

**HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN KELUARGA PASIEN TENTANG PRIORITAS  
PENANGANAN *TRIAGE* DI IGD RSD KALISAT**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Doni Ari Stiawan  
NIM. 22102302**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI  
2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Hubungan Tingkat Pengetahuan Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Tentang Prioritas Penanganan *Triage* Di IGD RSD Kalisat” telah di uji dan disahkan oleh Program Studi Ilmu Keperawatan pada :

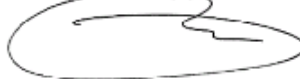
Hari : Rabu  
Tanggal : 10 Juli 2024  
Tempat : Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas dr. Soebandi

Tim Penguji  
Ketua Penguji,



Kiswati, S.ST., M.Kes  
NIDN. 4017076801

Penguji II



Feri Eka Prasetya, S.Kep., Ns., M.Kep  
NIDN. 0722019201

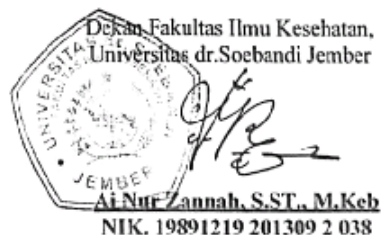
Penguji III



Anita Fatarona, S.Kep., Ns., M.Kep  
NIDN. 0716088702

Mengesahkan,

Dean Fakultas Ilmu Kesehatan,  
Universitas dr. Soebandi Jember



Ai Nur Zannah, S.ST., M.Keb  
NIK. 19891219 201309 2 038

## ABSTRAK

Doni Ari Stiawan<sup>1</sup>, Feri Eka Prasetya<sup>2</sup>, Anita Fatarona<sup>3</sup>. 2024. **HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN TENTANG PRIORITAS PENANGANAN TRIAGE DI IGD RSD KALISAT.** Skripsi. Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas dr. Soebandi Jember

**Latar belakang:** Pengetahuan keluarga pasien tentang penanganan di triage akan mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan, karena dalam triage yang mempunyai tujuan untuk memilih atau menggolongkan semua pasien yang memerlukan pertolongan dan menetapkan prioritas penanganannya. Ketepatan waktu dalam pelayanan kegawatdaruratan menjadi perhatian penting karena selalu berkaitan dengan kepuasan pelayanan. Hasil studi *National Health Service* pelayanan perawatan di IGD mempengaruhi tingkat kepuasan 67,7%. Kepuasan pelayanan IGD di Indonesia sebesar 69%, Jawa Timur 65%, Kabupaten Jember 55,5%. Hasil studi pendahuluan 50% dari keluarga kurang puas dengan pelayanan IGD oleh karena itu keluarga pasien harus terus meningkatkan pengetahuan mereka tentang prioritas penanganan *triage*. **Tujuan:** penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan tingkat pengetahuan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien tentang prioritas penanganan *triage*. **Metode:** Penelitian ini menggunakan *cross sectional*, populasi seluruh pasien di ruang IGD RSD Kalisat, sampel berjumlah 88 responden dengan teknik pengambilan sampling menggunakan *random sampling*. Instrumen penelitian ini lembar kuesioner. Analisis penelitian ini menggunakan uji *spearman rank*. **Hasil:** Dari 88 orang yang memiliki tingkat pengetahuan kurang 20.5%, cukup 28.4%, baik 51.1% dengan tingkat kepuasan tidak puas 20.5%, puas 38.6% dan sangat puas 40.9% . Nilai  $p = .000 < \alpha = 0,05$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan koefisien korelasi 0.901 artinya hubungan sangat kuat. **Kesimpulan:** ada hubungan yang sangat kuat antara tingkat pengetahuan keluarga pasien tentang prioritas penanganan *triage* dengan tingkat kepuasan di RSD Kalisat Jember. **Diskusi:** Memberikan pemahaman informasi tentang prioritas penanganan *triage* diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan keluarga pasien.

**Kata kunci:** Pengetahuan, *Triage*, Kepuasan

<sup>1</sup>peneliti

<sup>2</sup>pembimbing 1

<sup>3</sup>pembimbing 2

## **ABSTRACT**

Doni Ari Stiawan<sup>1</sup>, Feri Eka Prasetya<sup>2</sup>, Anita Fatarona<sup>3</sup>. 2024. **THE RELATIONSHIP OF THE LEVEL OF KNOWLEDGE WITH THE LEVEL OF SATISFACTION OF THE PATIENT'S FAMILY REGARDING PRIORITIES FOR TRIAGE TREATMENT IN THE IGD RSD KALISAT.** Essay. The Nursing Science Program University dr. Soebandi Jember

**Background:** The patient's family's knowledge about treatment in triage will influence the performance of health workers, because triage aims to select or classify all patients who need help and determine treatment priorities. Timeliness in emergency services is an important concern because it is always related to service satisfaction. The results of the National Health Service study showed that care services in the ER influenced the satisfaction level at 67.7%. Satisfaction with emergency services in Indonesia is 69%, East Java 65%, Jember Regency 55.5%. Preliminary study results showed that 50% of families were dissatisfied with emergency room services, therefore patient families must continue to increase their knowledge about triage treatment priorities. **Objective:** This study aims to determine the level of knowledge of the patient's family regarding triage treatment priorities and the level of satisfaction. **Method:** This study used a cross sectional study, the population of all patients in the emergency room at RSD Kalisat, a sample of 88 respondents with a sampling technique using random sampling. The research instrument is a questionnaire sheet. The analysis of this research used the Spearman rank test. **Results:** Of the 88 people who had a level of knowledge, 20.5% was poor, 28.4% was sufficient, 51.1% was good, with satisfaction levels of 20.5% dissatisfied, 38.6% satisfied and 40.9% very satisfied. The  $p$  value = .000 <  $\alpha$  = 0.05 means that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted with a correlation coefficient of 0.901, meaning the relationship is very strong. **Conclusion:** there is a very strong relationship between the level of knowledge of the patient's family regarding triage treatment priorities and the level of satisfaction at RSD Kalisat Jember. **Discussion:** Providing an understanding of information about triage treatment priorities is expected to increase the knowledge of the patient's family

**Key words:** Knowledge, Triage, Satisfaction

<sup>1</sup>researcher

<sup>2</sup>supervisor 1

<sup>3</sup>supervisor 2