

**HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN PERAWAT  
TENTANG TRIASE DENGAN KEPUASAN PASIEN  
DI RUANG IGD RSUD TANAH ABANG**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**PELIN LESTARI**

**224201446170**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2024**

**HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN PERAWAT  
TENTANG TRIASE DENGAN KEPUASAN PASIEN  
DI RUANG IGD RSUD TANAH ABANG**

**SKRIPSI**

Digunakan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Keperawatan  
pada Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Nasional  
Jakarta



**Oleh :**

**PELIN LESTARI**

**224201446170**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN PERAWAT TENTANG TRIASE  
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG IGD  
RSUD TANAH ABANG**

Oleh :

**PELIN LESTARI**  
224201446170

Telah Dipertahankan Di Hadapan Penguji Skripsi  
Program Studi Sarjana Keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Nasional  
Pada tanggal Agustus 2024

Pembimbing I,

Pembimbing 2,

(Ns. Tommy J. F. Wowor S.Kep.,MM.,M.Kep) (Prof. Dr. Dra. Retno Widowati,M.Si)

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Kesehatan



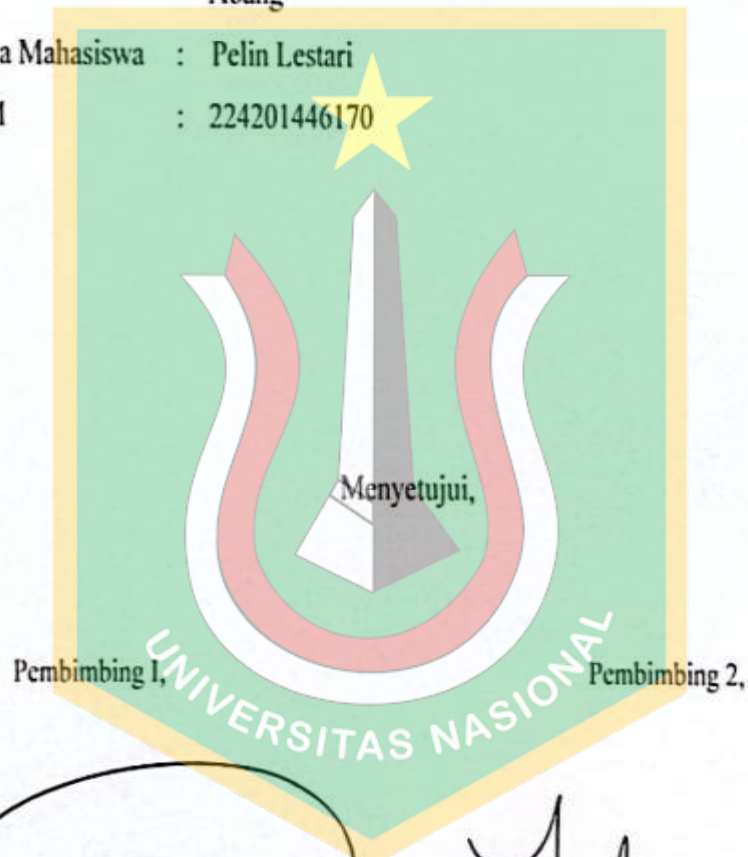
(Prof. Dr. Dra. Retno Widowati, M.Si.)

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Hubungan tingkat pengetahuan perawat tentang triase dengan kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Tanah Abang

Nama Mahasiswa : Pelin Lestari

NPM : 224201446170



Pembimbing I,

Pembimbing 2,

(Ns. Tommy J. F. Wowor S.Kep.,MM.,M.Kep)

(Prof. Dr. Dra. Retno Widowati,M.Si)

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Pelin Lestari

NPM : 224201446170

Judul Penelitian : Hubungan tingkat pengetahuan perawat tentang triase dengan kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Tanah Abang

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan yang lain atau di perguruan tinggi lain. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Jakarta, 19 Agustus 2024

  
(Pelin Lestari)

Judul Skripsi : Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat tentang Triase Dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Tanah Abang

Nama Mahasiswa : Pelin Lestari

NPM : 224201446170

Penguji 1 : Ns. Andi Mayasari Usman S.Kep.,M.Kep



Penguji 2 : Ns. Tommy J.F Worwor S.Kep.,MM.,M.Kep

Penguji 3 : Prof. Dr. Dra. Retno Widowati, M.Si

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan anugerah-Nya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan tingkat pengetahuan perawat tentang triase dengan kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Tanah Abang”.

Saya menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini dengan rendah hati dan rasa hormat yang besar saya mengucapkan Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional yang telah bersabar dan memberikan dukungan penuh dalam pembuatan skripsi ini.
2. Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional
3. Ns. Tommy J. F. Wowor S.Kep.,MM.,M.Kep selaku pembimbing 1 yang telah memberikan berbagai masukan, saran, dan ilmu dalam proses pembuatan skripsi ini.
4. Prof. Dr. Dra. Retno Widowati, M.Si selaku pembimbing 2 yang telah memberikan berbagai masukan, saran, dan ilmu dalam proses pembuatan skripsi ini.
5. Pembimbing akademik Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional
6. Seluruh dosen serta staf karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional pada proses pembelajaran.
7. Orang tua dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan penuh dan doa dalam pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga

Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan rahmat dan karunai-Nya atas segala kebaikan yang telah diberikan.

Jakarta, Agustus 2024



Pelin Lestari



# HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN PERAWAT TENTANG TRIASE DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG IGD RSUD TANAH ABANG

Pelin Lestari<sup>1</sup>, Tommy J. F. Wowor<sup>2</sup>, Retno Widowati<sup>3</sup>

## ABSTRAK

**Pendahuluan :** Triase merupakan fungsi penting dari instalasi gawat darurat dan juga merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan penyortiran atau pemilahan pasien dalam prioritas tindakan di instalasi gawat darurat. Tujuan dan fungsi triase yang utama adalah untuk mengidentifikasi pasien dengan kondisi yang mengancam jiwa atau darurat dan kemudian mengalokasikan pasien ke area yang tepat dalam instalasi gawat darurat.

**Tujuan :** Penelitian ini adalah menganalisis tingkat pengetahuan perawat tentang triase dengan kepuasan pasien di ruang instalasi gawat darurat RSUD Tanah Abang Jakarta.

**Metodologi :** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode *cross sectional*. Besar sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yang berjumlah 72 responden. Analisa data untuk mencari hubungan antar variabel menggunakan uji *chi-square* karena data berskala ordinal-ordinal.

**Hasil :** Penelitian ini didapatkan hasil bahwa berdasarkan uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara tingkat pengetahuan perawat dengan kepuasan pasien di ruang instalasi gawat darurat RSUD Tanah Abang dengan  $p\text{-value} < 0,05$  (0,003).

**Kesimpulan :** Terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pengetahuan perawat dengan kepuasan pasien di ruang instalasi gawat darurat RSUD Tanah Abang

**Saran :** Pengetahuan perawat yang baik maka dapat meningkatkan kepuasan pasien untuk kembali mendapatkan pelayanan kesehatan, sehingga loyalitas pasien dapat terbangun.

**Kata Kunci :** pengetahuan, kepuasan pasien, triase

**Daftar Pustaka :** 33 (2018-2024)

## ABSTRACT

### THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSES' KNOWLEDGE LEVEL ABOUT TRIAGE AND PATIENT SATISFACTION IN THE EMERGENCY WARD *TANAH ABANG* HOSPITAL

Pelin Lestari<sup>1</sup>, Tommy J. F. Wowor<sup>2</sup>, Retno Widowati<sup>3</sup>

**Background :** Triage is an important function of the emergency department and is also the term used to describe the sorting or prioritization of patients in the emergency department. The primary purpose and function of triage is to identify patients with life-threatening or emergency conditions and then allocate patients to the appropriate areas within the emergency department.

**Aim:** To analyze the level of nurse knowledge about triage with patient satisfaction in the emergency room of Tanah Abang Hospital Jakarta.

**Methods:** This was a descriptive quantitative research methods with cross sectional methods. The sample size in this study used purposive sampling which amounted to 72 respondents. Data analysis to find the relationship between variables using the chi-square test because the data is ordinal scale.

**Results:** This study found that based on statistical tests, there was a significant relationship between the level of nurse knowledge and patient satisfaction in the emergency room at Tanah Abang Hospital with a p-value  $<0.05$  (0.003).

**Conclusion:** There is a significant relationship between the level of knowledge of nurses and patient satisfaction in the emergency room at Tanah Abang Hospital.

**Recommendation :** Good nurse knowledge can increase patient satisfaction to return to get health services, so that patient loyalty can be built.

**Key words :** knowledge, patient satisfaction, triage

**Bibliography :** 33 (2018-2024)



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Konsep Pengetahuan.....	10
2.2 Konsep Triase.....	13
2.3 Konsep Kepuasan Pasien.....	24
2.4 Kerangka Teori.....	30
2.5 Karangka Konsep.....	31
2.6 Hipotesis.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Jenis dan rancangan penelitian.....	32
3.2 Populasi dan sampel.....	32
3.3 Ruang Lingkup.....	34
3.4 Variabel Penelitian.....	34
3.5 Definisi Operasional.....	35
3.6 Instrumen Penelitian.....	35
3.7 Tehnik pengumpulan data.....	37
3.8 Uji validitas dan reliabilitas.....	38
3.9 Pengolahan data.....	39
3.10 Analisa Data.....	40
3.11 Etika penelitian.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	45
4.1. Hasil Analisa Data.....	45
4.2. Pembahasan.....	47
4.3. Keterbatasan Penelitian.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	