

SKRIPSI

**PENGARUH EDUKASI TENTANG *TRIAGE* TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KELUARGA
DI IGD RS PARU JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan

Oleh:

**UDIYANA RAHAYU
NIM. 1611012031**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAHJEMBER
2018**

PERNYATAAN PERSETUJUAN

**PENGARUH EDUKASI TENTANG *TRIAGE* TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KELUARGA
DI IGD RS PARU JEMBER**

Udiyana Rahayu
NIM : 1611012031

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk
dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 10 Februari 2018

Pembimbing I

Wahyudi Widada, S. Kp.,M, Ked
NIDN. 0716126703

Pembimbing II

Ns. Mohammad Ali Hamid, S.Kep., M. Kes
NIDN. 0707088101

PENGESAHAN

PENGARUH EDUKASI TENTANG *TRIAGE* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KELUARGA DI IGD RS PARU JEMBER TAHUN 2018

Udiyana Rahayu
NIM : 1611012031

Dewan Penguji Ujian Skripsi Pada Program Studi S1 Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 10 Februari 2018

Penguji,

1. Ketua : Ns. Sasmiyanto, S. Kep., M.kes (.....)
NIDN. 0716047902
2. Penguji I : Wahyudi Widada, S. Kp.,M, Ked (.....)
NIDN. 0716126703
3. Penguji II : Ns. Mohammad Ali Hamid, S.Kep., M. Kes (.....)
NIDN. 0707088101

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember

Ns. AwatifulAzza, M.Kep.,Sp.Kep.Mat
NIP. 19701213 2005 01 2001

PENGUJI SKRIPSI

Dewan Penguji Ujian Skripsi Pada Program Studi S1 Keperawatan
Fakultas Ilmu kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 10 Februari 2018

TIM PENGUJI

Penguji I

Ns. Sasmiyanto, S. Kep., M. Kes
NIDN. 0716047902

Penguji II

Wahyudi Widada, S. Kp., M. Ked
NIDN. 0716126703

Penguji III

Ns. Mohammad Ali Hamid, S.Kep., M. Kes
NIDN. 0707088101

Abstract

*UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH JEMBER
STUDY PROGRAM S1 NURSING
FACULTY OF HEALTH SCIENCES*

*Skripsi, February 2018
Udiyana Rahayu*

Effect of Education About Triage on Family Satisfaction Level at ER Lung hospital Jember

Xviii + 75 pages + 2 chart + 13 tables + 17 attachments

Abstract

The concept of triage has not been widely understood by patients, especially families who deliver. The health personnel in the ER should be improved, especially education on triage to the family that aims to increase knowledge, change attitudes / perceptions and lead to the desired behavior. Patient satisfaction is a subjective value to the quality of services provided, The purpose of this study was to analyze the effect of education on triage on the level of family satisfaction at the ER of the Lung Hospita Jember. The design of this study was Quasy-Experimental. population in this study were all families of patients with triage ESI 3 who came to the ER as much as 40. Samples taken 40 respondents obtained by sampling technique using nonprobability sampling with quota sampling method. Data collection using SAP and questionnaires. Data analysis using Mann Whitney ($\alpha = 0,05$) got p value 0.000, so it can be concluded that there is influence of education about triage to level of satisfaction of family at ER Lung Hospital Jember. Suggestion of health workers to improve therapeutic communications to families about the importance of triage in the ER.

Keywords: Education About Triage, Level of Satisfaction, ER Lung Hospital Jember

References: 52 (2007-2017)

Abstrak
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Skripsi, Februari 2018
Udiyana Rahayu

Pengaruh Edukasi Tentang *Triage* Terhadap Tingkat Kepuasan Keluarga Di IGD
RS Paru Jember

Xviii + 75 hal + 2 bagan + 13 tabel + 17 lampiran

Abstrak

Konsep *triage* belum banyak dipahami oleh pasien terutama keluarga yang mengantarkan. Petugas kesehatan yang ada di IGD harus ditingkatkan, terutama edukasi tentang *triage* kepada pihak keluarga yang bertujuan meningkatkan pengetahuan, mengubah sikap/persepsi serta mengarahkan pada perilaku yang diinginkan. Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan,

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh edukasi tentang *triage* terhadap tingkat kepuasan keluarga di IGD RS Paru Jember. Desain penelitian ini adalah *Quasy-Experimental*. populasi dalam penelitian ini adalah semua keluarga pasien dengan *triage* ESI 3 yang datang ke IGD sebanyak 40. Sampel yang diambil 40 subyek yang diperoleh dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan metode *quota sampling*. Pengumpulan data menggunakan SAP dan kuesioner. Analisa data menggunakan *Mann Whitney* ($\alpha=0,05$) didapatkan nilai p value 0,000, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh edukasi tentang *triage* terhadap tingkat kepuasan keluarga di IGD RS Paru Jember. Saran petugas kesehatan untuk meningkatkan komunikasi terapeutik kepada keluarga tentang pentingnya *triage* di IGD.

Kata Kunci: Edukasi Tentang *Triage*, Tingkat Kepuasan, IGD RS Paru
Daftar Pustaka: 52 (2007-2017)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah hirobbilalamin puji syukur kepada Allah SWT atas Rahmat serta HidayahNya yang selalu memberikan kekuatan, kesabaran, kelancaran serta kemudahan dalam menyusun tugas akhir ini. Semua ini tidak terlepas dari segala bantuan doa dan motivasi dari orang-orang yang sayang, terima kasih kepada:

1. Suamiku Taufik Rahman yang dengan penuh kesabaran dan kasih sayang motivasi, dukungan moril maupun finansial guna menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Putra dan putriku yang sholih dan sholehah Balqis Rahmania Surya, Wildan Muhammad Qurhaja, Medina Janneta Rahmanisa, Hilal Muhammad Haikal yang selalu mendoakan dan memberi semangat yang luar biasa kepada ibundanya
3. Bunda Suryani dan Bunda Alwiyah yang dengan penuh kesabaran selalu mendoakan kesuksesan untuk putra putri cucu cucu dan buyutnya.
4. Dosen Pembimbing Bapak Wahyudi Widada, S. Kp., M.Ked. dan Ns. Moh. Ali Hamid.S. Kep. M.Kep yang selalu memberikan motivasi dan memberikan transfer ilmunya yang sangat bermanfaat untuk saya.
5. Dosen-dosen Fikes UMJ yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang sudah mentransfer ilmunya kepada saya selama ini semoga menjadi amalan solih dan staf yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian tugas akhir saya.
6. Direktur RS Paru Jember dr. Arya Sidemen, SE, MPH dan dr. Nur Siti Maimunah, M. Si, dr. Sigit Kusuma Jati selaku Kasie UKM dan

Kerjasama, dr. Dina Rusdiana selaku Kasie Yanmed yang telah mengizinkan saya melaksanakan penelitian.

7. Dr. Irfan Arif Ikhwan selaku Koordinator IGD , Ns. Samsul Anas S. Kep. Selaku kepala ruangan IGD dan seluruh teman sejawat yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam pendidikan saya.
8. Teman-teman Fikes B11 teman seperjuangan dan semua pihak yang tidak saya sebut satu persatu.

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan pasti ada kemudahan

Dan sesudah kesulitan pasti datang kemudahan

Maka selesaikanlah satu pekerjaanmu untuk memulai pekerjaan yang lain

(Q.S.AL – INSYIROH : 5-7)

MAN JADDA WA JADDA

Barang siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan mendapat hasil

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang senantiasa memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya. Hanya karena kehendak Allah SWT, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Edukasi Tentang *Triage* terhadap Tingkat Kepuasan Keluarga di IGD RS Paru Jember”. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 Keperawatan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.

Peneliti merasa bahwa selesainya skripsi ini karena bimbingan, bantuan dan dorongan dari banyak pihak, maka pada kesempatan ini perkenankan peneliti untuk menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Dr. Ir. M. Hazmi, DESS selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ns. Awatiful Azza M.Kep., Sp.Kep. Mat, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes., selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus selaku penguji skripsi
4. Wahyudi Widada, S. Kp., M.Ked. selaku Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan pengarahan dalam menyusun skripsi ini.
5. Ns. Moh. Ali Hamid.S. Kep. M.Kep. selaku dosen pembimbing II dalam penelitian ini, yang dengan penuh keikhlasan telah membimbing dengan

cermat, memberikan masukan-masukan, motivasi, inspirasi dan perasaan nyaman dalam bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Suamiku Taufik Rahman dan putra putraku yang sholeh sholihah (Balqis Rahmania Surya, Wildan Muhammad Qurhaja, Medina Janneta Rahmanisa, Hilal Muhammad Haikal) yang selalu memberi semangat dorongan dalam bentuk moral maupun material sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

7. Semua pihak yang sudah membantu dalam penyelesaian skripsi ini

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih jauh dari sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharap kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang keperawatan.

Jember, Februari 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGUJI SKRIPSI	iv
ABSTRAK	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Konsep Pendidikan Kesehatan	7
B. Konsep <i>Triage</i>	15
C. Konsep Kegawatdaruratan	21
D. Konsep Kepuasan	22
E. Konsep IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)	31
F. Penelitian Terkait	35
BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS	39
A. Kerangka Konsep	39
B. Hipotesis	39
BAB IV METODE PENELITIAN	40
A. Desain Penelitian	40
B. Populasi, Sampel dan Sampling	41
C. Definisi Operasional.....	43
D. Tempat penelitian	46
E. Waktu penelitian.....	46
F. Etika penelitian.....	46
G. Alat Pengumpulan Data.....	47
H. Prosedur Pengumpulan Data	47
I. Pengolahan Data.....	49
J. Analisis Data	51

BAB V	HASIL PENELITIAN	52
	A. Data Umum	53
	B. Data Khusus	58
BAB VI	PEMBAHASAN.....	61
	A. Intepretasi dan Diskusi Hasil.....	61
	B. Keterbatasan Peneliti	66
	C. Implikasi Terhadap Pelayanan Keperawatan	67
BAB VII	KESIMPULAN DAN SARAN	69
	A. Kesimpulan.....	69
	B. Saran.....	70
	DAFTAR PUSTAKA	72

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Alur <i>Triage</i> berdasarkan <i>ESI (Emergency Severity Indeks)</i>	18
Bagan 3.1	Kerangka Konsep Pengaruh edukasi tentang <i>triage</i> terhadap tingkat kepuasan keluarga di IGD RS Paru Jember	39

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Unsur Penilaian Pelayanan (Men.Pen, 2003)	33
Tabel 2.2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	35
Tabel 4.1	Desain penelitian pretest-posstes experimental control Group design	36
Tabel 4.2	Definisi Operasional	40
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin, Suku bangsa, Tingkat Pendidikan, Status Perkawinan dan Status pekerjaan Subyek kelompok kontrol di IGD RS Paru Jember	54
Tabel 5.2	Rerata Usia Subyek Kelompok Kontrol di IGD RS Paru Jember pada bulan Januari - Pebruari 2018 (n =20)	56
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin, Suku bangsa, Tingkat Pendidikan, Status Perkawinan dan Status pekerjaan Subyek Kelompok Perlakuan di IGD RS Paru Jember	56
Tabel 5.4	Rerata Usia Subyek Kelompok Perlakuan di IGD RS Paru Jember pada bulan Januari – Pebruari 2018 (n =20)	57
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Keluarga pada Kelompok Kontrol di IGD RS Paru Jember pada bulan Januari – Pebruari 2018 (n=20)	58
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Keluarga pada Kelompok Perlakuan Sebelum dilakukan Edukasi <i>Triage</i> di IGD RS Paru Jember pada bulan Januari – Pebruari 2018 (n=20)	58
Tabel 5.7	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Keluarga pada Kelompok Perlakuan Setelah Dilakukan Edukasi <i>Triage</i> di IGD RS Paru Jember pada bulan Januari – Pebruari 2018 (n=20)	59
Tabel 5.8	Gambaran Pengaruh Edukasi Tentang <i>Triage</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Keluarga di IGD RS Paru Jember pada bulan Januari – Pebruari 2018 (n=20)	60
Tabel 5.9	Distribusi pengaruh Tingkat Kepuasan Keluarga sebelum dan sesudah diberikan Edukasi Tentang <i>Triage</i> di IGD RS Paru Jember pada Januari – Pebruari 2018 (n=20)	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 *Informed*
- Lampiran 2 *Consent*
- Lampiran 3 Instrumen Penelitian
- Lampiran 4 Satuan Acara Penyuluhan
- Lampiran 5 *Leaflet*
- Lampiran 6 Hasil Analisis Data SPSS
- Lampiran 7 Surat Pengantar Pengambilan Data dari Dekan Fikes UMJ
- Lampiran 8 Ijin Pengambilan Data Dari Bangkesbangpol
- Lampiran 9 Surat Balasan Pengambilan Data dari RS Paru Jember
- Lampiran 10 Surat Pengantar Ijin Penelitian dari Dekan Fikes UMJ
- Lampiran 11 Ijin Penelitian dari Bangkesbangpol
- Lampiran 12 Surat Balasan Penelitian dari RS Paru Jember
- Lampiran 13 Surat Keterangan telah melakukan Penelitian
- Lampiran 14 Surat Pernyataan Keabsahan Penelitian
- Lampiran 15 Lembar Konsultasi
- Lampiran 16 Daftar Hadir subyek penelitian
- Lampiran 17 Daftar Riwayat Hidup