

PENGETAHUAN DAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DALAM PELAKSANAAN TRIAGE : STUDI KORELASIONAL DI RSU YAPIKA

Ilhamsyah^{1)*}, Eva Yustilawati¹⁾, Surahmi¹⁾ Andi Budiyanto Adi Putra¹⁾

¹⁾ Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Islam Negeri Alauddin, Makassar, Jl. H.M. Yasin Limpo No. 36, Kel. Romang Polong, Kec. Somba Opu, Kab. Gowa, Sulawesi Selatan

*E-mail korespondensi : ilhamsyah.ners@uin-alauddin.ac.id

ABSTRAK

Latar Belakang: Kurangnya pemahaman terhadap prinsip triase dapat menyebabkan kesalahpahaman terhadap mutu pelayanan dan menurunkan kepercayaan terhadap tenaga kesehatan, sehingga memengaruhi persepsi terhadap pelayanan yang diberikan yang berpotensi menurunkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima. Data di Indonesia berdasarkan sistem informasi Rumah Sakit tahun 2022, terdapat 35-45% pasien merasa tidak puas saat melakukan komunikasi pada saat tenaga kesehatan menyampaikan informasi sehingga mempengaruhi pemahaman akan informasi yang diterima pasien maupun keluarga pasien. Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara pengetahuan keluarga pasien dengan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan triase di Rumah Sakit Umum Yapika. Metode: Penelitian ini menggunakan desain analitik korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Sebanyak 90 keluarga pasien dipilih dengan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, data kemudian dianalisis menggunakan uji *spearman*. Penelitian ini menggunakan kuesioner pengetahuan dengan 12 item pertanyaan, skor Benar = 1 dan Salah = 0. Kuesioner kepuasan sebanyak 22 item pertanyaan dengan skor Ya = 1 dan Tidak = 0. Hasil: Sebagian besar responden (71,1%) memiliki pengetahuan yang kurang tentang triase, sedangkan 93,3% menunjukkan kepuasan sedang terhadap pelayanan yang diberikan. Analisis menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara tingkat pengetahuan dengan kepuasan keluarga pasien ($p = 0,001$, $r = 0,419$) dengan korelasi sedang. Kesimpulan: Pengetahuan keluarga pasien berhubungan positif dengan kepuasan terhadap pelayanan triase. Hasil ini menekankan pentingnya peningkatan edukasi dan komunikasi kesehatan di lingkungan IGD. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menambahkan faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi kepuasan, menggunakan metode kualitatif, penelitian bisa dilakukan di rumah sakit lain untuk perbandingan.

Kata Kunci: Pengetahuan keluarga, Kepuasan pasien, Pelayanan triase.

ABSTRACT

Background: A limited understanding of triage principles can result in misconceptions about service quality and reduced confidence in healthcare providers, which may negatively affect perception of care. In Indonesia, based on the 2022 Hospital Information System, 35-45% of patients feel dissatisfied when communicating with healthcare workers, which affects their understanding of the information received by patients and their families. Aims: This study aimed to examine the relationship between of family members' knowledge and their satisfaction with triage services at Yapika Hospital. Methods: A correlational analytic study with a cross-sectional approach was conducted. Ninety family members of patients were selected using purposive sampling. Data was collected using questionnaires that had been tested for validity and reliability, and the data was then analyzed using Spearman's test. This study used a knowledge questionnaire with 12 questions, a score of correct = 1, incorrect = 0. The satisfaction questionnaire consisted of 22 questions with a score Yes = 1, No = 0. Results: The majority of respondents (71.1%) have inadequate knowledge of triage, while 93.3% report moderate satisfaction with the provided services. The analysis shows a statistically significant relationship between the level of knowledge and satisfaction ($p = 0,001$, $r = 0,419$) with moderate correlation. Conclusion: Family knowledge demonstrates a positive correlation with satisfaction toward triage services. These findings emphasize the importance of improving public education and communication strategies in emergency departments. For further research, it is hoped that other factors that may affect satisfaction can be added and qualitative methods can be used. Research can also be conducted in other hospitals for comparison.

Keywords: Family knowledge, Patient satisfaction, Triage services.

A. PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit pelayanan kesehatan krusial yang menangani pasien dalam kondisi kritis dan membutuhkan tindakan cepat. Dalam beberapa tahun terakhir, tren kunjungan IGD di berbagai negara mengalami peningkatan tajam. Di Amerika Serikat, misalnya, peningkatan jumlah kunjungan IGD mencapai dua kali lipat dibandingkan pertumbuhan populasinya (Bashkin et al., 2021). Di Indonesia, data Kementerian Kesehatan menunjukkan lonjakan jumlah kunjungan ke IGD, dari 8.597.000 jiwa pada tahun 2020 menjadi 16.712.000 jiwa pada 2022, atau sekitar 28,2% dari total kunjungan rumah sakit.

Peningkatan jumlah pasien ini menuntut pelayanan IGD yang tidak hanya cepat, tetapi juga tepat dan berbasis standar. Salah satu standar penting dalam pelayanan IGD adalah triage, yakni proses menentukan prioritas penanganan pasien berdasarkan tingkat kegawatdaruratannya. Tindakan triage berperan penting dalam menyelamatkan nyawa pasien, terutama mereka yang mengalami gangguan jalan napas, pernapasan, sirkulasi, kesadaran, atau kondisi kritis lainnya (ABCDE) (Prahmawati et al., 2024).

Di Indonesia, hanya sekitar 30% pasien yang menyatakan puas terhadap komunikasi verbal dari perawat, dan lebih dari 35% pasien merasa tidak puas terhadap komunikasi yang disampaikan oleh tenaga medis (Mei Frida et al., 2022). Hal ini mengindikasikan adanya celah antara penyampaian informasi medis dan pemahaman keluarga pasien. Faktor usia, tingkat pendidikan, dan eksposur terhadap informasi kesehatan turut memengaruhi kemampuan keluarga dalam memahami prosedur triage (Lestari et al., 2021).

Survei awal yang dilakukan di RSUD Yapika, sebuah rumah sakit swasta tipe C di Sulawesi Selatan, menunjukkan jumlah kunjungan pasien IGD sebanyak 827 orang, dengan rata-rata 1-2 keluarga pasien yang mendampingi. Meskipun triage telah dilaksanakan, belum diketahui secara pasti bagaimana tingkat pengetahuan keluarga pasien terhadap prosedur tersebut dan bagaimana kaitannya dengan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara pengetahuan keluarga pasien dengan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan triage di IGD RSUD Yapika. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan komunikasi, edukasi, dan pelayanan di ruang gawat darurat, serta mendorong pentingnya pendekatan pelayanan yang juga mempertimbangkan persepsi dan pemahaman keluarga pasien.

Berdasarkan data diatas, peneliti tertarik meneliti di RSUD Yapika dikarenakan Rumah Sakit tersebut merupakan salah satu Rumah Sakit Swasta type c yang beroperasi di Kab. Gowa, Sulawesi Selatan dan belum ada penelitian yang serupa pada rumah sakit tersebut.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain analitik korelasional berbasis cross-sectional study. Desain ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara pengetahuan keluarga pasien dengan kepuasan mereka terhadap pelayanan triage di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Yapika. Penelitian ini dilaksanakan di IGD RSUD Yapika, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan, pada bulan Februari hingga Maret 2025.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh keluarga pasien yang mendampingi pasien selama proses perawatan di IGD. Berdasarkan data kunjungan IGD pada bulan November 2024, terdapat 827 keluarga pendamping atau estimasi keluarga pasien yang menjadi dasar penentuan populasi. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling

dengan kriteria inklusi yaitu keluarga inti pasien yang berusia lebih dari 18 tahun, mampu membaca serta berkomunikasi, telah menunggu lebih dari lima menit di IGD, dan bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi meliputi keluarga pasien yang dalam kondisi panik dan bukan termasuk keluarga inti. Perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat signifikansi 10% menghasilkan jumlah sampel sebanyak 90 responden. Alasan memakai Tingkat signifikan 10% karena penelitian memiliki keterbatasan waktu dan sumber daya sehingga tidak memungkinkan untuk mengambil seluruh populasi sebagai sampel. Dalam praktiknya, metode convenience sampling digunakan untuk memudahkan proses pengambilan data di lingkungan IGD yang cenderung padat dan dinamis.

Data dikumpulkan menggunakan dua jenis kuesioner yang disebar dalam bentuk Google Form dengan prosedur penelitian saat pasien stabil dan keluarga pasien sedang menunggu yang dibantu pengisiannya oleh peneliti sendiri. Kuesioner pertama mengukur tingkat pengetahuan keluarga pasien terkait pelayanan triage, sedangkan kuesioner kedua mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan tersebut. Instrumen pengetahuan diadaptasi dari Riska Ria Nurcahyani (2016), terdiri atas delapan item yang mencakup definisi, tujuan, kategori triage, kecepatan pelayanan, dan faktor-faktor yang memengaruhi sistem triage. Sementara itu, kuesioner kepuasan diadaptasi dari Agustina Pane (2020) dan terdiri dari 22 item yang mencerminkan lima dimensi kepuasan pelayanan: responsiveness, assurance, tangibles, empathy, dan reliability.

Kedua instrumen telah melalui uji validitas dan reliabilitas menggunakan teknik pearson product moment pada 30 responden di RSUD Lanto Dg Pasewang, dengan nilai validitas r-tabel sebesar $>0,361$ (sedang). Seluruh item (12 item pengetahuan dan 22 item kepuasan) dinyatakan valid dan reliabel. Data yang terkumpul kemudian melalui proses editing, coding, entry menggunakan SPSS versi 25, dan cleaning. Uji normalitas menunjukkan data tidak berdistribusi normal, sehingga penilaian variabel menggunakan nilai median. Kategori pengetahuan dibagi menjadi dua, yaitu kurang (≤ 7) dan baik (≥ 8), sedangkan kepuasan dikategorikan cukup puas (≤ 21) dan puas (≥ 22).

Analisis univariat dilakukan untuk melihat distribusi karakteristik responden dan masing-masing variabel, sedangkan analisis bivariat dilakukan menggunakan uji Spearman rank untuk mengetahui hubungan antara tingkat pengetahuan dengan kepuasan keluarga pasien. Penelitian ini juga telah memenuhi prinsip-prinsip etika penelitian, termasuk informed consent, anonimitas, manfaat bagi responden (beneficence), dan menjaga kerahasiaan data (confidentiality).

Tabel 1. Dimensi Kuesioner Pengetahuan

Dimensi	Nomor Soal
Definisi triase	4
Tujuan triase	6, 10
Kategori triase	1, 2, 3, 5, 7, 9
Kecepatan pelayanan triase	8, 11
Faktor yang mempengaruhi triase	12

Tabel 2. Dimensi Kuesioner Kepuasan

Dimensi	Nomor Soal
Responsiveness (Respon cepat)	1, 2, 3, 4, 5
Assurance (Jaminan pelayanan)	6, 7, 8, 9, 10
Tangibles (Fisik & fasilitas)	11, 12, 13, 14
Empathy (Empati)	15, 16, 17, 18
Reliability (Keandalan)	19, 20, 21, 22

C. HASIL PENELITIAN

Tabel 3. Karakteristik Responden (n=90)

Variabel	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Usia		
Remaja Akhir (17-25 Tahun)	24	26.7
Dewasa Muda (26-35 Tahun)	27	30
Dewasa Akhir (36-45 Tahun)	20	22.2
Lansia Awal (46-55 Tahun)	10	11.1
Lansia Akhir (56-65 Tahun)	9	10
Jenis Kelamin		
Laki-laki	30	33.3
Perempuan	60	66.7
Pendidikan		
SD	18	20.
SMP	7	7.8
SMA/SMK	49	54.4
S1/S2/D3	16	17.8
Pekerjaan		
Pegawai/Karyawan	8	8.9
Siswa/Mahasiswa(i)	13	14.4
Buruh	5	5.6
Ibu Rumah Tangga	41	45.6
Wiraswasta	8	8.9
Lainnya	15	16.7

Usia merupakan salah satu faktor yang dapat berkaitan dengan tingkat pengetahuan seseorang. Bertambahnya usia dapat memberikan kesempatan yang lebih besar bagi seseorang untuk memperoleh pengalaman dan informasi sehingga dapat mendukung perkembangan pengetahuan. Namun usia bukan merupakan satu-satunya faktor yang menentukan Tingkat pengetahuan seseorang.

Pendidikan merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi kemampuan seseorang dalam menerima dan memahami informasi. Semakin tinggi tingkat pendidikan, seseorang cenderung memiliki kemampuan yang lebih baik dalam memperoleh dan mengolah informasi, sehingga dapat mendukung peningkatan pengetahuan. Meskipun demikian, tingkat pendidikan bukan satu-satunya faktor yang menentukan pengetahuan seseorang.

Berdasarkan Tabel 3, sebagian besar responden berada pada kelompok usia 26–35 tahun sebanyak 27 orang (30%). Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 60 orang (66,7%). Dari segi pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 49 orang (54,4%). Sementara itu, sebagian besar pekerjaan responden adalah ibu rumah tangga sebanyak 41 orang (45,6%).

Tabel 4. Pengetahuan Keluarga Pasien Terkait Pelayanan *Triage* di IGD RSU Yapika (n=90)

Pengetahuan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Kurang	64	71.1
Baik	26	28.9

Tabel 4, mayoritas responden memiliki pengetahuan dalam kategori kurang sebanyak 64 orang (71,1%). Sementara itu, responden dengan pengetahuan baik berjumlah 26 orang (28,9%).

Tabel 5. Distribusi Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan *Triage* di IGD RSU Yapika (n=90)

Kepuasan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Cukup Puas	84	93.3
Puas	6	6.7

Berdasarkan tabel 5, sebagian besar responden berada pada kategori cukup puas terhadap pelayanan *triage*, yaitu sebanyak 84 orang (93,3%). Dan berada pada kategori puas sebanyak 6 orang (6,7%).

Tabel 6. Hubungan Pengetahuan dengan Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan *Triage* di IGD RSU Yapika

Pengetahuan	Kepuasan				Total	%	p	Spearman Correlation
	Cukup Puas		Puas					
	n	%	n	%				
Kurang	64	71.1	0	0	64	71.1	0.001	0.419
Baik	20	22.2	6	6.7	26	28.9		
Total	84	93.3	6	6.7	90	100		

Berdasarkan tabel 6, dari 64 responden dengan pengetahuan kurang, seluruhnya (100%) merasa cukup puas terhadap pelayanan *triage*. Sementara dari 26 responden dengan pengetahuan baik, sebanyak 6 (6,7%) responden merasa puas terhadap pelayanan *triage*. Sedangkan 20 (22,2 %) responden merasa cukup puas terhadap pelayanan *triage*. Hasil uji Spearman menunjukkan nilai $p = 0,001$ dengan koefisien korelasi $r = 0,419$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pengetahuan dengan kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan *triage* di IGD RSU Yapika. Korelasi positif ini menunjukkan bahwa semakin baik pengetahuan responden, maka semakin puas keluarga pasien terhadap pelayanan *triage* di IGD RSU Yapika. Nilai p value sebesar 0,001 lebih < 0,05 yang artinya terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan dengan kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan *triage*.

D. PEMBAHASAN

Pengetahuan Keluarga Pasien Terkait Pelayanan Triase di IGD RS Yapika

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar keluarga pasien, yaitu sebanyak 64 orang (71,1%), memiliki pengetahuan dalam kategori kurang. Hanya 26 orang (28,9%) yang memiliki pengetahuan baik mengenai pelayanan triase. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan pemahaman masyarakat terhadap sistem prioritas medis yang digunakan di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Peneliti berasumsi bahwa rendahnya pengetahuan ini dapat memengaruhi persepsi keluarga pasien terhadap mutu pelayanan, karena tanpa pemahaman yang memadai, keluarga cenderung menilai pelayanan berdasarkan persepsi subjektif atau emosional semata, bukan berdasarkan standar yang ditetapkan.

Menurut teori Health Belief Model (HBM) oleh Rosenstock (1974) pengetahuan merupakan komponen kunci dalam membentuk persepsi seseorang terhadap risiko dan manfaat suatu tindakan kesehatan. Dalam konteks triase, kurangnya pengetahuan dapat menyebabkan kesalahpahaman tentang urutan penanganan pasien, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan terhadap pelayanan.

Faktor demografis turut memengaruhi tingkat pengetahuan ini. Usia dewasa muda (26–35 tahun) mendominasi responden, namun hal ini belum cukup untuk menjamin tingginya literasi kesehatan, terutama bila tidak diimbangi oleh akses informasi yang efektif. Jenis kelamin perempuan lebih banyak ditemukan dalam studi ini, dan secara umum perempuan memang cenderung lebih aktif dalam mencari informasi kesehatan, terutama sebagai pendamping pasien. Akan tetapi, peran sebagai pengambil keputusan tanpa dukungan edukasi yang tepat bisa menyebabkan miskonsepsi terhadap sistem pelayanan.

Pendidikan terbukti menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam membentuk pemahaman tentang triase. Responden dengan pendidikan rendah menunjukkan kecenderungan untuk memiliki pengetahuan yang kurang. Hal ini diperkuat oleh temuan Roganda et al. (2024) dan Siyabi et al. (2024), yang menyatakan bahwa individu dengan pendidikan menengah dan tinggi lebih mampu memahami konsep dan rasionalisasi medis di balik proses triase.

Jenis pekerjaan, khususnya sebagai ibu rumah tangga, juga menjadi faktor penting. Meskipun memiliki peran signifikan dalam pengambilan keputusan kesehatan, keterbatasan akses informasi dan pelatihan membuat kelompok ini lebih rentan terhadap miskonsepsi terkait pelayanan rumah sakit. Studi oleh Wahyuni et al (2021) mendukung hal ini, di mana pekerja formal cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap sistem pelayanan karena terbiasa terpapar informasi kesehatan formal.

Kepuasan Keluarga Pasien terhadap Pelayanan Triase di IGD RS Yapika

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden (93,3%) merasa cukup puas terhadap pelayanan triase di IGD, sementara hanya 6,7% yang merasa puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem triase telah berjalan cukup baik secara operasional, namun aspek komunikasi interpersonal, empati, dan pemberian informasi dari petugas kesehatan masih dapat ditingkatkan. Peneliti mengasumsikan bahwa sikap ramah dan informatif dari petugas triase dapat menjadi faktor penentu dalam membentuk persepsi positif terhadap pelayanan.

Menurut teori SERVQUAL oleh Parasuraman et al (1988), kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam konteks IGD, dimensi empathy dan responsiveness menjadi krusial karena pelayanan triase

sering kali berlangsung dalam situasi darurat yang penuh tekanan. Studi Astuti et al. (2023) dan Rahmatillah et al. (2022) memperkuat bahwa komunikasi yang efektif dan empatik sangat memengaruhi kepuasan keluarga pasien.

Hal ini juga sejalan dengan temuan Hasanah et al. (2021) dan Sorz-Nechay et al. (2025), yang menunjukkan bahwa keluarga pasien merasa lebih puas ketika petugas triase memberikan penjelasan yang jujur, ramah, dan mudah dipahami. Keterlibatan keluarga dalam proses komunikasi juga memperkuat rasa percaya dan memperkecil kecemasan terhadap kondisi pasien.

Berdasarkan tabel 4.5, terlihat bahwa pada dimensi *responsive* tenaga kesehatan masih kurang tanggap dalam memberikan pelayanan serta informasi kepada keluarga pasien. Pada dimensi *emphaty* juga terlihat bahwa tenaga kesehatan masih kurang memberikan dukungan dan empati kepada pasien dan masih kurang ramah terhadap keluarga pasien. Pada dimensi *Reliability* juga terlihat bahwa masih ada pasien dan keluarga pasien yang menunggu sampai 10 menit sampa mendapatkan pelayanan oleh petugas.

Dimensi assurance dan tangibles memberikan kontribusi positif ketika perawat menunjukkan keterampilan, menjaga penampilan, serta mampu menjaga kerahasiaan pasien. Dimensi reliability juga terbukti berperan dalam mempercepat proses pelayanan dan menghindari prosedur yang berbelit-belit. Secara keseluruhan, kepuasan keluarga pasien tidak hanya menjadi indikator keberhasilan pelayanan, tetapi juga berfungsi sebagai sarana edukatif yang efektif, meningkatkan kepercayaan dan pemahaman masyarakat terhadap sistem kesehatan darurat.

Hubungan antara Pengetahuan dengan Kepuasan Keluarga Pasien

Berdasarkan table 6, terlihat bahwa dari 64 responden dengan pengetahuan kurang, seluruhnya (100%) merasa cukup puas terhadap pelayanan *triage*. Sementara dari 26 responden dengan pengetahuan baik, sebanyak 6 (6,7%) responden merasa puas terhadap pelayanan *triage*. Sedangkan 20 (22,2 %) responden merasa cukup puas terhadap pelayanan *triage*.

Hasil uji Spearman menunjukkan nilai $p = 0,001$ dengan koefisien korelasi $r = 0,419$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pengetahuan dengan kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan *triage* di IGD RSUD Yapika. Korelasi positif ini menunjukkan bahwa semakin baik pengetahuan responden, maka semakin puas keluarga pasien terhadap pelayanan *triage* di IGD RSUD Yapika.

Berdasarkan hasil analisis hubungan, ditemukan bahwa seluruh responden dengan pengetahuan kurang justru merasa cukup puas, sedangkan responden dengan pengetahuan baik memiliki tingkat kepuasan yang bervariasi. Temuan ini mendukung teori *Expectancy-Disconfirmation Model* oleh Oliver (1980), yang menjelaskan bahwa kepuasan ditentukan oleh kesenjangan antara ekspektasi dan realitas pelayanan. Pengetahuan yang rendah menyebabkan ekspektasi menjadi lebih sederhana, sehingga responden lebih mudah merasa cukup puas. Sebaliknya, individu dengan pengetahuan tinggi cenderung memiliki ekspektasi lebih besar dan bersifat kritis terhadap pelayanan yang diterima.

Studi López Hernández et al. (2025) dan Gabay et al. (2022) menyatakan bahwa keluarga pasien dengan pemahaman tinggi terhadap sistem pelayanan kesehatan cenderung menilai pelayanan secara objektif, namun juga lebih cepat menyadari adanya kekurangan. Edukasi triase yang efektif dapat menjembatani kesenjangan ekspektasi ini. Burhanie et al. (2024) menunjukkan

bahwa edukasi yang minim menyebabkan pasien merasa puas meskipun pelayanan belum ideal, karena tidak memahami indikator mutu secara menyeluruh. Namun, seperti ditunjukkan oleh Mustafa et al. (2022) dan Roganda et al. (2024), peningkatan pengetahuan tanpa komunikasi yang efektif justru dapat menimbulkan ketidakpuasan jika harapan tidak terpenuhi.

Dalam konteks keagamaan, Al-Qur'an memberikan perspektif spiritual atas pentingnya ilmu pengetahuan. Allah berfirman dalam Q.S. Al-Mujādalah ayat 11, bahwa Allah meninggikan derajat orang-orang beriman dan berilmu. Pengetahuan tidak hanya meningkatkan kemampuan seseorang dalam memahami pelayanan kesehatan, tetapi juga menumbuhkan sikap bijak, sabar, dan penuh pengertian terhadap situasi darurat. Ayat ini mengajarkan bahwa ilmu yang diamalkan dengan baik akan membawa kedamaian dan ketenangan jiwa, sebagaimana ditegaskan kembali dalam Q.S. Al-Fajr ayat 27-28 tentang jiwa yang tenang.

Peneliti berasumsi bahwa keluarga pasien yang memiliki pengetahuan tentang triase lebih mudah memahami keputusan medis, tidak cepat panik, dan menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih stabil. Edukasi yang tepat dan berkelanjutan merupakan bentuk amanah bagi tenaga kesehatan, yang tidak hanya berdampak pada kualitas pelayanan, tetapi juga menjadi ladang amal yang diridai oleh Allah. Oleh karena itu, komunikasi edukatif, empatik, dan transparan dari petugas kesehatan merupakan bagian dari implementasi nilai-nilai spiritual dan profesional dalam pelayanan IGD.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu Pertama, desain penelitian *cross-sectional* hanya menggambarkan hubungan antara variabel pada satu waktu tertentu, sehingga tidak dapat menunjukkan hubungan sebab-akibat secara mendalam. Kedua, penggunaan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data sangat bergantung pada pemahaman dan kejujuran responden. Potensi *social desirability bias* bisa terjadi jika responden memberikan jawaban yang dianggap 'baik' secara sosial, bukan jawaban yang sebenarnya dirasakan. Ketiga, pengukuran kepuasan dalam penelitian ini masih bersifat kuantitatif dan belum menggali aspek pengalaman subjektif secara kualitatif, yang mungkin memberikan perspektif lebih dalam tentang dinamika emosional keluarga pasien selama proses triase.

E. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar keluarga pasien di IGD RSUD Yapika memiliki pengetahuan yang kurang terkait pelayanan triase. Meskipun demikian, tingkat kepuasan keluarga pasien secara umum berada pada kategori cukup baik. Penelitian ini juga menemukan adanya hubungan antara tingkat pengetahuan keluarga pasien dengan kepuasan mereka terhadap pelayanan triase. Temuan ini menegaskan pentingnya pengetahuan sebagai faktor yang memengaruhi persepsi dan penilaian keluarga pasien terhadap kualitas pelayanan kegawatdaruratan di rumah sakit.

F. REFERENSI

- Al Siyabi, Z., Al Shibli, A., Al Reesi, A., Jaju, S., & Al Jufaili, M. (2024). Community Knowledge And Attitude Towards The Emergency Triage System At A Tertiary Hospital In Oman. *Oman Medical Journal*, 39(5), E672. <https://doi.org/10.5001/Omj.2024.102>
- Astuti, W., Hasanah, L., & Nugroho, R. (2023). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Triage Di IGD. *Jurnal Keperawatan Gawat Darurat Indonesia*, 9(1), 45-53.
- Bashkin, O., Davidovitch, N., Asna, N., Schwartz, D., & Dopelt, K. (2021). The Organizational

- Atmosphere In Israeli Hospital During Covid19: Concerns, Perceptions, And Burnout. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 18(11): 55.
- Burhanie, C. S. A. P., Haryeti, P., & Astuti, A. P. K. (2024). Hubungan Tingkat Pengetahuan Pasien Stagnan Tentang Prioritas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Layanan Di IGD RSUD Sumedang. *Jurnal Vokasi Keperawatan (JVK)*, 7(1), 32–40. <https://doi.org/10.33369/Jvk.V7i1.33820>
- Gabay, G., Gere, A., Zemel, G., & Moskowitz, H. (2022). Personalized Communication With Patients At The Emergency Department—An Experimental Design Study. *Journal Of Personalized Medicine*, 12(10). <https://doi.org/10.3390/Jpm12101542>
- Hasanah, N., Siregar, E. ., & Sari, Y. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Triage Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 12(1), 55–63.
- Ilhamsyah, I., Yustilawati, E., Budiyo, A., & Aryani, N. (2025). Hubungan Pengetahuan Dan Motivasi Dengan Kesiapan Polisi Sebagai First Responder Dalam Pemberian Pertolongan Pertama di Wilayah Perkotaan. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Alauddin*, 6(2), 195–205. <https://doi.org/10.24252/asjn.v6i2.61538>
- Lestari, W., Rizany, I., & Setiawan, H. (2021). Faktor- Faktor Mempengaruhi Tingkat Kepuasan. *Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit*, 9(1), 46–53.
- López Hernández, M., Puig-Llobet, M., Higon Fernández, S., Franco Freirut, M., Moreno Mateos, Y., & Galimany Masclans, J. (2025). Patient Satisfaction With The Level Of Competence Of The Triage Nurse In Hospital Emergency Departments. *Journal Of Clinical Nursing*, 1–15. <https://doi.org/10.1111/Jocn.17605>
- Mei Frida, E., L. Tampubolon, P., & Apriani Sinaga, L. (2022). Gambaran Kepuasan Keluarga Pasien Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Icu Rsia Stella Maris Medan. *Jurnal Darma Agung Husada*, Volume 9, 7 Halaman.
- Mustafa, I. N., Dewi, W. N., & Elita, V. (2022). Knowledge Of Patient's Family About The Implementation Of Triage In The Emergency Department. *Media Keperawatan Indonesia*, 5(2), 110. <https://doi.org/10.26714/Mki.5.2.2022.110-116>
- Oliver, R. L. (1980). Cognitive Model Of The Antecedents And Consequences Of Satisfaction Decisions. *Journal Of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12–0.
- Prahmawati, P., Ayu Rinita, J., & Septiasari, Y. (2024). Hubungan Ketepatan Pelaksanaan Triase Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Rs Asy-Syifa Medika Tulang Bawang Barat. 2(1), 1–8.
- Rahmatillah, N., Pratiwi, N., & Sulistyorini, L. (2022). Efektivitas Komunikasi Perawat IGD Terhadap Persepsi Keluarga Pasien Dalam Pelayanan Triage. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 6(2), 89–97. <https://doi.org/10.24198/Jkk.V6i2.32045>
- Raynaldi, M., Amal, A. Adriana, Ilhamsyah, I., Hidayah, N., & Rasywan, M. . (2025). Hubungan Perilaku Caring Dan Implementasi Keselamatan Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Alauddin*, 5 (2), 99–111. <https://doi.org/10.24252/asjn.v5i2.51723>
- Roganda, S., Nur, I. H. H. K., & Raida, R. (2024). Pengetahuan Keluarga Pasien Tentang Tingkat Kegawatdaruratan Berdasarkan Triase Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 9(2), 60–65.
- Rosenstock, I. M. (1974). The Health Belief Model And Preventive Health Behavior. *Health Education Monographs*, 2 (4), 354–386.
- Sorz-Nechay, A., Leeb, F., Haas, M., Djordjevic, E., Yeghiazaryan, L., & Greber-Platzner, S. (2025). Relieving The Pediatric Emergency Department By Referring Low Triaged Patients Using The Manchester Triage System. *European Journal Of Pediatrics*, 184(7).

<https://doi.org/10.1007/S00431-025-06230-5>

- Wahyuni, D., Nugroho, S., & Widodo, S. (2021). Pengaruh Pekerjaan Terhadap Tingkat Pengetahuan Keluarga Pasien Di IGD RSUD. *Jurnal Keperawatan Soedirman*, 16(2), 101–109.
- Yunita, N., & Gunarti, R. (2022). Hubungan Kepuasan Keluarga Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Inap Dengan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru. *Jurnal Kesehatan Indonesia (The Indonesian Journal Of Health)*, XII, Nomor, 5.