



**HUBUNGAN PENGETAHUAN TRIASE DAN HARAPAN
WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD TARAKAN**

SKRIPSI

AMELIA WIDYANINGSIH

2210711092

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
2026**



**HUBUNGAN PENGETAHUAN TRIASE DAN HARAPAN
WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD TARA KAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan**

AMELIA WIDYANINGSIH

2210711092

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA

2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Amelia Widyaningsih

NIM : 2210711092

Tanggal : 25 Desember 2025

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 25 Desember 2025

Yang Menyatakan,



Amelia Widyaningsih

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amelia Widyaningsih

NIM : 2210711092

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Program Studi : Keperawatan Program Sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Hubungan Pengetahuan Triase dan Harapan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Tarakan.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap menyantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 25 Desember 2025

Yang Menyatakan



(Amelia Widyaningsih)

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Amelia Widyaningsih
NIM : 2210711092
Program Studi : Keperawatan Program Sarjana
Judul : Hubungan Pengetahuan Triase dan Harapan Waktu
Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi
Gawat Darurat RSUD Tarakan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Jakarta, 19 Desember 2025

Penguji I

Dr. Ns. Arief Wahyudi Jadmiko, M.Kep., M.Pd.Ked

NIP. 198806092018031001

Penguji II

Ns. Diah Tika Anggraeni, S.Kep., M.Kep.

NIP. 199203102019032019

Penguji III

Ns. Laksita Barbara, S.Kep., M.N.

NIP. 199007232019032016

Mengetahui,



Dekan,

"Veteran" Jakarta

Desmawati, SKp., M.Kep., Sp.Mat., PhD

NIP. 197602142021212005

Koordinator Program Studi
Keperawatan Program Sarjana

Ns. Gamya Tri Utami, S.Kep., M.Kep

NIP. 198105202008122003

HUBUNGAN PENGETAHUAN TRIASE DAN HARAPAN WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD TARAKAN

Amelia Widyaningsih

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, khususnya pada pelayanan gawat darurat yang memiliki karakteristik cepat dan kompleks. Di Instalasi Gawat Darurat (IGD), tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pengetahuan pasien mengenai sistem triase serta harapan terhadap waktu tunggu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pengetahuan triase dan harapan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Tarakan Jakarta. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel penelitian adalah pasien IGD RSUD Tarakan yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner pengetahuan triase, harapan waktu tunggu, dan kepuasan pasien dengan instrumen *Brief Emergency Department Patient Satisfaction Scale* (BEPSS). Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat, dan multivariat menggunakan regresi logistik. Hasil penelitian terhadap 375 responden menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara pengetahuan triase dengan kepuasan pasien. Selain itu, dari aspek harapan waktu tunggu, hanya harapan terhadap waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium yang memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien dan menjadi faktor paling dominan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan harapan waktu tunggu, khususnya terkait hasil pemeriksaan laboratorium, serta peningkatan edukasi triase berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di IGD.

Kata kunci: pengetahuan triase, harapan waktu tunggu, kepuasan pasien, IGD

THE RELATIONSHIP BETWEEN TRIAGE KNOWLEDGE AND WAITING TIME EXPECTATIONS WITH PATIENT SATISFACTION IN THE EMERGENCY DEPARTMENT OF RSUD TARAKAN

Amelia Widyaningsih

Abstract

Patient satisfaction is an important indicator in evaluating the quality of healthcare services, particularly in emergency care settings characterized by time pressure and service complexity. In the Emergency Department (ED), patient satisfaction is influenced by multiple factors, including patients' knowledge of the triage system and their expectations regarding waiting times. This study aimed to examine the relationship between triage knowledge and waiting time expectations with patient satisfaction in the Emergency Department of RSUD Tarakan Jakarta. A quantitative study with a cross-sectional design was conducted. The sample consisted of ED patients selected using an accidental sampling technique. Data were collected using a triage knowledge questionnaire, waiting time expectation questionnaire, and patient satisfaction measured with the Brief Emergency Department Patient Satisfaction Scale (BEPSS). Data analysis was performed using univariate, bivariate, and multivariate analyses with logistic regression. The results from 375 respondents indicated a significant relationship between triage knowledge and patient satisfaction. Furthermore, among the waiting time expectation components, only expectations related to laboratory result waiting time showed a significant association with patient satisfaction and emerged as the most influential factor. This study concludes that managing patients' waiting time expectations, particularly regarding laboratory results, along with improving patient education on the triage system, plays an important role in enhancing patient satisfaction in the Emergency Department.

Keywords: *Triage knowledge, waiting time expectations, patient satisfaction, Emergency Department*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Hubungan Pengetahuan Triase Dan Harapan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Tarakan Jakarta” dengan baik dan tepat pada waktunya. Proposal skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan dan masukkan kepada penulis, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada Prof. Dr. Anter Venus, M.A, Comm selaku Rektor UPN “Veteran” Jakarta, Desmawati, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.Mat., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan, Ns. Cut Sarida Pompey, MNS selaku Ketua Jurusan Keperawatan, Ns. Gamy Tri Utami, S.Kep., M. Kep selaku Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana, Dr. Ns. Arief Wahyudi Jadmiko, M.Kep., M.Pd.Ked, selaku dosen penguji 1, Ns. Diah Tika Anggraeni M.Kep selaku dosen penguji 2 dan Ns. Laksita Barbara, MN selaku penguji 3 sekaligus dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dengan penuh ketelitian.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kepada Ibu, Bapak, keluarga serta teman-teman yang tidak henti hentinya memberikan penulis semangat dan doa.

Jakarta, 23 Desember 2025
Penulis

Amelia Widyaningsih

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR SKEMA.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 8
II.1. Konsep Instalasi Gawat Darurat.....	8
II.2. Konsep Triase.....	10
II.3. Konsep Waktu Tunggu	15
II.4. <i>Informational Support</i>	16
II.5. Konsep Kepuasan.....	18
II.6. Kerangka Teori.....	22
II.7. Penelitian Terdahulu	23
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 27
III.1. Kerangka Konsep.....	27
III.2. Hipotesis Peneltian.....	27
III.3. Definisi Operasional.....	28
III.4. Desain Penelitian.....	31
III.5. Populasi dan Sampel Penelitian	31
III.6. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
III.7. Metode Pengumpulan Data	33
III.8. Instrumen Penelitian.....	35
III.10 Uji Validitas dan Reliabilitas	36
III.11 Etika Penelitian	42
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 44
IV.1 Hasil Penelitian	44
IV.2 Pembahasan.....	57

BAB V PENUTUP.....	77
V.1 Kesimpulan.....	77
V.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2. Definisi Operasional.....	29
Tabel 3. Kisi-Kisi Instrumen Pengetahuan Triase.....	35
Tabel 4. Kisi-Kisi Instrumen Harapan Waktu Tunggu	36
Tabel 5. Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pasien.....	36
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kuesioner Triage Knowledge.....	37
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kuesioner Expected Waiting Times.....	37
Tabel 8. Nilai Uji Reliabilitas dengan Cronbach Alpha	38
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	38
Tabel 10. Coding	39
Tabel 11. Analisis Univariat	40
Tabel 12. Analisis Bivariat	42
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Usia Pasien IGD RSUD Tarakan	45
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pasien IGD RSUD Tarakan.....	46
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Pasien IGD RSUD Tarakan .	46
Tabel 16. Distribusi Frekuensi Pengetahuan Triase Pasien IGD RSUD Tarakan .	46
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Harapan Waktu Tunggu untuk Hasil Lab.....	47
Tabel 18. Distribusi Frekuensi Harapan Waktu Tunggu untuk Hasil Rontgen	47
Tabel 19. Distribusi Frekuensi Harapan Waktu Tunggu untuk Hasil CT Scan.....	47
Tabel 20. Distribusi Frekuensi Harapan Waktu Tunggu untuk Konsultasi dengan Dokter	48
Tabel 21. Distribusi Frekuensi Harapan Waktu Tunggu untuk Mendapatkan Bed	48
Tabel 22. Distribusi Frekuensi Harapan Waktu Tunggu	49
Tabel 23. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien IGD RSUD Tarakan.....	49
Tabel 24. Hubungan Usia dengan Kepuasan Pasien	50
Tabel 25. Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien.....	50
Tabel 26. Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pasien	51
Tabel 27. Hubungan Pengetahuan Triase dengan Kepuasan Pasien	52
Tabel 28. Hubungan Harapan Waktu Tunggu (Hasil Lab) dengan Kepuasan Pasien	53
Tabel 29. Hubungan Harapan Waktu Tunggu (Hasil Rontgen) dengan Kepuasan Pasien.....	53
Tabel 30. Hubungan Harapan Waktu Tunggu (Hasil CT Scan) dengan Kepuasan Pasien.....	54
Tabel 31. Hubungan Harapan Waktu Tunggu (Konsultasi Dokter) dengan Kepuasan Pasien.....	55
Tabel 32. Hubungan Harapan Waktu Tunggu (Mendapatkan Bed) dengan Kepuasan Pasien.....	55
Tabel 33. Analisis Regresi Logistik Hubungan Harapan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien	56

DAFTAR SKEMA

Skema 1. Kerangka Teori	22
Skema 2. Kerangka Konsep	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Penjelasan Sebelum Persetujuan.....	88
Lampiran 2 Informed Consent	90
Lampiran 3 Kuesioner Demografi	93
Lampiran 4 Kuesioner Pengetahuan Triase.....	94
Lampiran 5 Kuesioner Harapan Waktu Tunggu.....	95
Lampiran 6 Kuesioner Kepuasan Pasien.....	96
Lampiran 7 Izin Penggunaan Instrumen	98
Lampiran 8 Izin Penggunaan Instrumen	99
Lampiran 9 Time Schedule Penelitian	100
Lampiran 10 Surat Ethical Clearence	101
Lampiran 11 Surat Izin Penelitian dan Pengambilan Data	102
Lampiran 12 Lembar Pengesahan Proposal Skripsi.....	103
Lampiran 13 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	104
Lampiran 14 Hasil Uji Univariat.....	106
Lampiran 15 Hasil Uji Bivariat.....	109
Lampiran 16 Dokumentasi Penelitian.....	112
Lampiran 17 Kartu Monitoring Bimbingan	113
Lampiran 18 Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme	116
Lampiran 19 Hasil Turnitin.....	117