

## HUBUNGAN KETEPATAN PELAKSANAAN TRIASE DENGAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUP PROF. DR. R. D. KANDOU MANADO

Meggy Sukma S. Sumarno  
Amatus Yudi Ismanto  
Yolanda Bataha

Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran  
Universitas Sam Ratulangi  
Email : [meggy.sumarno@gmail.com](mailto:meggy.sumarno@gmail.com)

**Abstract :** *Triage is a way of sorting out patients based on therapeutic needs and available resources. Therapy is based on ABC (Airway, with cervical spine control, Breathing and Circulation with bleeding control). Satisfaction is the pleasure of someone who emerges after comparing the perception or the impression to the performance or the outcome of a product and its expectations.* **Objective:** To know the correlation of Triality Implementation with Patient Family Satisfaction Level at Emergency Installation of RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. This research use **Cross Sectional design** method, sample selection using **Accidental Sampling**. Total sample 120 respondents. Data analysis technique using spearmen test with significance level 95% ( $\alpha \leq 0,05$ ). **Results:** There is a significant relationship between the accuracy of triage implementation and the level of patient's family satisfaction at the Emergency Installation of Prof. RSUP. Dr. R. D. Kandou Manado. **Summary:** Accuracy of triage implementation in Emergency Installation of RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado pointed out that most of the implementation is correct and level of patient's family satisfaction at Emergency Installation of RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado shows that most respondents already feel quite satisfied.

**Keywords:** *Accuracy of Triage Implementation, Patient Family Satisfaction Level*

**Abstrak :** Triase adalah cara pemilihan 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). Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. **Tujuan:** Untuk mengetahui Hubungan Ketepatan Pelaksanaan Triase dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Penelitian ini menggunakan metode **Cross Sectional design**, pemilihan sampel menggunakan **Accidental Sampling**. Jumlah sampel 120 responden. Teknik analisa data menggunakan uji spearmen dengan tingkat kemaknaan 95% ( $\alpha \leq 0,05$ ). **Hasil:** Ada hubungan yang bermakna antara ketepatan pelaksanaan triase dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. **Simpulan:** Ketepatan pelaksanaan triase di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado menunjukkan bahwa sebagian besar pelaksanaannya sudah tepat dan tingkat kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado menunjukkan bahwa sebagian besar responden sudah merasa cukup puas.

**Kata Kunci :** Ketepatan Pelaksanaan Triase, Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien

## PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah suatu tempat/unit di rumah sakit yang memiliki tim kerja dengan kemampuan khusus dan peralatan yang memberikan pelayanan pasien gawat darurat dan merupakan bagian dari rangkaian upaya penanggulangan pasien gawat darurat yang terorganisir (Kementerian Kesehatan RI, 2004).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yanty, Darwin dan Misrawati, 2011 didapatkan petugas kesehatan IGD mayoritas memiliki pengetahuan yang tinggi terhadap tindakan triase berdasarkan prioritas sebanyak 17 orang responden (53,1%). Mayoritas petugas kesehatan IGD memiliki sikap yang positif terhadap tindakan triase berdasarkan prioritas sebanyak 19 orang responden (59,4%) dan sebagian besar petugas kesehatan IGD melaksanakan tindakan triase berdasarkan prioritas sesuai prosedur sebanyak 18 orang responden (56,3%).

Triase adalah cara pemilihan 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*). Triase berlaku untuk pemilihan penderita baik di lapangan maupun di rumah sakit (Musliha, 2010).

Masyarakat atau pasien melihat 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. Pandangan pasien ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali (Pohan, 2003).

Dari studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Instalasi Gawat Darurat RSUP. Dr. R.D. Kandou Manado didapatkan bahwa jumlah pasien di IGD sejak bulan Januari-Februari 2016 rata-rata 2.865 pasien. Dengan jumlah perawat di ruangan Triase Instalasi Gawat Darurat sebanyak 18 orang perawat. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala ruangan triase dan seorang perawat, diketahui

bahwa saat ini triase di IGD RSUP Prof. dr. R.D. Kandou terhitung mulai 29 Juni 2015 mulai menerapkan Standar Prosedur Operasional Pelayanan Triase yang membagi pelayanan triase primer dan triase sekunder. Pada saat itu ada 1 pasien perempuan dan 1 pasien laki-laki yang didampingi masing-masing 1 orang keluarga mereka berada diruangan triase merasa pelayanan di ruangan triase IGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado sudah baik karena perawat secara cepat langsung menjemput pasien dan melakukan penanganan awal kepada pasien, tapi ada salah satu anggota keluarga dari seorang pasien perempuan mengatakan bahwa pelayanan keperawatan masih kurang baik karena perawat kurang jelas memberikan informasi perawatan kepada pasien, ada perawat yang kurang ramah, dsb. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian tentang “Hubungan Ketepatan Pelaksanaan Triase dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado”.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah dengan rancangan penelitian *cross sectional design*. Penelitian ini dilaksanakan di Ruangan Instalasi Gawat Darurat RSUP. Prof. Dr. R.D. Kandou Manado dan telah dilaksanakan pada bulan Oktober 2016. Populasi dalam penelitian ini adalah Keluarga dari pasien yang masuk di Ruangan Triase IGD Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Dengan jumlah populasi yaitu ± 1.200 besar sampel penelitian berjumlah 120 responden. Pada penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Accidental sampling*. Instrumen dalam penelitian ini adalah lembar observasi dan lembar kuesioner, dan pengolahan data melalui tahap editing, coding, *data entry*, *cleaning* dan analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *Spearmen* dengan tingkat kemaknaan 95% atau  $\alpha \leq 0.05$ .

## HASIL dan PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi berdasarkan Kategori Umur**

Kategori Pasien	n	%
17-27 tahun	17	14,2
28-38 tahun	47	39,2
39-49 tahun	49	40,8
50-60 tahun	7	5,8
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 120 responden (100%), yang paling banyak berdasarkan kategori umur 39-49 tahun yaitu 49 responden (40,8%) dan yang paling sedikit 50-60 tahun yaitu 7 responden (5,8%).

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	n	%
Perempuan	74	61,7
Laki-Laki	46	38,3
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 120 responden (100%) yang memiliki jumlah yang paling banyak berdasarkan jenis kelamin yaitu perempuan sebanyak 74 responden (61,7%), sedangkan laki-laki hanya sebanyak 46 responden (38,3%).

### Analisa Univariat

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi berdasarkan Ketepatan Pelaksanaan Triase**

Ketepatan Pelaksanaan Triase	n	%
Kurang Tepat	6	5,0
Tepat	114	95,0
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 120 responden (100%) yang paling banyak adalah pelaksanaan triase kategori 8-14 (tepat)

sebanyak 114 responden (95,0%) dan 1-7 (kurang tepat) sebanyak 6 responden (5,0%).

RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado telah terakreditasi A dan hal itu berarti telah melaksanakan pelayanan yang baik sesuai dengan penilaian tim akreditasi. Terlebih pelaksanaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar prosedur operasional yang telah dikeluarkan oleh rumah sakit yang bersangkutan. Pelayanan kesehatan sesuai prosedur merupakan salah satu indikator menilai tepatnya pelaksanaan pelayanan dari suatu rumah sakit, yang dapat memberikan dampak yang baik bagi pasien maupun bagi petugas dan rumah sakit jika dilaksanakan sebagaimana mestinya tapi jika tidak dilakukan sesuai dengan standart prosedur dari rumah sakit tersebut maka akan berdampak tidak baik bagi pasien, petugas maupun rumah sakit itu sendiri.

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi berdasarkan Kepuasan Keluarga Pasien**

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 120

Kepuasan Keluarga Pasien	n	%
Tidak Puas	7	5,8
Cukup Puas	81	67,5
Puas	32	26,7
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

responden (100%) yang paling banyak adalah responden dengan kategori 68-88 (cukup puas) yaitu sebanyak 81 responden (67,5%) dan yang paling sedikit adalah 47-67 (tidak puas) yaitu sebanyak 7 responden (5,8%).

Kepuasan responden ini dapat mempengaruhi ketepatan suatu pelayanan kesehatan lebih khusus pelayanan keperawatan yang sesuai dengan standart prosedur pelayanan triase.

Penelitian terkait yang dilakukan oleh Oroh (2014) mengatakan bahwa ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan responden menurut hasil penelitiannya, yaitu berdasarkan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan ada hubungan yang

bermakna, berdasarkan umur dengan tingkat kepuasan tidak ada hubungan yang bermakna.

### Analisis Bivariat

**Tabel 5. Uji Normalitas Hubungan Ketepatan Pelaksanaan Triase dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado**

Variabel	Skewness/SE
Ketepatan	5,809
Pelaksanaan Triase	0,859
Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien	

Sumber: Data Primer 2016

Dari tabel 5 dapat dilihat bahwa uji normalitas berdasarkan hasil pembagian antara *skewness* dan *standar error* pada ketepatan pelaksanaan triase adalah 5,809 artinya data terdistribusi tidak normal, sedangkan pada tingkat kepuasan keluarga pasien adalah 0,859 yang artinya data terdistribusi normal.

Sebelum dilakukan analisis bivariat pada penelitian ini, peneliti melakukan uji normalitas yang merupakan syarat mutlak sebelum melakukan uji statistic dalam hal ini uji spearman. Jika didapatkan distribusi data yang normal, maka syarat untuk dilakukan uji spearman terpenuhi. Apabila hasil uji normalitas didapatkan *skewness* dibagi dengan standar errornya menghasilkan nilai  $\leq 2$ , berarti data terdistribusi normal. Dari hasil uji normalitas tersebut, didapatkan hasilnya satu variabel tidak normal dan satunya lagi normal.

**Tabel 6. Hasil Analisis Hubungan Ketepatan Pelaksanaan Triase dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado**

Variabel	n	r	p
Ketepatan	120	0,219	0,016
Pelaksanaan Triase			
Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien			

Sumber: Data Primer 2016

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 6 menggunakan uji *spearmen* dengan menggunakan bantuan program komputer diperoleh nilai *significansy* 0,016 yang menunjukkan bahwa korelasi antara ketepatan pelaksanaan triase dengan tingkat kepuasan keluarga pasien bermakna. Nilai korelasi *spearmen* sebesar 0,219 menunjukkan bahwa arah korelasi positif dengan kekuatan korelasi yang lemah (Hastono, 2007).

Nilai dari kepuasan responden di instalasi gawat darurat lebih tepatnya di ruangan triase ini sangat bervariasi dan sulit untuk di prediksi, karena perasaan puas setiap orang itu berbeda-beda sesuai dengan apa yang mereka dapatkan selama mereka berada di Rumah Sakit. Rumah sakit RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado telah menetapkan standar prosedur pelayanan untuk dilakukan sehingga tetap terjaganya suatu kualitas pelayanan yang baik. Tapi tidak jarang standar prosedur pelayanan tersebut tidak terlaksana sebagaimana mestinya akibat faktor-faktor yang mempengaruhinya, salah satunya adalah kepuasan dari responden tersebut terhadap pelayanan yang didapatkan.

Penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini yang dilakukan oleh Nonutu (2015) mendapatkan hasil bahwa ada hubungan jumlah kunjungan pasien dengan ketepatan pelaksanaan triase di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado dengan melihat hasil analisa data yaitu  $p = 0,00$  ( $\alpha=0,05$ ). Dalam penelitian ini didapatkan sebagian besar jumlah kunjungan tidak banyak yang sebanding dengan pelaksanaan triase yang tepat. Sehingga dapat dikatakan bahwa ketika jumlah kunjungan tidak banyak, pelaksanaan triase akan tepat dilaksanakan. Sedangkan pada saat kunjungan sedang banyak, lebih banyak terjadi ketidaktepatan dalam pelaksanaan triase.

Hasil penelitian yang lainnya yang dilakukan oleh Yanti, Darwin dan Misrawati (2011) didapatkan petugas kesehatan IGD mayoritas memiliki pengetahuan yang tinggi terhadap tindakan triase berdasarkan prioritas sebanyak 17 orang responden. Mayoritas petugas kesehatan IGD memiliki sikap yang positif terhadap tindakan triase berdasarkan prioritas sebanyak 19 orang responden dan sebagian besar petugas kesehatan IGD

melaksanakan tindakan triase berdasarkan prioritas sesuai prosedur sebanyak 18 orang responden.

Berdasarkan hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang peneliti lakukan dan data awal yang peneliti dapatkan maka dapat disimpulkan bahwa ketepatan pelaksanaan triase dengan tingkat kepuasan keluarga pasien memiliki hubungan. Meskipun hanya sebagian kecil yang telah peneliti dapatkan tidak melaksanakan pelayanan yang sesuai standart prosedur, karena seiring berjalannya waktu dari waktu sebelumnya peneliti melakukan pengambilan data awal sampai akhirnya melakukan penelitian, perawat di ruangan triase pasti sudah lebih dibekali dengan ilmu yang sesuai dengan kompeten mereka dan ingatkan untuk selalu melakukan tindakan pelayanan sesuai dengan standart prosedur yang sudah rumah sakit sediakan. Hasil yang peneliti dapatkan ini didukung dengan hasil yang dilakukan dalam uji *spearman* dengan menggunakan bantuan program komputer. Diperoleh nilai *significansy* 0,016 yang menunjukkan bahwa korelasi antara ketepatan pelaksanaan triase dengan tingkat kepuasan keluarga pasien bermakna. Nilai korelasi *spearman* sebesar 0,219 menunjukkan bahwa arah korelasi positif dengan kekuatan korelasi yang lemah. Dikatakan lemah karena hanya sedikit atau hanya 6 dari 120 responden yang mendapat nilai kurang tepat kategori ketepatan pelaksanaan triase, atau bisa dikatakan bahwa hanya ada 6 responden saat peneliti melakukan observasi yang kedapatan tidak melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standart prosedur yang sudah ditetapkan rumah sakit.

Hasil yang peneliti dapatkan ini juga menunjukkan bahwa kategori ketepatan pelaksanaan triase tepat dengan jumlah responden 114 responden yang merasa tidak puas ada 7 responden, sedangkan kategori ketepatan pelaksanaan triase kurang tepat dengan jumlah 6 responden yang merasa puas ada 32 responden dan yang merasa cukup puas ada 81 responden. Dengan demikian tingkat kepuasan keluarga pasien tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor yaitu ketepatan pelaksanaan triase, melainkan ada faktor-faktor lainnya, seperti menurut Utama (2003)

dalam penelitian Oroh (2014), beberapa karakteristik individu yang diduga menjadi determinan utama atau penentu prioritas indikator kualitas pelayanan kesehatan dan penentu prioritas tingkat kepuasan seperti umur, jenis kelamin, lama perawatan, sumber biaya, diagnosa penyakit, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, suku bangsa, tempat tinggal, kelas perawatan, status perkawinan, agama, preferensi.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : Ketepatan pelaksanaan triase di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado menunjukkan bahwa sebagian besar pelaksanaannya sudah tepat. Tingkat kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado menunjukkan bahwa sebagian besar responden sudah merasa cukup puas.

## DAFTAR PUSTAKA

Hastono, Sutanto Priyo. (2007). Analisis Data Kesehatan. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia

Kementrian Kesehatan RI. (2004). Pedoman Kerja Perawat Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit. Jakarta

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.co.id/scholar?q=faktor-faktor+yang+berhubungan+dengan+tingkat+kepuasan+pasien+rawat+inap+terhadap+pelayanan+keperawatan+di+ruang+interna+RSUD+Noongan&btnG=&hl=en&as\\_sdt=0%2C5](https://scholar.google.co.id/scholar?q=faktor-faktor+yang+berhubungan+dengan+tingkat+kepuasan+pasien+rawat+inap+terhadap+pelayanan+keperawatan+di+ruang+interna+RSUD+Noongan&btnG=&hl=en&as_sdt=0%2C5). Diakses tanggal 15 Februari 2016 jam 20.00 WITA

Musliha. (2010). Keperawatan Gawat Darurat plus contoh askek dengan pendekatan NANDA, NIC, NOC. Yogyakarta: Nuha Medika

Notoadmojo, Soekidjo.(2010). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta

Nursalam. (2011). Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika

Nonutu. (2015). Hubungan Jumlah Kunjungan dengan Ketepatan Pelaksanaan Triase di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Manado: Program studi Ilmu Keperawatan Universitas Sam Ratulangi Manado. <https://scholar.google.co.id/scholar?hl=en&q=hubungan+jumlah+kunjungan+dengan+tingkat+ketepatan+triase&bt=G> Diakses tanggal 15 Februari 2016 jam 20.15 WITA

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

Yanty G., Darwin K., Misrawati, (2011). Hubungan Tingkat Pengetahuan dan Sikap Petugas Kesehatan IGD Terhadap Tindakan Triage berdasarkan Prioritas. Riau: Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Riau. [http://jom.unri.ac.id/index.php/JOMP\\_SIK/article/viewFile/3530/3425](http://jom.unri.ac.id/index.php/JOMP_SIK/article/viewFile/3530/3425). Diakses tanggal 15 Februari 2016 jam 01.42 WITA.