

# Hubungan Tingkat Pengetahuan Pasien Stagnan tentang Prioritas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Layanan Di IGD RSUD Sumedang

Cantika Silmy Aulia Putri Burhanie<sup>1\*</sup>, Popon Haryeti<sup>2</sup>, Ayu Prameswari K<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Pendidikan Indonesia, Kampus Daerah Sumedang

\*Email Korespondensi: [cantikasilmyaulia@upi.edu](mailto:cantikasilmyaulia@upi.edu)

DOI: 10.33369/jvk.v7i1.33820

## Article History

---

Received: April 2024

Revised: Juni 2024

Accepted: Juni 2024

---

## ABSTRAK

Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) diberikan sesuai klasifikasi triage, sehingga waktu tanggap antara satu pasien dengan pasien lainnya berbeda. Peningkatan kunjungan ke IGD dapat menyebabkan penumpukan pasien, yang menciptakan ketidakseimbangan antara jumlah tenaga medis dan kapasitas tempat tidur yang ada. Dampak peningkatan ini adalah waktu tunggu pasien untuk transfer ke unit rawat inap memanjang sehingga dapat mengurangi kepuasan pasien. Pasien yang menunggu transfer tersebut disebut sebagai pasien stagnan. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan antara tingkat pengetahuan pasien stagnan tentang prioritas pelayanan dengan tingkat kepuasan layanan di IGD Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sumedang. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan korelasional dengan desain cross-sectional. Jumlah responden adalah 96 responden yang dipilih dengan teknik accidental sampling dan diambil menggunakan 2 kuesioner yaitu tingkat pengetahuan dan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat pengetahuan pasien kategori cukup yaitu sebanyak 48 responden (50.00%) dan tingkat kepuasan pasien pada kategori puas sebanyak 72 responden (75.00%). Hasil uji spearman rho menunjukkan nilai p-value sebesar 0.005 dengan koefisien korelasi (r) sebesar -0.282. Hasil ini mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut namun memiliki korelasi yang lemah. Kesimpulan dari penelitian ini adalah adanya hubungan antara tingkat pengetahuan pasien tentang prioritas pelayanan dengan kepuasan layanan di IGD RSUD Sumedang.

**Kata Kunci :** IGD, Kepuasan, Pasien Stagnan, Pengetahuan, Prioritas Pelayanan

## PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan bagian penting dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit yang menyediakan bantuan secara cepat dan tepat juga sebagai pintu gerbang utama bagi pasien yang mengalami keadaan darurat (Alamsyah, 2021). Pelayanan IGD dilakukan selama 24 jam dengan menerapkan sistem triage untuk menentukan prioritas pelayanan berdasarkan tingkat kegawatdaruratan pasien. Kualitas pelayanan di IGD akan mempengaruhi akreditasi rumah sakit, dimana yang diukur adalah perawatan medis, pelayanan keperawatan, dan kepuasan pasien (Permenkes RI, 2022 & Aqil, 2020).

Kepuasan pasien adalah mencerminkan rasa senang atau puas atas produk atau layanan yang diterima, yang melampaui atau sesuai dengan ekspektasi mereka. Hal ini menjadi tolak ukur kualitas pelayanan, dan khususnya, menciptakan loyalitas dari pasien yang merasa puas dengan pengalaman mereka (Siti et al., 2019). Menurut Lestari et al, (2021) kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah mutu layanan kesehatan, komunikasi, penataan jadwal perawat serta pentingnya pemahaman atau pengetahuan pasien mengenai prioritas pelayanan. Pengetahuan mengenai prioritas layanan adalah pemahaman mengenai

prioritas penanganan pada pasien berdasarkan tingkat kegawatannya dan cara untuk memilah prioritasnya dengan triage (Sahrudi & Anam, 2021). Triage adalah proses mengelompokkan pasien berdasarkan tingkat kegawatannya. Pasien yang mengalami kondisi darurat diberi kartu merah, kondisi gawat-non darurat dengan kartu kuning, kondisi non-gawat non-darurat dengan kartu hijau, dan pasien yang telah meninggal saat kedatangan diberi kartu hitam (Alamsyah, 2021).

Dalam hasil penelitian yang dilakukan Sukrang, (2023) yang menghubungkan pengetahuan dengan kepuasan di IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah didapatkan data bahwa Sebagian besar pengetahuan triage responden kurang baik, sedangkan pada kepuasannya responden merasa puas. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian Alamsyah, (2021) di RSUD Sumbawa yang menunjukkan bahwa gambaran tingkat pengetahuan keluarga pasien tentang sistem triage di IGD berada pada kategori cukup namun dalam penelitian ini tidak menghubungkan dengan kepuasannya. Penelitian lain oleh Rochana & Djogotuga, (2020) menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien stagnan dianggap puas, tetapi tidak mengaitkannya dengan tingkat pengetahuan pasien.

Studi terdahulu menyoroti perbedaan dalam hasil penelitian terkait tingkat pengetahuan mengenai triage dan kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD. Faktor-faktor seperti lokasi penelitian dan karakteristik pasien IGD mempengaruhi perbedaan ini. Meskipun pelayanan cepat diberikan kepada pasien berdasarkan triage, peningkatan kunjungan ke IGD menyebabkan ketidakseimbangan antara jumlah pasien dan ketersediaan tempat tidur, serta tenaga kesehatan. Hal ini mengakibatkan waktu tunggu pasien meningkat dan potensial menurunkan kepuasan pasien. Kondisi infrastruktur yang tidak memadai juga menjadi faktor dalam lamanya waktu tunggu pasien di IGD. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pasien mengalami penundaan dalam pemeriksaan dan masuk ke ruang perawatan karena keterbatasan tempat tidur. Pasien stagnan, yang menunggu dipindahkan ke ruang rawat inap selama 4-6 jam setelah diputuskan rawat inap, menjadi fokus penelitian. Fenomena ini mendorong penelitian tentang hubungan antara pengetahuan pasien stagnan tentang prioritas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelayanan di IGD. Tujuan penelitian ini untuk menggambarkan tingkat pengetahuan pasien stagnan tentang prioritas pelayanan di IGD RSUD Sumedang, mengidentifikasi tingkat kepuasan layanan yang dirasakan oleh pasien stagnan, dan menentukan apakah adanya hubungan antara tingkat pengetahuan pasien stagnan tentang prioritas pelayanan dan tingkat kepuasan pelayanan di IGD RSUD Sumedang.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan fokus pada pengumpulan dan analisis data berbentuk angka (Sugiyono, 2022). Penelitian ini disusun dengan pendekatan analitik deskriptif dan desain penelitian cross-sectional terhadap subjek penelitian. Pemilihan desain penelitian korelasi bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara variabel-variabel yang terlibat (Donsu, 2016).

Penelitian ini dilakukan di IGD RSUD Sumedang. Sampel dipilih menggunakan teknik accidental sampling, dimana responden dipilih secara acak berdasarkan ketersediaan di ruang transit IGD. Ukuran sampel dihitung menggunakan rumus Lemeshow, menghasilkan jumlah sampel sebanyak 96 orang. Rentang waktu yang dibutuhkan dalam penyebaran kuesioner

berlangsung selama 14 hari terhitung dari tanggal 27 Februari 2024 hingga tanggal 11 Maret 2024. Pengumpulan data melibatkan observasi, wawancara, dan penggunaan kuesioner untuk mengukur tingkat pengetahuan pasien stagnan dan kepuasan pelayanan di IGD. Pengukuran menggunakan kuesioner pengetahuan yang telah disesuaikan dari penelitian Robbi (2019) menunjukkan nilai uji validitas dengan  $p\text{-value} < 0,05$ , dengan 14 pertanyaan mendukung. Sementara itu, kuesioner kepuasan juga telah disesuaikan dari penelitian Hia (2020), menunjukkan nilai uji validitas dengan  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel} = 0,361$ , dan uji reliabilitas menunjukkan hasil dengan koefisien  $> 0,80$ . Dalam penelitian tersebut, koefisien reliabilitas mencapai 0,982. Hasil pengukuran tingkat pengetahuan pada responden diklasifikasikan ke dalam tiga tingkatan berdasarkan persentase skor yang diperoleh. Tingkat pengetahuan rendah didefinisikan sebagai skor kurang dari 56%, sementara tingkat pengetahuan yang cukup berkisar antara 56% hingga 75%, dan tingkat pengetahuan tinggi adalah skor antara 75% hingga 100%. Sementara itu, hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien juga dikategorikan dalam dua kelompok utama berdasarkan rentang persentase skor. Pasien yang merasa puas dengan layanan yang mereka terima didefinisikan sebagai mereka yang memperoleh skor antara 70 hingga 115. Sebaliknya, pasien yang merasa tidak puas dengan layanan dikategorikan sebagai mereka yang memperoleh skor antara 23 hingga 69. Dalam hal ini, semakin tinggi skor kepuasan pasien, semakin besar kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap layanan yang diberikan, sementara skor yang lebih rendah menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih rendah. Dengan menggunakan klasifikasi ini, penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih rinci tentang sebaran tingkat pengetahuan dan kepuasan pasien di IGD..

Teknik analisis data dilakukan melalui analisis univariat untuk menjelaskan karakteristik variabel dan analisis bivariat untuk mengevaluasi hubungan antar variabel. Pada penelitian ini variabel independen adalah tingkat pengetahuan pasien stagnan, sementara variabel dependen adalah tingkat kepuasan pelayanan di IGD RSUD Sumedang. Data diuji terlebih dahulu untuk normalitas menggunakan uji Shapiro Wilk. Jika nilai  $p > \alpha (0,05)$ , data dianggap memiliki distribusi normal, sedangkan jika nilai  $p \leq \alpha (0,05)$ , data dianggap tidak memiliki distribusi normal. Sehingga dilakukan uji Spearman ( $r$ ), karena variabel berskala interval dan ordinal.

## HASIL

**Tabel.1** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

No	Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	<b>Usia</b>		
	>15-35 tahun	43	45,00
	>35-50 tahun	40	42,00
	>50 tahun	13	14,00
	Total	96	100,0
2	<b>Pendidikan</b>		
	SD	13	13,54
	SLTP	21	21,87
	SLTA	35	36,45
	Perguruan Tinggi	27	28,12
	Total	96	100,0

3	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-Laki	40	41,66
	Perempuan	56	58,33
	Total	96	100,0
4	<b>Pekerjaan</b>		
	IRT	36	37,50
	Swasta	12	12,50
	Pedagang	11	11,45
	PNS	11	11,45
	Buruh	10	10,41
	Wiraswasta	8	8,33
	Petani	1	1,04
	Lain-Lain	7	7,29
	Total	96	100,0

Berdasarkan data pada tabel, rentang usia minimum yang tercatat dalam data adalah 15 tahun, sementara usia maksimum adalah 70 tahun. Pada rentang usia >15-35 tahun sebanyak 43 responden (45,00%), usia >35-50 tahun sebanyak 40 responden (42,00%), dan usia >50 tahun sebanyak 13 responden (14,00%). Dari total 96 responden, sebagian besar memiliki latar belakang pendidikan SLTA 35 responden (36.45%), diikuti oleh perguruan tinggi 27 responden (28.12%), SLTP 21 responden (21.87%), dan SD atau pendidikan dasar sebanyak 13 responden (13.54%). Mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 56 responden (58.33%) dibandingkan dengan laki-laki 40 responden (41.66%). Dari segi pekerjaan, mayoritas adalah Ibu Rumah Tangga dengan jumlah 36 responden (37.50%), diikuti oleh pekerja swasta sebanyak 12 responden (12.50%), pedagang dan PNS dengan jumlah yang sama masing-masing 11 responden (11.45%), buruh 10 responden (10.41%), wiraswasta 8 responden (8.33%), petani 7 responden (1.04%), dan lain-lain sebanyak 7 responden (7.29%).

**Tabel. 2** Distribusi Frekuensi Hasil analisis Tingkat Pengetahuan Pada Pasien Stagnan dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan di IGD RSUD Sumedang

Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)	Koefisiensi Korelasi (r)	Hasil uji Spearman's rho p value < 0,05
<b>Tingkat Pengetahuan Pasien Stagnan</b>				
Baik	36	37,50		
Cukup	48	50,00		
Kurang	12	12,50		
<b>Tingkat Kepuasan Pelayanan Di Igd</b>			-0,282**	0,005
Puas	72	75,00		
Tidak Puas	24	25,00		

\* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001

Hasil dari Tabel 2 menunjukkan bahwa sebanyak 48 responden (50.00%) memiliki pengetahuan yang cukup mengenai prioritas pelayanan, 36 responden (37.50%) memiliki pengetahuan yang baik, dan 12 responden (12.50%) memiliki pengetahuan yang kurang. Sementara itu, sebanyak 72 responden (75.00%) mengungkapkan puas terhadap pelayanan di IGD, sedangkan 24 responden lainnya (25.00%) menyatakan tidak puas terhadap layanan tersebut. Analisis menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara pengetahuan pasien tentang prioritas pelayanan dan tingkat kepuasan pelayanan di IGD RSUD Sumedang, dengan koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar  $-0,282^{**}$  dan nilai  $p$ -value sebesar 0,005, mengindikasikan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut signifikan.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan adanya variasi dalam karakteristik sosiodemografi responden, dimulai dari mayoritas pasien adalah perempuan dengan rentang usia antara 15 hingga 70 tahun, dengan rata-rata usia responden sebesar 38 tahun. Faktor-faktor seperti usia, pendidikan, pengalaman, minat, dan usaha belajar individu dapat mempengaruhi pemahaman mereka tentang apa yang mereka ketahui. Penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang menuju usia lanjut memiliki pengetahuan yang kurang, sementara usia produktif cenderung memiliki pengetahuan yang lebih baik (Mailita & Rasyid, 2022). Hal ini juga disebabkan kurangnya akses terhadap informasi serta kendala dalam mengakses internet yang mencerminkan perlunya pendekatan yang berbeda dalam memberikan informasi dan edukasi kepada pasien yang berusia lanjut, agar mereka juga dapat memahami pentingnya prosedur dan prioritas pelayanan di IGD. Selain usia, pendidikan juga merupakan faktor yang signifikan dalam menentukan tingkat pengetahuan pasien. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa individu dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik. Hal ini sejalan dengan konsep bahwa pendidikan mempengaruhi proses pembelajaran seseorang, di mana semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, semakin mudah bagi mereka untuk menyerap informasi (Dewi & Notobroto dalam Sukrang, 2023). Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk mempertimbangkan tingkat pendidikan pasien dalam merancang strategi edukasi yang efektif. Selain itu, dengan perkembangan waktu dan teknologi, pengetahuan juga mengalami perubahan dan evolusi. Dengan demikian, tingkat pengetahuan seseorang bersifat dinamis dan terus berkembang.

Hasil temuan dari penelitian ini tentang tingkat pengetahuan pasien stagnan sebanyak 48 responden (50.00%) memiliki pengetahuan yang cukup mengenai prioritas pelayanan, 36 responden (37.50%) memiliki pengetahuan yang baik, dan 12 responden (12.50%) memiliki pengetahuan yang kurang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengetahuan yang cukup atau baik tentang prioritas pelayanan di IGD, dengan persentase yang signifikan pada kedua kategori tersebut. Namun, masih ada sebagian kecil responden yang memiliki pengetahuan yang kurang. Perbandingan dengan penelitian sebelumnya menunjukkan variasi dalam tingkat pengetahuan pasien tentang triage dan pentingnya tingkat pengetahuan dalam memahami prioritas pelayanan. Menurut Robbi (2019), hampir setengah atau 17 responden memiliki pengetahuan yang baik tentang prioritas penanganan triage. Selanjutnya temuan dari penelitian Alamsyah (2021) menunjukkan bahwa 34 responden memiliki pengetahuan yang cukup. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Sukrang (2023) menunjukkan bahwa 37 responden memiliki pengetahuan yang kurang baik. Meskipun demikian, temuan ini

sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwa terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan tentang prioritas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelayanan di IGD. Walaupun mayoritas pasien memiliki pengetahuan yang cukup, perlu dicatat bahwa sebagian kecil dari mereka memiliki pengetahuan yang kurang cukup, yang dapat mempengaruhi persepsi dan pengalaman mereka terhadap layanan yang diberikan. Peneliti berasumsi bahwa tingkat pengetahuan pasien ini dapat tercermin dari jawaban yang diberikan saat mengisi formulir dan dalam situasi di mana mereka tidak diutamakan karena kondisi yang tidak terlalu mendesak. Pada pasien yang memiliki pengetahuan cukup dapat dilihat tingkat pendidikan mereka pada rentang SLTA sedangkan yang memiliki pengetahuan baik pada rentang SLTP dan yang kurang baik pada tingkat pendidikan sekolah dasar. Selain itu informasi yang diberikan oleh perawat dan pengalaman sebelumnya membuat pasien paham akan segala prosedur yang akan dihadapi. Hal ini juga menunjukkan perlunya usaha untuk meningkatkan pemahaman pasien tentang prioritas pelayanan di IGD, agar mereka dapat memahami pentingnya triage dan proses penanganan berdasarkan tingkat kegawatdaruratan. Ini juga penting untuk diperhatikan, karena pemahaman yang kurang baik dapat mempengaruhi persepsi dan pengalaman pasien terhadap pelayanan kesehatan. Pasien dengan pemahaman yang kurang mungkin merasa tidak diutamakan atau tidak memahami mengapa mereka harus menunggu lebih lama, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Dengan demikian, perlu dilakukan upaya-upaya edukasi kepada pasien mengenai proses triage dan pentingnya prioritas pelayanan di IGD. Hal ini dapat dilakukan melalui penyuluhan dan materi edukasi yang disampaikan kepada pasien saat pendaftaran atau melalui media informasi yang tersedia di rumah sakit. Selain itu, dapat juga dilakukan pelatihan kepada petugas layanan kesehatan untuk memberikan komunikasi yang efektif kepada pasien, menjelaskan mengenai prioritas pelayanan, dan memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai proses penanganan pasien berdasarkan tingkat kegawatdaruratan. Dengan meningkatnya pemahaman pasien tentang prioritas pelayanan di IGD, diharapkan dapat tercipta persepsi yang lebih baik dan pengalaman yang lebih positif bagi pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di IGD. Hal ini juga dapat berkontribusi pada peningkatan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kualitas layanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit.

Hasil tingkat kepuasan pasien stagnan terhadap pelayanan di IGD RSUD Sumedang menunjukkan bahwa 72 responden (75.00%) mengatakan puas dengan layanan yang mereka terima, sementara 24 responden (25.00%) mengatakan tidak puas. Pasien yang menyatakan kepuasan pada pelayanan di IGD ini dikarenakan perawat memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, melakukan tindakan dengan teliti dan terampil, menjaga hubungan yang baik dengan pasien, memberikan perhatian dan dukungan moral, serta menjaga kebersihan ruangan. Dalam keseluruhan, pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, yang menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti komunikasi yang baik, keterampilan perawat, hubungan yang empatik, dan lingkungan yang bersih menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Sumedang. Ini menggambarkan gambaran yang cukup positif tentang kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Selain itu melibatkan pasien dalam proses pengambilan keputusan tentang perawatan mereka juga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang merasa didengar dan dihargai dalam pengambilan keputusan tentang perawatan mereka cenderung lebih puas dengan hasil perawatan mereka. Namun pada pasien yang menyatakan ketidakpuasan pada pelayanan di IGD ini dikarenakan tidak tersedianya

ruang tunggu untuk keluarga saat mereka menemani pasien dan juga beberapa pasien mengeluhkan keterbatasan jumlah perawat yang ada, yang menyebabkan pelayanan yang terhambat saat pasien membutuhkan bantuan lebih lanjut. Hasil yang didapatkan peneliti juga melihat adanya perbaikan dari pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit, khususnya pelayanan di IGD. Maka dari itu pihak manajemen rumah sakit masih perlu mengadakan peningkatan pelayanan demi tercapainya pelayanan yang optimal agar pasien dan keluarganya merasa puas dengan layanan yang diberikan. Didukung oleh penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien stagnan merasa puas dengan layanan di IGD. Seperti disebutkan dalam penelitian Rochana & Djogotuga (2020) menyatakan beberapa rumah sakit sebelumnya pun mendapatkan hasil yang sama yaitu dengan rerata 76,06% sampai dengan 90% menyatakan puas terhadap layanan. Kemudian dalam penelitian Siti Nurhidayah (2019) yang menunjukkan (55,7%) dari pasien merasa puas dengan pelayanan perawat secara keseluruhan di IGD Rumah Sakit di Semarang, sementara 44,3% lainnya merasa tidak puas. Serta dalam penelitian Hia (2020) juga menyatakan kepuasan pasien sebagian besar yaitu merasa puas sebanyak (86,7%) dan pasien yang tidak puas yaitu (13,3%). Meskipun sebagian besar hasil menyatakan puas terhadap layanan namun tentu perlu adanya perbaikan yang harus berlanjut untuk mencapai pelayanan yang lebih optimal sehingga semua pasien dapat merasakan kepuasan yang diperoleh dari layanan tersebut. Peningkatan mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien juga secara signifikan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien di lembaga tersebut. Kepuasan pasien ini dipengaruhi oleh kualitas layanan yang disediakan oleh rumah sakit (Aqil, 2020).

Pada hasil analisis statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara pengetahuan pasien stagnan tentang prioritas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelayanan di IGD RSUD Sumedang. Nilai p-value sebesar 0.005 menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut memiliki signifikansi statistik. Koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar  $-0.282^{**}$  menunjukkan adanya hubungan yang moderat negatif antara pengetahuan dan kepuasan, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan pasien, semakin tinggi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan. Hal ini menegaskan pentingnya pendidikan dan informasi yang tepat kepada pasien untuk meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan kesehatan. Berdasarkan temuan ini, peneliti berasumsi bahwa pasien yang memiliki pengetahuan yang baik mengenai prioritas pelayanan di IGD cenderung merasakan kepuasan dengan layanan yang diberikan, karena pemahaman mereka akan prosedur yang seharusnya dilakukan. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan pengetahuan pasien tentang prosedur dan prioritas pelayanan di IGD dapat dianggap sebagai salah satu strategi yang efektif untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini menunjukkan pentingnya memberikan pendidikan dan informasi yang tepat kepada pasien mengenai prosedur dan prioritas pelayanan di IGD, sehingga mereka dapat memiliki harapan yang realistis dan memahami apa yang dapat mereka harapkan dari layanan yang mereka terima. Selain itu, komunikasi yang efektif antara pasien dan petugas kesehatan juga dapat membantu dalam meningkatkan pemahaman dan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Terlepas dari hasil yang telah dibahas, penelitian ini hanya memfokuskan pada hubungan antara pengetahuan pasien stagnan dan kepuasan pasien di IGD. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan faktor-faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien, seperti kualitas layanan, komunikasi antara pasien dan petugas kesehatan serta dapat mengeksplorasi hubungan antara dimensi kepuasan pelayanan dengan tingkat pengetahuan pasien secara lebih mendalam.

## SIMPULAN

Simpulan dari penelitian ini adalah adanya hubungan antara tingkat pengetahuan pasien tentang prioritas pelayanan dengan kepuasan layanan di IGD RSUD Sumedang. Maka dari itu pengetahuan pasien memainkan peran penting dalam pengalaman dan kepuasan mereka terhadap pelayanan kesehatan di IGD RSUD Sumedang, dan upaya untuk meningkatkan pengetahuan pasien dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah melakukan studi longitudinal untuk melihat perkembangan pengetahuan dan kepuasan pasien dari waktu ke waktu. Ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana faktor-faktor tersebut dapat berubah seiring waktu dan bagaimana hal itu mempengaruhi kepuasan pasien secara keseluruhan. Penelitian selanjutnya juga dapat mempertimbangkan untuk melibatkan perspektif petugas kesehatan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan dan kepuasan pasien di IGD. Hal ini akan memberikan pandangan yang lebih holistik tentang dinamika hubungan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan di lingkungan IGD.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, T. S. (2021). Gambaran Tingkat Pengetahuan Keluarga Pasien Tentang Sistem Triage di IGD RSUD Sumbawa. *Jurnal Kesehatan Dan Sains*, 4 (July 2020), 76–87. <http://jurnal.lppmstikesghs.ac.id/index.php/jks/article/view/80/65>
- Andrayoni, N. L. D., Martini, M., Putra, N. W., & Aryawan, K. Y. (2019). Hubungan Peran dan Sikap Perawat IGD dengan Pelaksanaan Triage Berdasarkan Prioritas. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 1(2), 294–303. <https://doi.org/10.31539/joting.v1i2.923>
- Aqil, A. D. C. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2(2), 1–6. <https://doi.org/10.53599/jip.v2i2.58>
- Budianto, A., Mardiyah, S., & Setyaningrum, I. (2023). Hubungan antara Mutu Pelayanan IGD dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang IGD Mitra Siaga Tegal. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia*, 6(2).
- Damayanti, P., Mata YAP, R., Keperawatan Dasar dan Emergensi, D., Kedokteran, F., Masyarakat, K., Keperawatan, dan, & Gadjah Mada, U. (2017). Faktor-Faktor yang Beresiko Terjadinya Pasien Stagnan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Risk Factors to Stagnant Patient in Emergency Department of Hospital. *Jurnal Keperawatan Klinis Dan Komunitas*, 1(2), 81–89.
- Donsu, J. (2016). *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Pustaka Baru Press.
- Hia, L. R. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien di Ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2020. *STIKES Santa Elisabeth Medan*, 1–82. <https://repository.stikeselisabethmedan.ac.id/wp-content/uploads/2021/11/Lili-Rostini-Hia.pdf>
- Lestari, W., Rizany, I., & Setiawan, H. (2021). Faktor- Faktor Mempengaruhi Tingkat Kepua- . Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit, 9(1), 46–53.
- Mailita, W., & Rasyid, W. (2022). Hubungan Pengetahuan dan Sikap Perawat tentang Triage di IGD Rumah Sakit Semen Padang Hospital. *Humantech Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(2), 200–216.



- Marlia, I., & Heriana, S. (2023). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Analysis of the Affected Factors of the Waiting Time in Emergency Department of dr. Zainoel Abidin Hospital Banda Aceh*, 4(2), 71–81.
- Permenkes RI, N. 30. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 879, 2004–2006.
- Robbi, R. A. (2019). Hubungan Pengetahuan Tentang Prioritas Penanganan Triage dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien di IGD RSUD Darmayu Ponorogo. *Pontificia Universidad Catolica Del Peru*, 8(33), 44.
- Rochana, N., & Djogotuga, N. N. (2020). Kepuasan Pasien Stagnan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Kupang. *Holistic Nursing and Health Science*, 3(2), 12–20. <https://doi.org/10.14710/hnhs.3.2.2020.12-20>
- Sahensolar, L. N., Bidjuni, H., & Kallo, V. (2021). Gambaran Tingkat Kegawatdaruratan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Bhayangkara Kota Manado. *Jurnal Keperawatan*, 9(1), 1. <https://doi.org/10.35790/jkp.v9i1.36763>
- Sahrudi, S., & Anam, A. (2021). Pengetahuan dan Sikap Perawat berpengaruh terhadap Tindakan Triase di Instalasi Gawat Darurat. *NERS Jurnal Keperawatan*, 17(1), 14. <https://doi.org/10.25077/njk.17.1.14-20.2021>
- Satria, G., Nababan, D., Gultom, R., & Martina, S. E. (2021). Hubungan Pengetahuan dengan Sikap Perawat tentang Triage di IGD Di Masa Pandemi Covid-19. *Faletehan Health Journal*, 8(3), 238–243. [www.journal.lppm-stikesfa.ac.id/ojs/index.php/FHJ](http://www.journal.lppm-stikesfa.ac.id/ojs/index.php/FHJ)
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116–126. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Siti, M., Ratna, P. P., & Alik, S. M. (2019). Hubungan Waktu Tunggu dan Length of Stay (Los) Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jombang. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 4(1), 2019. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM>
- Siti Nurhidayah, D. S. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan STIKES Telogorejo*, XI(2), 7.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2010). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Sukrang, H. F. (2023). Hubungan Pengetahuan Keluarga Pasien Tentang Triase dengan Kepuasan Keluarga Pasien dalam Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Syntax Idea*, vol 5(5). <https://doi.org/10.36418/syntax->