

ABSTRAK

Kepuasan dalam pelayanan di instalasi gawat darurat harus didukung dengan pelaksanaan triage yang benar. Akan tetapi faktanya banyak ditemukan Komplain tentang pelayanan kegawat daruratan. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa hubungan tingkat pengetahuan keluarga pasien tentang triage terhadap kepuasan pelayanan di IGD RSPAL Dr. Ramelan Surabaya. namun sering dimanfaatkan hanya untuk memperoleh pelayanan pertolongan pertama (*first aid*) dan bahkan pelayanan rawat jalan (*ambulatory care*).

Penelitian ini merupakan penelitian *cross sectional* dengan populasi 60 responden dan sample berjumlah 24 responden diambil dengan cara *purposive sampling*. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat pengetahuan dan variabel independen dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan. Instrument penelitian ini menggunakan kuesioner yang dilakukan pada tanggal 4-9 juli 2022 di IGD RSPAL Dr. Ramelan Surabaya.

Hasil penelitian ini di uji dengan menggunakan uji Spearman Rank dengan hasil penelitian ini nilai $P = 0,098$ dan nilai dari $r = 0,298$. Berdasarkan dari analisa data diperoleh nilai probabilitas 0,298 dengan nilai signifikansi $\leq 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Kesimpulannya bahwa tingkat pengetahuan pasien tentang triage tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelaksanaan triage di IGD RSPAL Dr. Ramelan Surabaya. Hal ini dikarenakan persepsi keluarga pasien, apa yang sudah dilakukan oleh perawat sudah cukup memuaskan, selain itu dalam hal ini empati dan respon terhadap tindakan sudah cukup memuaskan.

Kata Kunci : Pengetahuan, Triage, Kepuasan