

**PENGETAHUAN KELUARGA PASIEN TENTANG TRIASE DENGAN  
KEPUASAN KELUARGA PASIEN DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN****Sukrang, Hasnidar, Fauzan**

Fakultas Kedokteran Universitas tadulako, palu, Indonesia

Email: sukrang01@gmail.com, keperwn.hasnidar@gmail.com,

fauzan.akprdgl@gmail.com

**Abstrak**

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan pengetahuan keluarga pasien tentang triase dengan kepuasan keluarga pasien dalam pelayanan keperawatan di ruangan IGD UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan metode korelasional pendekatan crosssectional, jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh keluarga pasien yang berkunjung ke IGD dan sampel yang digunakan sebanyak 73 responden dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Analisis data menggunakan uji chi-square dengan variabel independen pengetahuan keluarga pasien tentang triase dan variabel dependen kepuasan keluarga pasien dalam pelayanan keperawatan. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar (50,7%) pengetahuan responden kurang baik. Hasil analisis bivariat dengan uji chi-square diperoleh ada hubungan pengetahuan keluarga pasien tentang triase dengan kepuasan keluarga pasien dalam pelayanan keperawatan ( $p \leq \alpha$ ) yaitu  $0,00 \leq 0,05$ . Kesimpulan dari penelitian ini terdapat hubungan pengetahuan keluarga pasien tentang triase dengan kepuasan keluarga pasien dalam pelayanan keperawatan di ruangan IGD UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

**Kata Kunci:** Kepuasan; Pengetahuan Keluarga; Triase.**Abstract**

*The purpose of this study was to analyze the relationship between the patient's family knowledge about triage with the patient's family satisfaction in nursing services in the UPT emergency room. Undata Hospital, Central Sulawesi Province. This type of research is quantitative with a correlational method of crosssectional approach, the population in this study is the entire family of patients who visit the emergency room and the sample used is 73 respondents with purposive sampling techniques. Data analysis using chi-square test with independent variables of patient family knowledge about triage and dependent variables of patient family satisfaction in nursing services. The results showed that most (50.7%) of respondents' knowledge was not good. The results of bivariate analysis with the chi-square test obtained a relationship between the patient's family knowledge about triage with the patient's family satisfaction in nursing services ( $p \leq \alpha$ ) which was  $0.00 \leq 0.05$ . The conclusion of this study is the relationship between the patient's family knowledge about triage with the patient's family satisfaction in nursing services in the UPT emergency room. Undata Hospital Central Sulawesi Province.*

**Keywords:** satisfaction; Family Knowledge; Triage.**How to cite:**Sukrang, Hasnidar, Fauzan (2023) Pengetahuan Keluarga Pasien tentang Triase dengan Kepuasan Keluarga Pasien dalam Pelayanan Keperawatan, (5) 5, <https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v3i6.1227>**E-ISSN:**[2684-883X](https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v3i6.1227)**Published by:**[Ridwan Institute](https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v3i6.1227)

## PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu lini utama sebagai jalan masuknya pasien, untuk kemudian dilakukan triase dan diberikan pertolongan. IGD ialah suatu instalasi, bagian dari rumah sakit yang melakukan tindakan berdasarkan triase terhadap pasien. Kunjungan pasien ke IGD terus meningkat tiap tahunnya (Perceka, 2020).

Trend kunjungan IGD di dunia naik hampir 2 kali lipat dibandingkan kenaikan populasi di United States of America (USA) pada tahun 2019 National Health Service (NHS) Inggris melaporkan bahwa jumlah kunjungan di IGD meningkat sebesar 20%. Kunjungan pasien ke IGD setiap tahun terus meningkat, peningkatan terjadi sekitar 30% di seluruh IGD Rumah Sakit dunia (Simandalahi, Morika, Sartiwi, & Dewi, 2019).

Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan response time yang cepat dan penanganan yang tepat (Gustia & Manurung, 2018). Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standar (Sumarno, Ismanto, & Bataha, 2017).

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (RA, Hardianto, & Filtri, 2021). Kepuasan terhadap pelayanan di rumah sakit dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satunya di ruang IGD adalah bentuk ketepatan seorang perawat dalam melakukan triase terhadap pasien (Mu'ah, 2021).

Menurut World Health Organisation (WHO) rumah sakit merupakan suatu organisasi sosial dan kesehatan yang mempunyai fungsi sebagai pelayanan, meliputi pelayanan paripurna penyembuhan penyakit (kuratif) dan juga sebagai pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan perawatan di Inggris dilakukan evaluasi dengan pendekatan sistem dan prinsip pelayanan pasien. Hal ini bertujuan supaya pasien mendapatkan perawatan dengan kualitas yang tinggi dan tepat waktu (Simandalahi et al., 2019).

Penelitian dari Widiyari (2019) didapatkan 70% pasien kurang puas terhadap pelayanan keperawatan. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan baik di Indonesia maupun di negara berkembang lainnya masih menjadi masalah. Oleh karena itu, standar 3 kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian kesehatan Republik Indonesia dengan standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di bawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Oleh karena itu peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan mengacu pada standar pelayanan minimal yang diberikan (Simandalahi et al., 2019).

Berdasarkan studi literatur, UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah mencatat jumlah kunjungan pasien pada maret 2022 sebanyak 623 orang. Pasien-pasien

yang datang mendapatkan tindakan dan prosedur triase baik yang bersifat emergency, urgent, *non urgent* yang mana 50 pasien di antaranya yang dilakukan survei dalam pelaksanaan triase. Berdasarkan pengambilan data awal di UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah di mana jumlah perawat yang bertugas berjumlah 36 orang, dengan pembagian 5 tim yang masing-masing tim berjumlah 6 orang.

Pelaksanaan triase tidak berjalan dengan optimal dikarenakan kunjungan pasien IGD perhari berkisar 30-40 kunjungan, jumlah pasien yang datang dan beban kerja berlebihan berbanding terbalik dengan penyediaan perawat triase yang ditugaskan berjumlah satu orang mengalami penundaan dalam mengakses pasien ke ruangan tindakan. Saat dilakukan wawancara perawat sudah paham tentang triase, perawat mengatakan mereka hanya terbebani dikarenakan beban kerja yang berlebihan tidak sesuai dengan jumlah perawat yang shift di ruangan IGD.

Dari hasil wawancara dengan keluarga pasien ada beberapa keluarga pasien yang mengetahui tentang triase, di karenakan ada anggota keluarga yang menjadi petugas kesehatan. Dan ada juga keluarga pasien yang kurang paham tentang triase, namun setelah di berikan penjelasan tentang triase keluarga pasien mengetahui apa yang dimaksud dengan triase.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan pengetahuan keluarga pasien tentang triase dengan kepuasan keluarga pasien dalam pelayanan keperawatan di ruangan IGD UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Adapun Manfaat dari penelitian ini adalah (a) Pemahaman yang lebih baik, (b) Rasa kontrol yang lebih besar.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif desain penelitian analitik dengan pendekatan cross sectional. Penelitian ini telah dilaksanakan di ruangan IGD UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah pada tahun 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh keluarga pasien yang berkunjung di ruangan IGD UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah selama proses penelitian berlangsung. Sampel yang digunakan sebanyak 73 responden dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Analisis data menggunakan uji chi-square dengan variabel independen pengetahuan keluarga pasien tentang triase dan variabel dependen kepuasan keluarga pasien dalam pelayanan keperawatan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Karakteristik Responden

**Tabel 1**  
**Distribusi responden berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pekerjaan dan Pendidikan, di Ruang IGD UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah**

<u>Umur</u>	<u>f</u>	<u>%</u>
20-29 Tahun	18	24.7
30-39 Tahun	16	21.9
40-49 Tahun	18	24.7
50-59 Tahun	15	20.5
60-69 Tahun	6	8.2
Jumlah	73	100
<b>Jenis Kelamin</b>		

Pengetahuan Keluarga Pasien tentang Triase dengan Kepuasan Keluarga Pasien dalam Pelayanan Keperawatan

Laki-laki	40	54.8
Perempuan	33	45.2
Jumlah	73	100
<b>Pekerjaan</b>		
Buruh	11	15.1
Swasta	20	27.4
IRT	15	20.5
Mahasiswa	5	6.8
PNS	11	15.1
Wiraswasta	11	15.1
Jumlah	73	100
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SMP Sederajat	16	21.9
SMA Sederajat	35	47.9
Sarjana	22	30.1
Jumlah	73	100

Sumber: Data primer, 2022

Pada tabel 1 di atas menunjukkan karakteristik responden di ruang IGD UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah terbanyak pada rentang usia 20-29 tahun dan 40-49 tahun masing-masing sebanyak 18 responden (24,7%), diikuti dengan rentang usia 30-39 tahun sebanyak 16 responden (21,9%). Di ruang IGD UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah terbanyak pada jenis kelamin laki-laki sebanyak 40 responden (54,8%) dan perempuan 33 Responden (45,2%). Responden yang memiliki pekerjaan swasta sebanyak 20 responden (27,4%) diikuti dengan buruh, PNS dan wiraswasta masing-masing sebanyak 11 responden (15,1%). Tingkat pendidikan SMA sederajat sebanyak 35 responden (47,9%) diikuti dengan tingkat pendidikan Sarjana sebanyak 22 responden (30,1%).

## B. Analisis Univariat

**Tabel 2**  
Distribusi Pengetahuan dan Kepuasan Pelayanan tentang triase responden di Ruang IGD UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah

Pengetahuan Triase	<i>f</i>	%
Baik	36	49.3
Kurang Baik	37	50.7
Total	73	100
<b>Kepuasan Pelayanan</b>		
Puas	43	58.9
Tidak Puas	30	41.1
Total	73	100

Sumber: Data primer, 2022

Berdasarkan tabel 2 di menunjukkan pengetahuan triase responden di ruang IGD UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah adalah baik sebanyak 36 responden (49,3%) dan kurang baik sebanyak 37 responden (50,7%). Kepuasan pelayanan yang dinilai responden di ruang IGD UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah adalah puas sebanyak 43 responden (58,9%) dan tidak puas sebanyak 30 responden (41,1%).

### C. Analisis Bivariat

**Tabel 3**  
**Hubungan Pengetahuan keluarga pasien tentang triase dengan kepuasan keluarga pasien dalam pelayanan keperawatan di Ruang IGD UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah**

Pengetahuan Triase	Kepuasan Pelayanan				Total		P Value
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	3	47.	1	1.4	3	49.	0,00
	5	9			6	3	
Kurang Baik	8	11	2	39.	3	50.	0
			9	7	7	7	
Total	4	58.	3	41,	7	100	
	3	9	0	1	3		

Sumber: Data primer, 2022

Pada tabel 3 menunjukkan menunjukkan bahwa dari 73 responden, terdapat 36 responden (49,3%) yang memiliki pengetahuan baik dimana terdapat 35 responden (47,9%) dengan kepuasan pelayanan; puas dan 1 responden (1,4%) yang tidak puas. Serta 37 responden (50,7%) yang memiliki pengetahuan kurang baik, terdapat 8 responden (11%) dengan kepuasan pelayanan; puas dan 29 responden (39,7%) yang tidak puas. Hasil analisis bivariat dengan menggunakan uji chi-square didapatkan nilai p-value 0,000 yang berarti memiliki nilai bermakna yang menyatakan bahwa terdapat hubungan pengetahuan keluarga pasien tentang triase dengan kepuasan keluarga pasien dalam pelayanan di ruangan IGD UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

### D. Pengetahuan keluarga pasien tentang triase di Ruang IGD UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan pengetahuan triase responden di ruang IGD UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah adalah baik sebanyak 36 responden (49,3%) dan kurang baik sebanyak 37 responden (50,7%). Asumsi peneliti, pengetahuan keluarga pasien tentang triase adalah baik dapat dilihat dari jawaban responden mengisi kuesioner, dimana responden mengetahui tujuan triase, pasien yang gawat yang terlebih dahulu didahulukan menerima tindakan dan responden mengetahui jika pasien yang tidak gawat masih bisa menunggu dan tidak dilayani terlebih dahulu walaupun mereka tiba terlebih dahulu. Namun, beberapa responden memiliki pengetahuan kurang baik tentang triase.

Responden yang memiliki pengetahuan kurang baik tentang triase tidak mengetahui apa itu triase, tujuan triase seperti apa, mereka beranggapan jika mereka yang terlebih dahulu tiba maka mereka yang harus diberi pelayanan terlebih dahulu. Pengetahuan keluarga tentang triase juga dapat dilihat dari karakteristik tingkat pendidikan terbanyak pada orang yang memiliki tingkat pendidikan tinggi sebagian besar memiliki pengetahuan baik tentang triase (Nurbianto, Septimar, & Winarni, 2021). Tingkat pendidikan mempengaruhi proses penerimaan pengetahuan keluarga tentang triase yang ada di ruang IGD mengenai Pengetahuan keluarga pasien tentang triase di ruangan IGD UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

Pendapat tersebut sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan seseorang akan mempengaruhi pengetahuannya. Pendidikan mempengaruhi proses belajar, makin tinggi pendidikan seseorang, makin mudah orang tersebut menerima informasi (Dewi & Notobroto, 2014). Dengan pendidikan tinggi, maka seseorang akan cenderung untuk mendapatkan informasi, baik dari orang lain maupun media massa. Semakin banyak informasi yang masuk semakin banyak pula pengetahuan yang didapat.

Notoadmojo (2014) Penelitian ini serupa dengan penelitian yang menyatakan. Terdapat hubungan antara pengetahuan keluarga pasien tentang ketepatan perawat dalam menentukan triage dengan kepuasan keluarga pasien di UGD Klinik dr Suherman Jember.

#### **E. Kepuasan keluarga pasien tentang triase di Ruang IGD UPT.RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah**

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan kepuasan pelayanan yang dinilai responden di ruang IGD UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah adalah puas sebanyak 43 responden (58,9%) dan tidak puas sebanyak 30 responden (41,1%). Asumsi peneliti, sebagian besar responden puas dengan pelayanan di ruang IGD, yang ditandai dengan jawaban perawat mau mendengarkan keluhan pasien dan tidak acuh tak acuh, perawat tanggap terhadap keluhan pasien, perawat menghargai pasien, keluarga pasien dan tim medis lain. Serta perawat bertanggung jawab atas tindakan dan bisa menjaga kerahasiaan pasien. Kepuasan responden ini dapat mempengaruhi ketepatan suatu pelayanan kesehatan lebih khusus pelayanan keperawatan yang sesuai dengan standart prosedur pelayanan triase. Responden juga mengungkapkan jika mereka bingung untuk menilai kepuasan pelayanan di ruang IGD sebab mereka tidak mengetahui standar pelayanan yang benar. Responden hanya dapat menilai pelayanan sesuai dengan apa yang mereka lihat dan rasakan.

Penelitian ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa bagi sebagian besar masyarakat, standar pelayanan kesehatan yang benar, sebenarnya tidak pernah mereka mengerti. Mereka hanya menilai sesuatu berdasarkan apa yang mereka lihat, misalnya kebersihan, petugas yang ramah, pelayanan yang cepat, antrian yang tidak panjang. Namun standar pelayanan mana yang benar tidak mereka mengerti (Kurniati, Trisyani, & Theresia, 2018).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan kepuasan Masyarakat atau keluarga pasien dapat dilihat dari pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit (Yusuf, 2016).

#### **F. Hubungan Pengetahuan keluarga pasien tentang triase dengan kepuasan keluarga pasien dalam pelayanan keperawatan di Ruang IGD UPT.RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah**

Tabel 3 didapatkan hasil bahwa dari 73 responden, terdapat 36 responden (49,3%) yang memiliki pengetahuan baik dimana terdapat 35 responden (47,9%)

dengan kepuasan pelayanan; puas dan 1 responden (1,4%) yang tidak puas. Serta 37 responden (50,7%) yang memiliki pengetahuan kurang baik, terdapat 8 responden (11%) dengan kepuasan pelayanan; puas dan 29 responden (39,7%) yang tidak puas. Hasil analisis bivariat dengan menggunakan uji chi-square didapatkan nilai p-value 0,000 yang berarti memiliki nilai bermakna yang menyatakan bahwa terdapat hubungan pengetahuan keluarga pasien tentang triase dengan kepuasan keluarga pasien dalam pelayanan di ruangan IGD UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

Asumsi peneliti, responden yang memiliki pengetahuan baik sebagian besar merasa puas terhadap pelayanan di ruang IGD UPT RSUD Undata. Responden yang memiliki pengetahuan baik dapat dilihat dari tingkat pendidikan, dimana tingkat pendidikan responden yang tinggi memiliki pengetahuan yang baik. Tingkat pendidikan responden mempengaruhi proses penerimaan informasi mengenai triase. Responden yang paham mengenai tindakan triase akan merasa puas dengan pelayanan yang ada di ruang IGD sebab mereka mengetahui standar prosedur yang ada di ruangan tersebut.

Pengetahuan responden mengenai ketepatan perawat dalam memberikan triase dapat mempengaruhi proses pelayanan sehingga responden merasa puas jika perawat tepat melakukan triase terhadap keluarganya. Pendapat ini sejalan dengan teori yang mengatakan Setiap manusia memiliki tingkat pengetahuan berbeda-beda. Tingkat pengetahuan dimulai dari tahap tahu (know), memahami (comprehension), aplikasi (application), analisis (analysis), sintesis (syntesis), dan evaluasi (evaluation). Semakin tinggi pengetahuan seseorang, semakin tinggi juga kemampuan seseorang dalam melakukan penilaian terhadap suatu materi atau objek. Penilaian inilah yang menjadi dasar seseorang untuk bertindak (Kurniati et al., 2018).

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat pengetahuan seseorang antara lain pendidikan, umur, lingkungan, dan sosial budaya. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin tinggi juga tingkat pengetahuan seseorang (Gannika & Sembiring, 2020). Begitu juga dengan umur, semakin banyak umur seseorang, maka semakin banyak pengetahuan yang dimilikinya (Imron, 2011).

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa hasil penelitian berdasarkan uji parsial membuktikan variabel pengetahuan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di RS Labuang Baji Makassar nilai signifikansi = 0,003 yang berarti bahwa hipotesis alternatif diterima yang menyatakan ada pengaruh pengetahuan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap Di RS Labuang Baji Makassar (Hendrawan, 2019).

Penelitian lain juga menyatakan bahwa terdapat nilai yang bermakna antara pengetahuan keluarga pasien tentang ketepatan perawat dalam menentukan triase dengan tingkat kepuasan keluarga pasien dengan nilai signifiacancy 0,011 yang berarti nilai p-value  $\leq 0,05$  (Setyawan & Supriyanto, 2020).

Penelitian lain didapatkan bahwa pengetahuan terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di klinik luka Wocare; sikap terbukti memiliki efek positif terhadap kepuasan pasien di klinik luka Wocare; keterampilan terbukti memiliki dampak positif terhadap kepuasan pasien yang melakukan perawatan di klinik luka Wocare (Victoria et al., 2021).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan, dapat diambil kesimpulan: (a) Pengetahuan triase responden di ruang IGD UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah sebagian besar kurang baik sebanyak 37 responden (49,3%). (b) Kepuasan pelayanan yang dinilai responden di ruang IGD UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah sebagian besar puas sebanyak 43 responden (58,9%). (c) Hasil analisis bivariat dengan menggunakan uji chi-square didapatkan nilai p-value 0,000 yang berarti memiliki nilai bermakna yang menyatakan bahwa terdapat hubungan pengetahuan keluarga pasien tentang triase dengan kepuasan keluarga pasien dalam pelayanan di ruangan IGD UPT. RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

## BIBLIOGRAPHY

- Dewi, Putri Hariyani Chandra, & Notobroto, Hari Basuki. (2014). Rendahnya Keikutsertaan Pengguna Metode Kontrasepsi Jangka Panjang Pada Pasangan Usia Subur. *Jurnal Biometrika Dan Kependudukan*, 3(1), 66–72. [Google Scholar](#)
- Gannika, Lenny, & Sembiring, Erika Emnina. (2020). Hubungan tingkat pendidikan dengan perilaku pencegahan coronavirus disease (covid-19) pada masyarakat Sulawesi Utara. *NERS Jurnal Keperawatan*, 16(2), 83–89. [Google Scholar](#)
- Gustia, Mila, & Manurung, Melva. (2018). Hubungan ketepatan penilaian triase dengan tingkat keberhasilan penanganan pasien cedera kepala di igd rsu hkbp balige kabupaten toba samosir. *Jumantik (Jurnal Ilmiah Penelitian Kesehatan)*, 3(2), 98–114. [Google Scholar](#)
- Hendrawan, Muhammad Rosyihan. (2019). *Manajemen Pengetahuan: Konsep dan Praktik Berpengetahuan pada Organisasi Pembelajaran*. Universitas Brawijaya Press. [Google Scholar](#)
- Imron, Moch. (2011). *Statistika kesehatan*. Jakarta: Sagung Seto. [Google Scholar](#)
- Kurniati, Amelia, Trisyani, Y., & Theresia, S. I. (2018). *Keperawatan Gawat Darurat dan Bencana Sheehy*. Jakarta: Elsevier. [Google Scholar](#)
- Mu'ah, S. E. (2021). *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Zifatama Jawa. [Google Scholar](#)
- Nurbianto, Djati Aji, Septimar, Zahrah Maulidia, & Winarni, Lastri Mei. (2021). Hubungan pengetahuan dengan keterampilan perawat dalam pelaksanaan triase di rsud kota tangerang. *Jurnal Health Sains*, 2(1), 44–55. [Google Scholar](#)
- Perceka, Andhika Lungguh. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(2), 270–277. [Google Scholar](#)
- RA, Dodi Sukma, Hardianto, Roki, & Filtri, Heleni. (2021). Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Perkuliahan Daring Pada Era Pandemi COVID-19. *ZONAsi*:



*Jurnal Sistem Informasi*, 3(2), 130–142. [Google Scholar](#)

S. Notoatmodjo. (2014). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. [Google Scholar](#)

Setyawan, Febri Endra Budi, & Supriyanto, Stefanus. (2020). *Manajemen rumah sakit*. Zifatama Jawara. [Google Scholar](#)

Simandalahi, Tiurmaida, Morika, Honesty Diana, Sartiwi, Weni, & Dewi, Ratna Indah Sari. (2019). Hubungan response time dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Mesencephalon*, 5(2). [Google Scholar](#)

Sumarno, Meggy Sukma S., Ismanto, Amatus Yudi, & Bataha, Yolanda B. (2017). Hubungan ketepatan pelaksanaan triase dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di instalasi gawat darurat RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *JURNAL KEPERAWATAN*, 5(1). [Google Scholar](#)

Victoria, Andif, Ardiyanto, Dedi, Rodriquez, Estrado Isaci Selestiano, Gusdiyanto, Hafidz, Maslacha, Hanik, Hutama, Hendra Arya, Fachrozi, Iwan, Boru, Matheos Jerison, Masgumelar, Ndaru Kukuh, & Lestariningsih, Nurika Dyah. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian tindakan kelas dalam pendidikan olahraga*. [Google Scholar](#)

Widiasari, Widiasari, Handiyani, Hanny, & Novieastari, Enie. (2019). *Kepuasan pasien terhadap penerapan keselamatan pasien di rumah sakit*. [Google Scholar](#)

Yusuf, A. Muri. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan*. Prenada Media. [Google Scholar](#)

---

**Copyright holder:**

Sukrang, Hasnidar, Fauzan (2023)

**First publication right:**

[Syntax Idea](#)

**This article is licensed under:**

