and the Chi-Square test. **Results:** The results showed that the knowledge of the patient's family about the level of emergency based on triage was not good (12.5%), quite good (61.1%) and good (26.4%). Research also shows that the satisfaction of the patient's family in the Emergency Department is less satisfied (1.4%), quite satisfied (66.7%) and satisfied (31.9%). Research shows that there is a significant relationship (p -value 0.002) between the patient's family knowledge of emergency levels based on triage and the patient's family satisfaction in the Emergency Department. **Conclusion:** The results of this study are expected to provide information for hospitals to further improve education or strengthening information through print or digital media about emergency levels based on triage in the Emergency Department in order to provide positive support for increasing patient family satisfaction.

PENDAHULUAN

Triase merupakan proses memilih pasien yang dilihat dari tingkat kegawatan dan dalam penanganannya akan menjadi prioritas (Mustafa et al., 2022). Penentuan prioritas dalam penanganan dapat dipengaruhi oleh tingkat kegawatan pasien, banyaknya pasien yang datang, kemampuan petugas Instalasi Gawat Darurat, ketersediaan peralatan yang mendukung serta ruangan yang memadai (Setiari et al., 2018). Adanya pelaksanaan triase, kepuasan pasien di rumah sakit akan dapat tercapai sehingga komplain bahkan kematian dan kecacatan dalam kasus kegawatdaruratan dapat diminimalkan (Depari, 2019). Upaya dalam menyelamatkan pasien dengan jumlah banyak dan dalam waktu yang singkat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) sangat diperlukan suatu pengetahuan, sikap, serta keterampilan petugas IGD. Selain pengetahuan dari petugas IGD tentang triase, keluarga pun harus memiliki pengetahuan yang cukup memadai tentang sistem triase yang diterapkan di IGD agar dapat memahami kerja tenaga kesehatan di pelayanan kegawatdaruratan. Jika pengetahuan yang dimiliki keluarga memadai, maka dapat menghindari terjadinya permasalahan seperti merasa diabaikan, persepsi keluarga yang merasa haknya kurang diperhatikan, serta tidak mendapatkan penanganan dan pelayanan dengan cepat yang menyebabkan munculnya komplain karena ketidakpuasan dari keluarga pasien (Alamsyah, 2021).

Kepuasan pasien merupakan indikator dari kualitas pelayanan kesehatan secara perorangan. Pemberian layanan keperawatan yang memberikan kepuasan pasien khususnya di situasi gawat darurat, dilihat dari cepat tanggap perawat dalam memberikan tindakan, pelayanan tepat waktu, cara bersikap dalam pelayanan, kepedulian dalam memberi pelayanan serta mutu jasa pelayanan dari perawat kepada pasien (Korengkeng & Lainsamputty, 2022). Tingkat kepuasan pasien akan meningkat apabila pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, sehingga pasien akan datang kembali dan memberitahukan informasi pelayanan yang didapatkan pasien ke keluarga ataupun orang sekitar (Tampubolon & Sudharmono, 2020). Munculnya kepuasan pada pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu pengetahuan, kesadaran, sikap positif, sosial ekonomi, sistem nilai dan pemahaman pasien mengenai jenis pelayanan yang akan diterimanya (Laksana et al., 2021). Apriani (2018) menjelaskan bahwa dalam kepuasan dapat dinilai dari 5 dimensi yaitu berupa dimensi keandalan (realibility), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan bukti fisik (tangible). Oleh karena itu, adanya tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat merupakan hal yang penting karena dengan

mengetahui hal tersebut maka perawat di IGD dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan secara optimal sehingga kepuasan pasien akan meningkat dan dapat memberikan citra yang baik bagi IGD ataupun rumah sakit tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara pengetahuan keluarga pasien tentang level kegawatdaruratan berdasarkan triase dengan kepuasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan jenis deskriptif korelasional dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian ini adalah keluarga pasien IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang berjumlah dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling sehingga jumlah sampel penelitian sebanyak 72 responden. Teknik pengumpulan datanya adalah menyebarkan kuesioner dengan mengisi pilihan jawaban dalam bentuk skala likert. Kuesioner terdiri dari variabel pengetahuan keluarga pasien tentang level kegawatdaruratan berdasarkan triase (nilai reliabilitas 0,91) dan variabel dengan kepuasan keluarga pasien di IGD (nilai reliabilitas 0,97). Data dianalisis menggunakan perhitungan distribusi frekuensi dan uji Chi-Square. Peneliti memberikan penjelasan sebelum pengumpulan data dengan responden menandatangani informed consent. Penelitian dilakukan selama 1 bulan pada tahun 2023.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Pengetahuan Keluarga Pasien Tentang Level Kegawatdaruratan Berdasarkan Triase

Kategori	Frekuensi	Persentase
Kurang Baik	9	12,5
Cukup Baik	44	61,1
Baik	19	26,4
Total	72	100

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar (61,1%) pengetahuan keluarga pasien tentang level kegawatdaruratan berdasarkan triase berada pada kategori cukup baik.

Tabel 2. Distribusi Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat

Kategori	Frekuensi	Persentase
Kurang Puas	1	1,4
Cukup Puas	48	66,7
Puas	23	31,9
Total	72	100

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar (66,7%) kepuasan keluarga pasien di instalasi gawat darurat berada pada kategori cukup puas.

Tabel 3. Analisis Hubungan Pengetahuan Keluarga Pasien Tentang Level Kegawatdaruratan Berdasarkan Triase Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat

Pengetahuan	Kepuasan						Total	P value	r
	Kurang Puas		Cukup Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%			
Kurang Baik	1	1,4	7	9,7	1	1,4	9,5	0,002	0,364
Cukup Baik	0	0	3	45,8	1	15,3	4,1		
Baik	0	0	8	11,1	1	15,3	26,4		
Total	1	1,4	4	66,7	2	31,9	7	10	0

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,002 < \text{Sig.}0.05$. Jadi kesimpulan analisisnya adalah terdapat hubungan pengetahuan keluarga pasien tentang level kegawatdaruratan berdasarkan triase dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat.

PEMBAHASAN

Pengetahuan Keluarga Pasien Tentang Level Kegawatdaruratan

Bedasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan keluarga tentang level kegawatdaruratan berdasarkan triase berada pada kategori cukup sebanyak 44 orang (61,1%), kategori baik sebanyak 19 orang (26,4%) dan kategori kurang sebanyak 9 orang (12,5%). Pengetahuan responden tertinggi berada pada kategori cukup. Kategori pengetahuan cukup dalam penelitian ini dapat diartikan yaitu responden mampu menjawab sebanyak 7-12 pertanyaan dengan benar tentang level kegawatdaruratan berdasarkan triase. Menurut pendapat peneliti, pengetahuan seseorang dapat dipengaruhi oleh usia. Berdasarkan hasil karakteristik usia responden menunjukkan bahwa hampir sebagian responden berada pada usia 26-35 tahun dan 36-45 tahun dengan masing-masing sebanyak 23 responden (31,9%). Peneliti berpendapat bahwa paling banyak responden berada pada usia tersebut dikarenakan memiliki daya tangkap dan pola pikir yang baik. Hal ini sejalan dengan penelitian Alamsyah (2021), bahwa pada usia tersebut termasuk ke dalam usia yang matang dan juga seseorang lebih berperan secara aktif di lingkungan sosialnya serta hampir tidak ada penurunan kemampuan intelektual dan kemampuan verbal (Mustafa et al., 2022).

Usia merupakan salah satu hal terpenting yang mempengaruhi pengetahuan, karena semakin bertambah umur seseorang maka akan semakin banyak juga pengetahuan serta pengalaman yang didapatkan oleh seseorang. Maka dari itu, semakin tinggi usia maka akan mempengaruhi juga pada perkembangan pola pikir seseorang. Selain usia, pengetahuan juga dapat dipengaruhi oleh pendidikan (Mustafa et al., 2022). Berdasarkan hasil karakteristik tingkat pendidikan responden, sebagian besar responden berada pada tingkat pendidikan SMA sebanyak 47 orang (65,3%). Hal ini sejalan dengan penelitian Mustafa et al.,(2022) bahwa pengetahuan didapatkan bukan hanya dari segi pendidikan formal, namun bisa dari pengalaman diri seseorang atau lingkungannya. Berbeda dengan penelitian Alamsyah (2021) menyebutkan bahwa pengetahuan yang baik dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, karena berpengaruh pada pola pikir dalam menyikapi hal. Berdasarkan pendapat peneliti, bahwa dengan melalui pendidikan maka seseorang akan mempelajari banyak hal sehingga dapat menyerap banyak informasi dan mampu mengubah persepsi serta membentuk pemahaman yang baik dan benar.

Pengetahuan yang kurang dikarenakan rendahnya informasi yang didapat oleh keluarga. Tingkat pengetahuan dipengaruhi beberapa faktor seperti ada media informasi seperti koran, internet, buku dan media massa lainnya, penyuluhan oleh tenaga kesehatan dan keinginan dari dalam diri untuk mencari informasi. Pengetahuan yang didapatkan oleh seseorang bukan hanya dari segi pendidikan formal namun bisa dari pengalaman dirinya ataupun lingkungannya (Mustafa et al., 2022). Hal ini terbukti dengan rendahnya jawaban pasien pada indikator kategori triase sebanyak 2 item pernyataan dan indikator kecepatan pelayanan di triase sebanyak 2 item pernyataan. Pengetahuan yang baik akan dapat mengubah persepsi keluarga mengenai kecepatan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat dan mengurangi munculnya keluhan pada petugas kesehatan di Instalasi Gawat Darurat.

Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat

Kepuasan pasien merupakan salah satu dari indikator kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan, karena pada dasarnya setiap orang ingin mendapatkan pelayanan terbaik dari apa yang dipilih. Hasil penelitian berdasarkan tabel 5.3 menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat berada pada kategori puas sebanyak 48 orang (66,7%), sangat puas sebanyak 23 orang (31,9%) dan kategori tidak

puas sebanyak 1 orang (1,4%). Sebagian besar responden merasakan puas dengan pelayanan di ruangan Instalasi Gawat Darurat, hal ini sejalan dengan penelitian Korengkeng dan Lainsampatty (2022), ditemukan bahwa mayoritas pasien merasa puas dan menyebutkan bahwa kelompok pada pasien dengan kategori puas sebagai kategori yang terdominan. Penelitian selanjutnya yaitu dilakukan oleh (Rama et al., 2019), menunjukkan bahwa kinerja perawat kategori baik sebanyak 56 orang (59,6%) dan kepuasan pasien berada pada kategori puas sebanyak 69 orang (73,4%). Hal tersebut sejalan dengan penelitian ini bahwa kepuasan pelayanan pasien berada pada kategori cukup yang ditandai dengan jawaban bahwa perawat memberikan informasi yang jelas, dapat menjaga kerahasiaan dan memiliki daya tanggap pada pasien yang baik.

Menurut pendapat peneliti, kepuasan responden mempengaruhi ketepatan dalam pelayanan khususnya dalam pelayanan keperawatan. Hal ini ditandai dengan adanya bukti penilaian rendah terkait indikator dimensi keandalan (reliability) sebanyak 4 item pernyataan, dimensi bukti fisik (tangible) 1 item pernyataan dan dimensi empati 1 item pernyataan. Maka dari itu, responden juga hanya dapat menilai pelayanan sesuai apa yang dilihat dan dirasakan saja karena tidak mengetahui standar yang benar pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (Sukrang et al., 2023). Sebagai petugas di Instalasi Gawat Darurat harus selalu siap dalam membantu permasalahan kondisi kesehatan yang dialami pasien dan tidak boleh membedakan sosial pasien. Hal tersebut merupakan cara dalam menjaga perasaan pasien maupun keluarga yang berada di Instalasi Gawat Darurat. Menurut pendapat peneliti, kebutuhan dan keinginan pasien merupakan hal penting yang harus dipahami karena berpengaruh pada kepuasan pasien. Untuk menciptakan kepuasan pasien maka rumah sakit harus mengelola sistem pelayanan dengan baik. Apabila pasien tidak merasakan kekecewaan terhadap pelayanan, maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang ada sehingga akan membentuk kepercayaan pasien pada tempat tersebut dan akan dijadikan sebagai rekomendasi pada keluarga atau masyarakat sekitarnya. Sehingga untuk dapat mengevaluasi pelayanan di Instalasi Gawat Darurat, ada baiknya dilakukan survei kepuasan secara berkala agar dapat mengukur sejauh mana kepuasan yang pasien alami selama diberikan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat.

Analisis Hubungan Pengetahuan Keluarga Pasien Tentang Level Kegawatdaruratan Berdasarkan Triase Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat

Uji statistik mengenai hubungan tingkat pengetahuan keluarga tentang level kegawatdaruratan berdasarkan triase dengan kepuasan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang dengan menggunakan korelasi Rank Spearman diperoleh hasil p-value $0,002 < 0,05$ yang dapat diartikan terdapat hubungan antara pengetahuan keluarga tentang level kegawatdaruratan berdasarkan triase dengan kepuasan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat dengan tingkat keeratan hubungan 0,364 yaitu rendah (lemah). Responden yang memiliki pengetahuan sebagian besar cukup sebanyak 44 orang (61,1%) dan merasa puas sebanyak 48 orang (66,7%) pada pelayanan di Instalasi Gawat Darurat. Hal ini sejalan dengan penelitian Akba (2020) yang menyatakan bahwa hasil penelitian memiliki hubungan antara ketepatan perawat dalam menentukan triase dengan kepuasan keluarga di Instalasi Gawat Darurat dengan nilai signifikansi 0,011. Hasil penelitian Sukrang et al., (2023) juga membuktikan bahwa terdapat hubungan antara pengetahuan keluarga pasien tentang triase dengan kepuasan keluarga pasien dalam pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat dengan nilai signifikansi yaitu 0,00.

Pengetahuan keluarga mengenai ketepatan petugas dalam menentukan triase dapat mempengaruhi suatu proses pelayanan di Instalasi Gawat Darurat, sehingga responden atau keluarga akan merasa puas apabila perawat sudah tepat dalam melakukan triase pada keluarga (Sukrang et al., 2023). Tingkatan pengetahuan terdapat beberapa tahapan diantaranya yaitu tahu, memahami, aplikasi, analisis, sintesis dan evaluasi (Asrullah et al., 2019). Maka dari itu, semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang maka akan semakin tinggi kemampuan dalam melakukan suatu penilaian pada suatu objek salah satunya dalam menilai kepuasan pelayanan. Laksana et al.,(2021) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu pengetahuan, kesadaran, sikap positif, sosial ekonomi, sistem nilai, pemahaman pasien mengenai jenis pelayanan diterima dan rasa empati dari petugas pemberi pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian, pengetahuan keluarga tentang level kegawatdaruratan berdasarkan triase dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya yaitu latar belakang pengetahuan

pribadi yang berbeda, karakteristik pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat dan tidak semua pasien memiliki kasus kegawatdaruratan yang sama pada saat datang ke Instalasi Gawat Darurat. Adanya ketidaktahuan tentang triase di Instalasi Gawat Darurat maka dapat berpengaruh pada kepuasan pelayanan yang dialami oleh pasien. Pelayanan yang lama bisa berdampak pada ketidakpuasan pasien dalam penanganan apabila pasien tidak memahami prioritas penanganan yang harus dilakukan oleh petugas di Instalasi Gawat Darurat. Ketidakpuasan pasien pada pelayanan di Instalasi Gawat Darurat bisa mempengaruhi tingkat kepercayaan pasien terhadap Rumah Sakit, sehingga pandangan pasien akan sangat penting bagi sebuah Rumah Sakit. Pengetahuan, fasilitas dan pelayanan yang baik dapat membuat pasien merasakan aman dan nyaman sehingga dapat berdampak pada kepuasan yang diterimanya.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini adalah Pengetahuan keluarga tentang level kegawatdaruratan berdasarkan triase lebih dari setengah responden (61,1%) berpengetahuan cukup dan kepuasan pelayanan lebih dari setengah responden (66,7%) dengan kategori puas. Serta terdapat hubungan yang signifikan (p -value 0,002) anatara hubungan tingkat pengetahuan keluarga tentang level kegawatdaruratan berdasarkan triase dengan tingkat kepuasan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang.

SARAN

Diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini pihak rumah sakit menyediakan kotak saran dan mengadakan survei kepuasan secara berkala untuk dapat mengevaluasi pelayanan di Instalasi Gawat Darurat dan perawat dapat meningkatkan pelayanan agar lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Akba, Y. D. C. (2020). Hubungan Pengetahuan Keluarga Pasien Tentang Ketepatan Perawat Dalam Menentukan Triage Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Klinik dr. Suherman Jember. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. <http://repository.unmuhjember.ac.id/6463/11/L.ARTIKEL.pdf>
- Alamsyah, T. S. (2021). Gambaran Tingkat Pengetahuan Keluarga Pasien Tentang Sistem Triage di IGD RSUD Sumbawa. *Jurnal Kesehatan Dan Sains*, 4(July 2020), 76–87. <http://jurnal.lppmstikesghs.ac.id/index.php/jks/>
- Apriani, T. A. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pabatu PTPN IV Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Maksitek*, 3(September), 179–196.
- Asrullah, N., Plasay, M., & Malik, M. Z. (2019). Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Dengan Penerapan Triage di IGD RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. 1–12.
- Depari, A. (2019). Gambaran Pelaksanaan Triase oleh Perawat pada Pasien di Ruang IGD RSUD DR PIRNGADI Medan. 1–16.
- Korengkeng, L. C., & Lainsamputty, F. (2022). Karakteristik Pasien dan Hubungannya Dengan Kepuasan Terhadap Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat. *Journal of Nursing Sciences*, 11(1), 17–25. <https://jurnal.stikes-alinsyirah.ac.id/index.php/keperawatan/>
- Laksana, Y. D. S., Rivai, A., & Tiadeka, P. (2021). Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan BPJS di Instalasi Farmasi Puskesmas Tlogosadang Kabupaten Lamongan. *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS)*, 3(01), 10. <https://doi.org/10.30587/herclips.v3i01.3092>
- Mustafa, I. N., Dewi, W. N., & Elita, V. (2022). Triage Implementation Knowledge among Patient's Families. *Media Keperawatan Indonesia*, 5(2), 110–116. <https://doi.org/10.26714/mki.5.2.2022.110-116>
- Rama, R. E., Wowor, M., Gannika, L., Studi, P., Keperawatan, I., & Kedokteran, F. (2019). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. *E-Journal Keperawatan (e-Kp)*, 7(1).
- Royani, & Astuti, I. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawatdarurat Rumah Sakit X Jakarta Barat Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan STIKes IMC Bintaro*, 5(1). <https://jurnal.stikesimcbintaro.ac.id/index.php/djs/article/view/150/100>
- Setiarini, V., Dewi, W. N., & Karim, D. (2018). Identifikasi Pengetahuan Perawat Gawat Darurat Tentang Triage. *JOM FKp*, 5(730–736). <https://ojs.stikestelogorejo.ac.id/index.php/jikk/article/view/253/32>
- Sukrang, Hasnidar, & Fauzan. (2023). Pengetahuan Keluarga Pasien Tentang Triase Dengan Kepuasan KKeluarga Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Syntax Idea*, 5(5). <file:///C:/Users/Raida/Downloads/2212-Article>



[Text-9029-1-10-20230524.pdf](#)

Tampubolon, J., & Sudharmono, U. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Dan Keluarga Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung. *Jurnal Skolastik Keperawatan*, 6(2), 123–134. <https://doi.org/10.35974/jsk.v6i2.243>