

**PERBEDAAN PENERAPAN *AUSTRALASIAN TRIAGE SCALE*
(ATS) DAN *THE WORTHING PHYSIOLOGICAL SCORING
SYSTEM* (WPSS) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI IGD RS PANTI WALUYO SURAKARTA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Sarjana Keperawatan



Oleh :

Purwanto

NIM ST 181041

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
STIKES KUSUMA HUSADA
SURAKARTA**

2019

PERBEDAAN PENERAPAN AUSTRALASIAN TRIAGE SCALE (ATS) DAN THE WORTHING PHYSIOLOGICAL SCORING SYSTEM (WPSS) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI IGD RS PANTI WALUYO SURAKARTA

Purwanto¹⁾ Isnaini Rahmawati²⁾ Sahuri Teguh Kurniawan²⁾

Abstrak

Kepuasan pasien ditentukan oleh kualitas pelayanan yang baik salah satunya adalah sistem triase yang cepat dan tepat dalam penanganan pasien. Hal ini dapat mengurangi luasnya kerusakan organ dalam dan juga menekan beban pembiayaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan penerapan *Australasian Triage Scale* (ATS) dan *The Worthing Physiological Scoring System* (WPSS) terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD RS. Panti Waluyo Surakarta.

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah desain penelitian kuantitatif dengan rancang penelitian pra-eksperimental *one-shot case study*. Sampel yang digunakan adalah 96 pasien yang dipilih secara *accidental/consecutive sampling* di IGD RS. Panti Waluyo Surakarta, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner kepuasan pasien. Uji statistik yang digunakan adalah uji *Mann-Whitney*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dengan menerapkan *Australasian Triage Scale* (ATS) adalah 91,67% sedangkan dengan menerapkan *The Worthing Physiological Scoring System* (WPSS) adalah 93,75%, dan perbedaan penerapan *Australasian Triage Scale* (ATS) dan *The Worthing Physiological Scoring System* (WPSS) didapatkan *p value* 0,554

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah tidak ada perbedaan yang bermakna antara penerapan *Australasian Triage Scale* (ATS) dan *The Worthing Physiological Scoring System* (WPSS) terhadap tingkat kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta.

Kata Kunci : *Australasian Triage Scale* (ATS), *The Worthing Physiological Scoring System* (WPSS), Kepuasan Pasien

¹ Mahasiswa Program Studi Sarjana Keperawatan STIKes Kusuma Husada Surakarta

² Dosen Program Studi Sarjana Keperawatan STIKes Kusuma Husada Surakarta

Difference between Application of Australasian Triage Scale (ATS) and that of the Worthing Physiological Scoring System (WPSS) toward Satisfaction Level of Patients at Emergency Installation of Panti Waluyo Hospital of Surakarta

Purwanto¹⁾ Isnaini Rahmawati²⁾ Sahuri Teguh Kurniawan²⁾

Abstract

Patients' satisfaction is determined by quality services, and one of which is fast and precise triage system in patient handling. Such a system can reduce the extent of damage to internal organs as well as financing burden. The objective of this research is to investigate difference between application of Australasian Triage Scale (ATS) and that of the Worthing Physiological Scoring System (WPSS) toward the satisfaction level of patients at Emergency Installation of Panti Waluyo Hospital of Surakarta.

This research used the quantitative research method with pre-experimental one-shot case study. Accidental/consecutive sampling was used to determine its samples. They consisted of 96 patients at Emergency Installation of Panti Waluyo Hospital of Surakarta. The instrument to collect the data of the research was questionnaire of patients' satisfaction. They were statistically analyzed by using the Mann-Whitney's Test.

The result of the research shows that the satisfaction index of the patients due to the application of Australasian Triage Scale (ATS) was 91.67% while that of the Worthing Physiological Scoring System (WPSS) was 93.75%, and the p-value of the difference between the application of Australasian Triage Scale (ATS) and that of the Worthing Physiological Scoring System (WPSS) was 0.554.

Thus, the application of Australasian Triage Scale (ATS) was not different from that of the Worthing Physiological Scoring System (WPSS) toward the satisfaction level of patients at Panti Waluyo Hospital of Surakarta.

Keywords : *Australasian Triage Scale (ATS), the Worthing Physiological Scoring system (WPSS), patients' satisfaction*

¹ *Student of Bachelor's Degree Program in Nursing of Kusuma Husada College of Health Sciences of Surakarta*

² *Lecturers of Bachelor's Degree Program in Nursing of Kusuma Husada College of Health Sciences of Surakarta*

1. PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (UU No.44 tahun 2009).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) sebagai pemberi pelayanan terdepan juga ikut ambil bagian dalam terwujudnya kepuasan pelanggan Rumah Sakit. Siboro (2014) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh seluruh rangkaian pelayanan baik pendaftaran pasien/admisi, dokter, perawat, makanan, obat-obatan, sarana dan peralatan, fasilitas fisik rumah sakit serta pelayanan administrasi. Perawat IGD dengan segala tugas dan beban kerjanya dituntut pula untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik, guna tercapainya kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dicapai

dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standar (Kepmenkes RI No.856 tahun 2009).

Mahyawati (2015) mengatakan bahwa Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan gerbang utama penanganan kasus gawat darurat di rumah sakit yang memegang peranan sangat penting dalam kelangsungan hidup pasien. Pelayanan gawat darurat memerlukan pertolongan dan penanganan segera yaitu cepat, tepat dan cermat untuk menentukan prioritas kegawatdaruratan pasien sehingga akan mencegah kecacatan dan kematian.

Banyak pasien yang datang ke IGD dengan jumlah tenaga perawat yang terbatas menyebabkan tidak semua pasien mendapatkan penanganan yang cepat. Dalam hal inilah fungsi pemilahan pasien menjadi hal yang penting, oleh karena itu IGD memerlukan sistem triase yang tepat, efisien dan bertanggung jawab untuk menunjang keberhasilan dalam penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan (Marti, 2016). Penggolongan triase secara akurat merupakan kunci dalam melakukan tindakan yang efektif dan efisien di IGD. Penanganan pasien yang

dilakukan tanpa memilah pasien berdasarkan tingkat kegawatannya dan hanya berdasarkan urutan kedatangannya akan mengakibatkan penundaan penanganan pada pasien kritis sehingga berpotensi menimbulkan kematian ataupun kecacatan (Irawati, 2017).

Metode *Australasian Triage Scale* (ATS) merupakan salah satu dari beberapa sistem triase yang digunakan di Indonesia, *Australasian Triage Scale* (ATS) dirancang untuk digunakan di rumah sakit berbasis layanan darurat diseluruh Australia dan Selandia Baru. Ini adalah skala untuk penilaian kegawatan klinis (Santoso, 2016).

Australasian Triage Scale (ATS) tidak hanya menetapkan prioritas pasien tetapi juga memberikan batasan waktu sampai berapa lama pasien harus menunggu sampai mendapatkan pertolongan pertama (Habib et al. 2016).

The Worthing Physiological Scoring System (WPSS) merupakan sistem skoring prognostic sederhana yang mengidentifikasi penanda fisiologis pada tahap awal untuk melakukan tindakan secepatnya yang dituangkan dalam bentuk skoring. Skor tersebut didapat dari pengukuran tanda vital yang mencakup tekanan darah,

frekuensi nadi, frekuensi pernafasan, temperature, saturasi oksigen dan tingkat kesadaran berdasarkan AVPU (*alert, verbal, pain, unresponsive*) (Duckitt et al dalam Santoso 2016).

Menurut Arliono (2012) *The Worthing Physiological Scoring System* (WPSS) memiliki beberapa keuntungan yaitu : Penilaian cepat dan akurat terhadap pasien gawat, mengubah parameter klinis yang terukur kedalam nilai skor, peralatan yang di butuhkan sederhana, penilaian yang digunakan akan seragam antar staf.

RS Panti Waluyo sendiri saat ini menerapkan sistem triase dengan memadukan antara *Australasian Triage Scale* (ATS) dan *The Worthing Physiological Scoring System* (WPSS) yang secara keilmuan tidak ada korelasinya, hal tersebut juga membuat staf IGD harus kerja dua kali yaitu melakukan skoring dengan WPSS terlebih dahulu setelah itu baru menetapkan skala prioritas dengan ATS.

Dari berbagai latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang perbedaan penerapan *Australasian Triage Scale* (ATS) dan *The Worthing Psysiological Scoring System* (WPSS) terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD RS. Panti Waluyo Surakarta dan dapat

menerapkan salah satu metode triase yang memiliki tingkat kepuasan pasien cukup tinggi.

Tujuan Penelitian

Tujuan umum:

Mengetahui perbedaan penerapan *Australasian Triage Scale (ATS)* dan *The Worthing Psysiological Scoring System (WPSS)* terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD RS. Panti Waluyo Surakarta.

Tujuan Khusus:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan *Australasian Triage Scale (ATS)*.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan *The Worthing Physiological Scoring System (WPSS)*.
3. Melakukan analisa perbedaan penerapan *Australasian Triage Scale (ATS)* dan *The Worthing Physiological Scoring System (WPSS)* terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD RS. Panti Waluyo Surakarta.

Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit :
 - a. Sebagai acuan untuk mengevaluasi penerapan triase di IGD RS. Panti Waluyo Surakarta.

- b. Sebagai acuan untuk menerapkan sistem triase yang mendukung kepuasan pasien di IGD RS Panti Waluyo Surakarta.

2. Bagi institusi pendidikan:

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pembelajaran bagi mahasiswa dalam penatalaksanaan pasien di IGD khususnya tentang triase.

3. Bagi peneliti lain:

- a. Sebagai motivasi untuk mengembangkan penelitian mengenai triase dan kepuasan pasien di IGD.
- b. Dapat dijadikan sebagai referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya tentang triase dan kepuasan pasien di IGD.

4. Bagi peneliti:

Mengembangkan ilmu pengetahuan dan meningkatkan kualitas pelayanan terkhusus di IGD RS Panti Waluyo Surakarta.

2. METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan dalam bulan September 2019 di IGD RS Panti Waluyo Surakarta, menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian pra-eksperimental *one-shot case study*.

Populasi penelitian menggunakan rata-rata jumlah pasien IGD tiap bulannya

dalam periode Januari-Maret 2019 di IGD RS Panti Waluyo Surakarta yaitu sebanyak 2076 pasien/bulan, dengan jumlah sampel sebanyak 96 pasien yang mendapat perlakuan dengan metode ATS dan 96 pasien yang mendapat perlakuan dengan metode WPSS, dengan kriteria inklusi pasien IGD yang bersedia menjadi responden dan dalam keadaan sadar serta mampu berkomunikasi.

Alat pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan form triase ATS dan form triase WPSS untuk melihat ketepatan dan kecepatan petugas IGD dalam menangani pasien. Sedangkan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien peneliti menggunakan kuesioner kepuasan pasien yang pernah digunakan oleh Novendra dimana responden disediakan 4 pilihan jawaban pada kolom harapan dan 4 pilihan jawaban pada kolom kenyataan, kemudian responden hanya memilih satu diantaranya. Peneliti menggunakan format jawaban *skala likert* yang terdiri dari 4 (empat) pilihan jawaban, yaitu: skor 1,2,3 dan 4 sesuai pilihan responden.

Cara pengambilan data yang dilakukan oleh peneliti dengan mengukur tingkat kepuasan pasien yaitu dengan cara membagikan kuesioner setelah pasien mendapat

penanganan dengan triase ATS maupun WPSS. Pada minggu I, II pasien mendapatkan perlakuan dengan metode ATS dan pada minggu III, IV mendapatkan perlakuan dengan metode WPSS.

- a. Pasien/keluarga diberi penjelasan mengenai tujuan dari penelitian yang sedang dilakukan.
- b. Pasien/keluarga menandatangani lembar *informed consent*.
- c. Pasien mengisi kuesioner/angket dengan memberikan tanda (x) di kolom yang dipilih.
- d. Kuesioner mengenai kepuasan pelanggan tersebut akan dianalisa sehingga menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan, yang merupakan rasio nilai persepsi total dengan nilai harapan total setiap pasien x 100%.

Peneliti menggunakan analisa univariat untuk mencari distribusi frekuensi dan persentase dari penerapan *Australasian Triage Scale* (ATS) dan *The Worthing Physiological Scoring System* (WPSS) serta tingkat kepuasan pasien IGD RS Panti Waluyo Surakarta.

Uji statistik yang digunakan adalah uji *Mann-Whitney* yang merupakan uji komparatif 2 kelompok bebas/tidak berpasangan dengan data ordinal.

Hasil analisis uji *Mann-Whitney* didapatkan *p value* 0,554. Karena *p value* > 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya secara statistik tidak ada perbedaan bermakna antara penerapan *Australasian Triage Scale* (ATS) dan *The Worthing Physiological Scoring System* (WPSS) terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD RS. Panti Waluyo Surakarta.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel. 1

Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Menerapkan *Australasian Triage Scale* (ATS) Di IGD RS Panti Waluyo Surakarta Tahun 2019 (n=96)

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi /jumlah	Persentase
1	Puas	88	91,7%
2	Tidak Puas	8	8,33%
Total		96	100%

Hasil distribusi frekuensi dengan menggunakan *Australasian Triage Scale* (ATS) di IGD RS Panti Waluyo Surakarta yang dilakukan dalam bulan September 2019 pada minggu I dan II menunjukka kategori “puas” sebanyak 88 pasien (91,67%) dan kategori “tidak puas” sebanyak 8 pasien (8,33%). Dari hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang datang ke RS Panti Waluyo Surakarta merasa puas dengan pelayanan yang diberikan

dengan menggunakan metode *Australasian Triage Scale* (ATS).

Hal tersebut sesuai dengan Santoso (2016), yang mengatakan bahwa *Australasian Triage Scale* (ATS) merupakan skala yang digunakan untuk mengukur urgensi klinis sehingga pasien terlihat pada waktu yang tepat, sesuai dengan urgensi klinisnya.

Kepuasan pasien dengan metode ATS juga diteliti oleh Kurniasari (2016) dengan hasil bahwa tidak terdapat hubungan antara penerapan ATS dengan kepuasan pasien. Hal ini bisa disebabkan karena kondisi IGD yang ramai dan SDM yang terbatas serta kurangnya informasi kepada pasien bahwa prioritas pelayanan bukanlah pada urutan kedatangan tetapi pada keadaan pasien ketika datang ke IGD, pasien *true emergency* akan mendapatkan pelayanan lebih dahulu sedangkan pasien *false emergency* akan dilayani setelahnya.

Dari hal diatas dapat kita pahami bahwa bukan semata-mata metode triase yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga perlu didukung oleh SDM yang memadai (jumlah dan keterampilan) serta komunikasi yang baik dan jelas kepada setiap pasien. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Bolla (2013)

yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Karena itu salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi, karena dalam pelayanan keperawatan komunikasi sangat penting dan dibutuhkan sebagai sarana untuk menggali kebutuhan pasien.

Tabel. 2

Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Menerapkan *The Worthing Physiological Scoring System* (WPSS) Di IGD RS Panti Waluyo Surakarta Tahun 2019 (n=96)

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi /jumlah	Persentase
1	Puas	90	93,75%
2	Tidak Puas	6	6,25%
	Total	96	100%

Hasil dari distribusi frekuensi *The Worthing Physiological Scoring System* (WPSS) di IGD RS Panti Waluyo Surakarta yang dilakukan dalam bulan September 2019 pada minggu III dan IV menunjukkan hasil sebagai berikut : pasien merasa puas sebanyak 90 pasien (93,75%) sedangkan pasien yang tidak puas sebanyak 6 pasien (6,25%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dengan

menggunakan metode *The Worthing Physiological Scoring System* (WPSS) Seperti yang dikutip dari Arliono (2012), yang menyatakan bahwa *The Worthing Physiological Scoring System* (WPSS) melakukan penilaian tanda vital dengan sederhana dalam identifikasi pasien, serta memberikan kategori triase yang obyektif, serta memiliki beberapa keuntungan yaitu : penilaian cepat dan akurat terhadap pasien gawat, mengubah parameter klinis yang terukur kedalam suatu nilai skor, peralatan sederhana dan mudah digunakan, penilaian yang dilakukan seragam antar staf.

Metode triase WPSS ini juga diteliti oleh Ha, et al (2015) yang memberi hasil lebih baik dalam memprediksi perburukan pasien di IGD di dibandingkan dengan *Rapid Emergency Medicine Score* (REMS) yang tentu saja akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien. Dengan semakin cepat diketahui kondisi perburukan pasien maka tindakan yang diambil juga akan lebih cepat dan tepat, sehingga pasien akan merasa lebih puas.

Metode triase WPSS ini juga diteliti oleh Nakhjavan (2017) yang membandingkan antara *The Worthing physiological Scoring System* (WPSS) dengan *Revised Trauma Score* (RTS)

dalam memprediksi hasil pasien trauma dengan hasil menunjukkan bahwa baik WPSS maupun RTS memiliki kinerja yang baik namun WPSS memprediksi lebih baik di bandingkan dengan model RTS dalam memprediksi kematian dan hasil yang buruk pada pasien. Dengan demikian tatalaksana pada pasien akan lebih cepat sehingga akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien.

Kedua penelitian diatas menyimpulkan bahwa *The Worthing Physiological Scoring System* (WPSS) mempunyai kinerja yang baik dalam menentukan tingkat kegawatan pasien di IGD yang tentu saja berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien.

Tabel. 3

Perbedaan Penerapan *Australasian Triage Scale* (ATS) dan *The Worthing Physiological System* (WPSS) terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD RS Panti Waluyo Surakarta Tahun 2019 (n=192)

	Median (Minimum- Maksimum)	Nilai p
Kepuasan Pasien triase ATS (n=96)	1,00 (1.00-2.00)	0,554
Kepuasan Pasien WPSS (n=96)	1,00 (1.00-2.00)	

Hasil dari kuesioner tingkat kepuasan pasien didapatkan tingkat kepuasan pasien sebesar 91,67% untuk

Australasian Triage Scale (ATS) dan 93,75% untuk *The Worthing Physiological Scoring System* (WPSS). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien di IGD RS Panti Waluyo Surakarta merasa puas dengan pelayanan yang diberikan baik dengan model *Australasian Triage Scale* (ATS) maupun *The Worthing Physiological Scoring System* (WPSS). Seperti yang dikatakan oleh Kotler dalam Salhuteru (2017) bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Hal ini juga sesuai dengan hasil uji statistik yang dilakukan dengan menggunakan uji *Mann-Whitney* mengenai perbedaan penerapan *Australasian Triage Scale* (ATS) dan *The Worthing Physiological Scoring System*(WPSS) terhadap tingkat kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta di dapatkan hasil tidak ada perbedaan yang bermakna dalam penerapan *Australasian Triage Scale* (ATS) maupun *The Worthing Physiological Scoring System* (WPSS) terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD RS Panti Waluyo Surakarta. Seperti pernyataan Pasasuraman yang dikutip oleh Muninjaya (2011) yang

mengatakan bahwa dalam memberikan pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal :

1. *Responsiveness* (cepat tanggap), ditunjukkan pada pertanyaan nomor 6 (alur pelayanan) dan nomor 7 (jaminan memberikan pelayanan oleh perawat IGD).
2. *Reliability* (kehandalan), pertanyaan nomor 4 (waktu pelayanan yang diberikan di ruang IGD) dan nomor 5 (waktu tunggu di IGD).
3. *Assurance* (sikap dalam memberikan pelayanan), pertanyaan nomor 9 (kompetensi profesional dokter dalam memeriksa), nomor 10 (kompetensi profesional dokter dalam memberikan obat), nomor 11 (kompetensi profesional dokter dalam berkomunikasi).
4. *Emphaty* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan), pertanyaan nomor 8 (sikap perawat IGD), nomor 12 (keramahan petugas pendaftaran) dan 13 (keramahan petugas security).
5. *Tangible* (tampilan fisik) pertanyaan nomor 1 (kondisi ruang

IGD), 2 (fasilitas ruang IGD) dan nomor 3 (penampilan perawat IGD).

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan di RS Panti Waluyo Surakarta sesuai dengan harapan dari sebagian besar pasien yang datang.

Kita mengetahui bahwa ada beberapa faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yaitu : faktor psikologis, faktor demografi dan faktor geografis.

Australasian Triage Scale (ATS) memiliki tingkat kepuasan pasien yang lebih redah dibandingkan dengan *The Worthing Physiological Scoring System* (WPSS) tetapi *Australasian Triage Scale* (ATS) memiliki standar waktu yang jelas dalam penentuan pemberian tindakan yang cepat dan tepat terhadap setiap pasien yang datang dibandingkan dengan *The Worthing Physiological Scoring System* (WPSS). Untuk itu metode *Australasian Triage Scale* (ATS) lebih direkomendasikan untuk diterapkan di IGD RS Panti Waluyo Surakarta.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian tentang perbedaan penerapan *Australasian Triage Scale* (ATS) dan *The Worthing Physiological Scoring System* (WPSS) terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD RS Panti

Waluyo Surakarta, di dapatkan kesimpulan :

- a. Tingkat kepuasan pasien pada pelaksanaan triase dengan metode *Australasian Triage Scale (ATS)* sebesar 91,67%.
- b. Tingkat kepuasan pasien pada pelaksanaan triase dengan metode *The Worthing Physiological Scoring System (WPSS)* sebesar 93,75%.
- c. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan dalam penerapan *Australasian Triage Scale (ATS)* dan *The Worthing Physiological Scoring System (WPSS)* terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD RS Panti Waluyo Surakarta, dengan $p\text{ value}=0,554$.

Berdasarkan kesimpulan di atas dan demi perbaikan serta kemajuan dalam pelayanan di IGD RS. Panti Waluyo Surakarta maka disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit
 - a. Melakukan evaluasi penerapan triase di IGD RS Panti Waluyo Surakarta.
 - b. Menerapkan sistem triase *Australasian Triage Scale (ATS)* yang memiliki batasan waktu yang jelas dalam penerapannya.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Terus melakukan pembelajaran pada mahasiswa tentang penatalaksanaan pasien di IGD khususnya tentang triase.

3. Bagi Peneliti Lain

- a. Terus mengembangkan penelitian mengenai triase dan kepuasan pasien di IGD.
- b. Supaya melakukan penelitian lebih lanjut mengenai triase dan kepuasan pasien di IGD.

4. Bagi Peneliti

Supaya terus mengembangkan ilmu pengetahuan dan meningkatkan kualitas pelayanan terkhusus di IGD RS Panti Waluyo Surakarta.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Arliono, TY (2012). “Kesesuaian Penentuan Kategori kegawatan Antara Singapore Patient’s Acuity Categorisation Scale (PACS) Dengan Intervention-Calling Score The Worthing Physiological Scoring System (WPSS) Di Triase Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Saiful Anwar Malang”. Tesis Magister. Universitas Brawijaya Malang.
- Bolla, N Ibrahim (2013). Hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Melati RSUD Subang. *Jurnal Kesehatan Kartika* Vol.8, No.1 April 2013.

- Habib, Hadiki et.al. (2016) Triase Modern Rumah Sakit dan Aplikasinya di Indonesia.
- Ha, Duc T et al (2015). Prognostic Performance of The Rapid Emergency Medicine Score (REMS) and Worthing Physiological Scoring System (WPS) in Emergency Departement.
- Irawati, Widya. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketepatan Pelaksanaan *Triage* Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr.Soedirman Kebumen. Skripsi PSIK STIKes Muhammadiyah Gombong.
- Kepmenkes RI No. 856. (2009) Standar IGD Rumah Sakit. Menteri Kesehatan. Jakarta.
- Mahyawati. (2015). Hubungan Kedaruratan Pasien Dengan Waktu Tanggap Perawat DI IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Naskah Publikasi PSIK STIKes 'Aisyiyah Yogyakarta.
- Marti, Eva. (2016). Validitas Triase Dilihat Dari Hubungan Level Triase Terhadap *Length Of Stay* Pasien Di IGD. The Indonesian Journal Of Health Science. 7. (1).
- Muninjaya A A Gde,. (2011). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta:EGC.
- Nakhjavan, Babak et al (2017). Worthing Physiological Score vs Revised Trauma Score in Outcome Prediction of trauma Patients ; a Comparative Study.
- Salhuteru, Andrie Ch. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasa Pasien Terhadap *Words of Mouth* Pada Rumah Sakit Umum Daerah DR. M. Haulussy Ambon, Jurnal Manajemen Ide Dan Inspirasi, ISSN 2442-4951, 4. (1) : 84-94.
- Santoso,Kery Bayu. (2016). "Evaluasi Efektifitas Pelaksanaan Triase Menggunakan Patient Acuity Category Scale-Worthing Physiology Scoring System Di Instalasi Gawat Darurat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II". Tesis Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Siboro,T. (2014). Hubungan pelayanan perawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung. Skripsi. Universitas Advent Indonesia. Bandung.
- UU. No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Diakses 21 Februari 2019