# HUBUNGAN PENGETAHUAN KELUARGA PASIEN TENTANG KETEPATAN PERAWAT DALAM MENENTUKAN TRIAGE DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI KLINIK dr SUHERMAN JEMBER

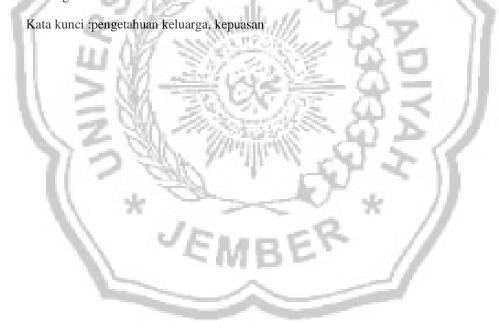
## Yayan Dwi Cahyono Akba

Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehataan Universitas Umuhammadiyah Jember

Yayanndwi19@gmail.com

#### **ABSTRAK**

Instalasi Gawat Darurat merupakan salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan pertolongan pertama dan sebagai jalan pertama masuknya pasien dengan kondisi gawat darurat. Keadaan gawat darurat adalah suatu keadaan klinis dimana pasien membutuhkan pertolongan medis yang cepat untuk menyelamatkan nyawa dan kecacatan lebih lanjut. Penelitian ini menggunakan cross sectional design, populasi dalam penelitian ini adalah keluarga pasien yang sedang menunggu pasien, populasi dalam penelitian ini sebanyak 80 responden di klinik dr suherman jember dan sampel dalam penelitian ini 43 responden, didapatkan hasil penelitian diketahui terdapat 3 cell yang dapat dibaca dan didapatkan nilai significancy 0.011 yang berarti jika nilai significancy lebih dari p<0.05 maka dapat diambil kesimplan bahwa memiliki hubungan antara "Pengetahuan Keluarga Pasien Tentang Ketepatan Perawat Dalam Menentukan Triage Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien".



#### **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan segala sesuatu yang dibutuh yang dibutuhkan oleh setiap orang dalam menjalani kehidupan seharihari, karena tanpa adanya kesehatan yang baik, maka seseorang akan mengalami suatu hambatan dalam melaksanakan aktivitas setiap harinya. Kesehatan merupakan suatu keadaan sehat, yang terdiri dari sehat fisik mental dan sosial. Sebagai suatu wadah atau jasa yang menyediakan pelayanan kesehatan yang bermutu demi tuntutan masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat yaitu rumah sakit.

Instalasi Gawat Darurat merupakan salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan pertolongan pertama dan sebagai jalan pertama masuknya pasien dengan kondisi gawat darurat. Keadaan gawat darurat adalah suatu keadaan klinis dimana pasien membutuhkan pertolongan medis yang cepat untuk menyelamatkan nyawa dan kecacatan lebih lanjut (Depkes RI, 2009).

Berdasarkan data kunjungan masuk pasien ke IGD di Indonesia adalah 4.402.205 pasien (13,3%) dari total seluruh kunjungan di rumah sakit umum (Kemenkes RI, 2014). Jumlah pelayanan gawat darurat rumah sakit Umum di Jawa Timur sebanyak 242 rumah sakit dari 274 rumah sakit Umum di Jawa Timur (88,32 %), pelayanan gawat darurat di Rumah sakit khusus 78 dari 103 rumah sakit khusus dengan jumlah kunjungan 1.816.699. kasus di Jawa Timur (Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur, 2019). Data kunjungan IGD klinik dr suherman jember pada bulan januari sampai februari 2020 adalah sebanyak 80 kasus (data rekam medis Klinik dr Suherman Jember, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa tingginya angka kunjungan di ruang IGD maka dibutuhkan penanganan respon time yang cepat dan

Menurut notoadmojo (2003, dalam rizal, 2017) menyatakan bahwa pengetahuan merupakan suatu usaha atau proses yang dilaksankan didalam maupun diluar sekolah untuk mengembangkan kepribadian serta kemampuan yang berlangsung seumur hidup, pendidikan mempengaruhi proses belajar, oleh karenanya bagi seseorang yang menemuhi perguruan tinggi akan mendapatkan informasi yang lebih luas baik dari orang lain, maupun dari media masa, maka dengan hal itu daat disimpulkan bahwa semakin banyak informasi yang masuk maka

semakin banyak pula pengetahuan yang didapat tentang kesehatan.

Menurut rizal (2017) menyatakan bahwa tingkat pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh tingkat pendidikan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang akan memengaruhi tingkat keinginan dan semakin mudah untuk menerima serta mengembangkan pengetahuan dan teknologi yang berfokus pada ilmu pengetahuan.

Triase adalah cara pemilahan penderita berdasarkan kebutuhan terapi dan sumber daya yang tersedia. Terapi didasarkan pada keadaan ABC (airway, dengan cervical spine control, breathing dan Circulation dengan control pendarahan).

Pada dasarnya setiap orang ingin mendapatkan pelayanan yang sebaikbaiknya pada pelayanan jasa yang mereka pilih. Kepuasan pasien adalah salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan (Bustami, 2011).

Menurut Meggy (2017), nilai kepuasan responden di ruang instalasi gawat darurat sangat bervariasi, karena memiliki perasaan puas yang berbeda, dari 114 responden yang diambil, 7 merasa tidak puas, 6 merasa kurang tepat, 32 merasa puas dan 81 responden merasa cukup puas, yang dapat diartikan bahwa dari keseluruhan responden merasa cukup puas. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Prissy, 2015) menjelaskan bahwa ada hubungan antara ketepatan triage dengan kepuasan keluarga pasien. Hal ini dibuktikan dengan penelitian yaitu didapatkan pelaksanaan triase tepat pada kunjungan pasien dengan kategori tidak banyak sejumlah 77 responden (75,49%),pelaksanaan triase tidak tepat dengan kunjungan pasien kategori banyak sejumlah 28 responden (82,35%), pelaksanaan triase tepat pada kunjungan pasien dengan kategori banyak sejumlah 6 responden (17,64%), pelaksanaan triase tidak tepat kunjungan pasien dengan kategori tidak banyak sejumlah 25 responden (24,50%).

Pada kegiatan *triage* perawat bertanggung jawab untuk dapat mengambil keputusan segera (*making decision*), melakukan pengkajian resiko, pengkajian sosial, diagnosis, menentukan prioritas dan merencanakan tindakan berdasarkan tingkat *urgency* pasien (Sands, 2007).

Klinik dr Suherman Jember sebagai unit pelayanan kesehatan yang mempunyai mekanisme pelayan IGD sebagai berikut, pasien datang, keluarga mendaftar pada bagian admisitrasi, tenaga kesehatan melakukan tindakan medis sesuai dengan keluhan, selanjutnya dilakukan pemeriksaan penunjang bila di butuhkan, setelah itu keluarga pasien mengambil obat sesuai resep dokter, dan terakhir keputusan pasien untuk di rawat atau pulang. Dengan catatan memprioritaskan pada penanganan pertama pasien dan pendaftaran dapat dilakukan bersamaan dengan pemberian tindakan. maka dibutuhkan penelitian lebih lanjut mengenai"Hubungan Pengetahuan Keluarga Pasien Tentang Ketepatan Perawat Menentukan Triage Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Di Klinik Suherman Jember".

#### METODE

Desain penelitian adalah sesuatu yang sangat penting dalam penelitian yang memungkinkan pemahaman kontrol beberapa faktor yang dapat mempengaruhi akurasi suati hasil(Nursalam, 2009). Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah korelasi dengan rancangan cross sectional.

Penelitian korelasional bertujuan mengungkapkan hubungan korelatif antar variabel. Penelitian cross sectional, yaitu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran/observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat. Pada jenis ini, variabel independen dan dependen dinilai secara simultan pada suatu saat, jadi tidak ada tindak lanjuthasil penelitian ini tentang "Pengetahuan Keluarga Pasien Tentang Ketepatan Perawat Dalam Terhadap Menentukan Triage Kepuasan

keluarga Pasien Di Klinik dr Suherman Jember". Data yang diuraikan dalam bab ini meliputi hasil analisis univariat dan analisis biyariat.

Hasil Analisis Analisis *cross tabulasi* hubungan pengetahuan keluarga pasien tentang ketepatan perawat dalam menentukan triage terhadap kepuasan keluarga pasien di UGD klinik dr suherman jember bulan april 2020

Kepuasan	Kepuasan		Value
baik	Puas	Tidak Puas	
baik	4	1	0.011
Kurang baik	7	31	
Total	11	32	43

Hasil analisis menunjukkan bahwa hasil analisa *cross tabulasi* antara ketepatan perawat dalam menentukan triage dengan tingkat kepuasan keluarga pasien dapat diketahui bahwa `responden ketepatan perawat dalam menentukan triage sebanyak 33 responden dengan menjawab tepat dan diikuti dengan tingkat kepuasan keluarga pasien sebanyak 33 responden.

Berdasarkan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa terdapat 3 cell yang dapat dibaca dan didapatkan nilai significancy 0.011 yang berarti jika nilai significancy lebih dari p<0.05 maka dapat diambil kesimplan bahwa memiliki hubungan antara "Pengetahuan Keluarga Pasien Tentang Ketepatan Perawat Dalam Menentukan Triage Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien.

# KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas tentang Hubungan Pengetahuan Keluarga Pasien Tentang Ketepatan Perawat Dalam Menentukan Triage Terhadap Kepuasan Pasien Di UGD Klinik dr Suherman Jember dapat disimpulkan bahwa:

- 1. Pengetahuan keluarga pasien tentang ketepatan perawat dalam menentukan triage pada keluarga pasien dalam penelitian ini sebagian besar responden mempersepsikan tepat dalam menentukan triage.
- keluarga pasien Kepuasan pada penelitian ini sebagian besar puas, responden mempersepsikan peneliti. menurut pendapat meningkatkan pelayanan obat merupakan aspek yang memberikan kontribusi yang cukup banyak dalam mewujudkan kepuasan pasien di klinik suherman jember, sehingga keuarga pasien merasa puas.
- 3. Terdapat hubungan antara pengetahuan keluarga pasien tentang ketepatan perawat dalam menentukan

triage dengan kepuasan keluarga pasien di UGD klinik dr suherman jember.

### DAFTAR PUSTAKA

- Brooker, C. (2008). *Ensiklopedia keperawatan*, (edisi Bahasa Indonesia), alih bahasa Andry hartono et al. Jakarta: EGC.
- Carpenito, L.J. (2008). Buku Saku Diagnosa Keperawatan. EGC. Jakarta
- Ida Bagus Gde Manuaba, dkk. 2007. "Pengantar Kuliah Obstetri". Jakarta: EGC.
- Kathleen S. Oman, Jane Koziol, L. J. S. (2008). *Panduan belajar keperawatan emergensi*. Jakarta: ECG.
- Kemenkes RI. (2009). Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit. 2009, 29.
- Mahrur A, Yuniar I, & Sarwono. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lamanya Waktu Tanggap Dalam Pelayanan Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr Soedirman Kebumen, 12(1), 36–43.
- Maryuani, Anik, & Yulianingsih. (2009). Asuhan Kegawatdaruratan. Jakarta: Trans Info Media Medis.

Musliha. (2010).

Keperawatan Gawat
Darurat plus contoh
askep dengan
pendekatan NANDA,
NIC, NOC. Yogyakarta:
Nuha Medika

- Oman, Kathleen S. 2008.Panduan Belajar Keperawatan Emergensi.Jakarta: EGC.
- Oroh. (2014). Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Tingkat

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. Manado: Program studi Ilmu Keperawatan Unsrat Manado. https://scholar.google.c o.id/scholar?q=faktorfa ktor+yang+berhubunga n+dengan+tingkat+kep uasan+pasien+rawat+in ap+terhadap+pelayanan +keperawatan+di+ruan g+interna+RSUD+Noo ngan&btnG=&hl=en&a s sdt=0%2C5. Diaksestanggal 15 Februari 2016 jam 20.00WITA

- Pohan, I.S. (2003). Jaminan mutu pelayanan kesehatan dasar-dasar pengertian. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Pusponegoro, D Aryono.

  2010.Buku Panduan Basic
  Trauma and Cardiac
  LifeSupport, Jakarta: Diklat
  Ambulance AGD 118
- Rowles C.J dan Moss,R 2007.

  Nursing Manajemen: Staff
  Nurse Job Satisfaction and
  Managenent style. WB
  Saunder Company.
  Philadelpia
- Rowles C.J dan Moss,R 2007. Nursing Manajemen: Staff Nurse Job Satisfaction and Managenent style. WB Saunder Company. Philadelpia
- Said, S. dkk. (2018). Hubungan beban kerja perawat dengan respon time pada penanganan pasien di instalasi gawat darurat rumah sakit ibnu sina makassar 1,2. *Journal Of Islamic Nursing*, 3, 71–81.

Sands, N. (2004). Mental health triage nursing: An Australian perspective. Journal of Psychiatric Mental Health Nursing 11, 150

Sands, N. (2009). An Exploration of Clinical Decision Making in Mental Health Triage. Archives of Psychiatric Nursing, Vol. 23, No. 4 (August): 298-308.

UU No 44. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, (rumah sakit), 40.

Zavareh DK, Mohammadi, R., & K, B. (2018). Factors influencing pre-hospital care time intervals in Iran: a qualitative study. *Journal of Injury and Violence Research*, 10(2), 83–90.