Scientific Journal of Nursing and Health

Volume 2 No 1 April 2024 **E-ISSN : 3025-6291**

CORRELATION OF ACCURACY OF TRIAGE IMPLEMENTATION AND PATIENT FAMILY SATISFACTION AT ASY-SYIFA MEDIKA HOSPITAL TULANG BAWANG BARAT

HUBUNGAN KETEPATAN PELAKSANAAN TRIASE DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI RS ASY-SYIFA MEDIKA TULANG BAWANG BARAT

Pira Prahmawati[1], Jassya Ayu Rinita[2], Yeti Septiasari[3]
[1,3] Universitas Muhammadiyah Pringsewu, Lampung
[2] Rumah Sakit Asy-Syifa Medika Tulang Bawang Barat
Piraprahmawati80@gmail.com

Abstract: Good emergency handling will determine the public's perception or that patients see quality health services as health services that can meet their perceived needs. A lack of patient satisfaction can have an impact on causing many problems with health services, public dissatisfaction with services will reduce the level of public trust towards medical personnel. One indicator of service satisfaction is accuracy in determining triage for patients. Objective: To find out the corelation between the accuracy of triase implementation and patient family satisfaction at Asy-Syifa Medika Hospital. The design of this research is correlation analytical research, using a cross-sectional approach. The population in this study was patients admitted to the emergency room at Asy-Syifa Medika Hospital. In this study a purposive sampling technique was used so that the number of samples in this study was 84 people. The analysis data was tested using the chi square test to test the percentage differences between the two groups.Based on the research results, there is a corelation between the accuracy of triage implementation and the satisfaction of the patient's family at Asy-Syifa Medika Hospital in 2024 with a p-value = 0.000 <0.05 and an Odds Ratio value of 1.909. So that triage can be carried out properly according to patient priorities so that all patients are served quickly and precisely, ultimately improving the quality of service which is indicated by satisfaction from the patient or family

Keywords: Triase, Family Satisfaction

Abstrak: Penanganan kegawat daruratan yang baik akan menentukan persepsi masyarakat atau pasien melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya, Kurangnya tingkat kepuasan pasien dapat berdampak menimbulkan banyak permasalahan pada pelayanan kesehatan, ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan akan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap tenaga medis. Salah satu indikator kepuasan pelayanan tersebut adalah ketepatan dalam menentukan triasepada pasien Tujuan : diketahui hubungan ketepatan pelaksanaan triasedengan kepuasan keluarga pasien di RS Asy-Syifa Medika.Rancangan penelitian ini adalah penelitian analitik korelasi, dengan menggunakan pendekatan *crossectional.* Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang masuk Unit Gawat Darurat (UGD) RS Asy-Syifa Medika. Sampel dalam penelitian ini mengunakan teknik *purposive sampel* sehingga jumlah sempel dalam penelitian ini adalah 84 orang. Data analisis di uji dengan menggunakan uji *chi square* untuk menguji perbedaan presentase antara dua kelompok. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hubungan antara ketepatan pelaksanaan triasedengan kepuasan keluarga pasien di RS Asy-Syifa Medika dengan nilai *p-value* = 0.000 <0.05 dan nilai *Odds*

Volume 2 No 1 April 2024 **E-ISSN : 3025-6291**

Ratio 1.909. Saran: agar triase dapat dilakukan dengan baik sesuai prioritas pasien sehingga semua pasien terlayani dengan cepat dan tepat pada akhirnya meningkatkan kwalitas pelayanan yang ditandai adanya kepuasan dari pasien atau keluarga

Kata Kunci : Triase, Kepuasan Keluarga

PENDAHULUAN

Dalam menjalankan pelayanan kesehatan, fasilitas kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik. Kualitas atau mutu layanan kesehatan dapat dilihat dari beberapa perspektif yaitu perspektif pemberi layanan kesehatan, perspektif penyandang dana, perspektif pemilik sarana layanan kesehatan dan perspektif pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan yang dialami pasien setelah menggunakan layanan. Oleh karena itu dari sudut pandang pasien terkadang mencerminkan adanya kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan pengalaman memperoleh layanan (Made Ayu, 2018).

Salah satu pelayanan yang ada di rumah sakit adalah pelayanan Kegawatdaruratan. Gawat artinya mengancam nyawa, Sedangkan darurat adalah perlu dilakukan penaganan atau tindakan segera untuk menghilangkan ancaman nyawa korban. Jika tidak cepat dan tepat dalam memberikan penaganan, pasien akan mengalami kecacatan atau kematian. Karakteristik pasien UGD/IGD adalah pasien yang mengalami gawat darurat dalam hal tergantungnya jalan nafas, fungsi pernafasan, fungsi sirkulasi fungsi, otak dan kesadaran pasien yang menderita sakit mendadak (onset waktu yang cepat) kondisi ini meemerlukan pertolongan segera apabilah tidak dilakukan penaganan akan mempertambah sakitnya (Martanti, 2019).

Salah satu hal yang sangat vital dalam pelaksanaan pelayanan di UGD adalah penanganan atau waktu tangkap pelayanan merupakan gabungan dari waktu tangkap pasien tiba didepan pintu rumah sakit sampai mendapat tanggapan atau respon dari perawat instalasi gawat darurat dengan waktu pelayanan yaitu waktu yang diperlukan pasien sampai selesai. Salah satu outpu dari waktu tangkap adalah ketepatan dalam menentukan triasepada pasien (Nursahim, 2018).

Triase dituntut untuk selalu menjalankan perannya di berbagai situasi dan kondisi yang meliputi tindakan penyelamatan pasien secara professional khususnya penanganan pada pasien gawat darurat. Maka keberhasilan waktu tanggap sangat tergantung kepada kecepatan yang tersedia serta kualitas pemberian pertolongan untuk menyelamatkan nyawa pasien yang datang dengan kegawatdaruratan (Sudrajat, 2016).

Penangan kegawat daruratan yang baik akan menentukan persepsi 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

Volume 2 No 1 April 2024 **E-ISSN : 3025-6291**

puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali (Sumarno, 2017).

Kurangnya tingkat kepuasan pasien dapat berdampak menimbulkan banyak permasalahan pada pelayanan kesehatan, ketidak puasan masyarakat terhadap pelayanan akan melunturkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap tenaga medis, efek lain yang mungkin dapat muncul adalah ketidak nyamanan pasien dalam menjalani pengobatan, hingga berujung pada terhambatnya proses pengobatan atau perbaikan kondisi pasien dan dapat berakibat pada penurunan kesehatan pasien (Burhanudin, 2016).

Penelitian terkait penerapan triasedengan kepuasan pasien juga pernah dilakukan oleh Suwandi (2019) dengan hasil penelitian menunjukan bahwa ada hubungan antara ketepatan triasedengan keberhasilan penetalaksanaan kegawatdaruratan di Ruangan IGD UPTD Tipe C RSUD Manenbo-Nembo Bitung didapatkan nilai p=0,000 <0,05 artinya terdapat hubungan yang bermakna antara ketepatan triasedengan keberhasilan penatalaksanaan kegawatdaruratan.

Menurut penelitian Sumarno (2017) menggunakan metode Cross Sectional design, pemilihan sampel menggunakan Accidental Sampling. Jumlah sampel 120 responden. Didapatkan hasil terdapat hubungan yang bermakna antara ketepatan pelaksanaan triasedengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Simpulan: Ketepatan pelaksanaan triasedi 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.

Menurut hasil prasurvey yang telah peneliti lakukan di RS Asy-Syifa Medika didapatkan data jumlah rata-rata pasien yang datang ke UGD setiap harinya adalah 10-30 pasien. Dalam prasurvey peneliti melakukan wawancara terkait penerapan triasepada 10 pasien ditemukan 7 pasien mengatakan puas karena mendapatkan pelayanan yang cepat tepat dan petugas sangat kompeten dalam memperikan pelayanan, sedangkandan 3 pasien mengatakan tidak puas saat mendapatkan tindakan karena pada saat pasien dating keadaan UGD sedang ramai dan SDM yang bertugas terbatas. Salah satu fenomena yang seringkali menyebabkan terjadinya kegagalan dalam triaseadalah kedatangan pasien dengan kondisi tertentu yang serupa secara bersamaan, sehingga kapasitas tempat pasien penuhm, dan ada pasien diletakan di triasetidak sesuai dengan keadaan pasien.

Berdasarkan hasil uraian di atas, mengingat pentingnya pelaksanaan triasedalam melaksanakan asuhan keperawatan kegawatdaruratan, peneliti tertarik melakukan penelitian terkait Hubungan ketepatan pelaksanaan triasedengan kepuasan keluarga pasien di RS Asy-Syifa Medika tahun 2024.

METODE

Jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional.* Populasi dalam penelitian ini adalah Semua keluarga pasien yang datang ke UGD rumah sakit Asy-Syifa Medika Tulang Bawang Barat. Teknik sampel yang digunakan *purposive*

Volume 2 No 1 April 2024 **E-ISSN : 3025-6291**

sampling, besar sampel 84 responden. Kriteria Inklusi : pasien dan keluarganya yang melakukan pengobatan di UGD RS Asy-Syifa Medika, Perawat UGD RS Asy-Syifa Medika. Kriteria Ekslusi : pasien dan keluarganya dari poli klinik/rawat jalan, pasien dan keluarganya yang harus dirujuk ke RS lanjutan, Perawat UGD yang sedang libur/cuti. Penelitian dilakukan pada periode Bulan Januari 2024. Teknik analisis menggunakan uji *Chi-Square* (X2) dengan derajat kepercayaan 95% dan alpha (α) 5%. Jika p value ≤ 0,05, artinya ada hubungan bermakna secara statistik atau Ha diterima. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan program komputer.

HASIL

Hasil Univariat

Tabel 1. Karakteristik Responden dengan Pelaksanaan Triase

Pelaksanaan triase	Frekuensi	Presentase (%)
Tepat	50	59.5%
Tidak tepat	34	40.5%
Total	84	100%

Berdasarkan tabel 1 di atas diketahui sebagian besar responden (pasien) di RS Asy-Syifa Medika telah dilakukan triasedengan tepat oleh perawat sebanyak 50 responden (59.5%).

Tabel 2. Karakteristik Responden dengan Kepuasan Keluarga

Kepuasan keluarga	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	61	71.6%
Kurang puas	23	27.4%
Jumlah	84	100%

Berdasarkan tabel 2 di atas diketahui sebagian besar responden (keluarga pasien) di RS Asy-Syifa Medika menyatakan puas sebesar 61 responden (71.6%).

Tabel 3. Hubungan Ketepatan Pelaksanaan Triasedengan Kepuasan Keluarga Pasien Di RS Asy-Syifa Medika

Pelaksanaan Triase	Kepuasan				Total		*P-Value*	OR CI
	Puas		Kurang Puas					
	N	%	N	%	N	%		
Tepat	37	74	13	26	50	100	0.000	1.909 (1.270-2.870)
Tidak tepat	24	70.6	10	29.4	34	100		
Jumlah	61	72.6	23	27.4	84	100		

Berdasarkan tabel 1 di atas diketahui bahwa pasien dengan keluarga kategori tingkat kepuasan puas sebanyak 61 responden, dengan rincian 37 responden tepat dalam triasedan 24 responden tidak tepat dalam triase. Sedangkan pasien dengan keluarga yang memiliki tingkat kepuasan kurang sebanyak 23 responden dengan rincian 13 responden yang tepat dalam triase dan 10 responden tidak tepat dalam triase. Nilai *p-value* = 0.000 <0.05 Sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara ketepatan pelaksanaan triasedengan kepuasan keluarga pasien di RS Asy-Syifa Medika dengan nilai *Odds Ratio* yaitu 1.909 yang artinya seorang responden mendapatkan ketepatan dalam triasememiliki tingkat kepuasan pada keluarganya 1,9 kali lipat dibandingkan

Volume 2 No 1 April 2024 **E-ISSN : 3025-6291**

dengan responden yang tidak mendapatkan ketepatan dalam triase. Untuk ukuran asosiasi paparan berada diantara nilai *Confident Interval* (1.270-2.870), sehingga Ha diterima.

PEMBAHASAN

1. Analisa Univariate

a. Karakteristik responden dengan pelaksanaan triase

Berdasarkan tabel 1 menujukkan bahwa sebagian besar responden (pasien) di RS Asy-Syifa Medika telah dilakukan triasedengan tepat oleh perawat sebanyak 50 responden (59.5%).

Menurut Nursahim (2018) salah satu hal yang sangat vital dalam pelaksanaan pelayanan di UGD adalah penanganan atau waktu tangkap pelayanan merupakan gabungan dari waktu tangkap pasien tiba didepan pintu rumah sakit sampai mendapat tanggapan atau respon dari perawat instalasi gawat darurat dengan waktu pelayanan yaitu waktu yang diperlukan pasien sampai selesai. Salah satu outpu dari waktu tangkap adalah ketepatan dalam menentukan triasepada pasien, Triase adalah pengelompokan pasien berdasarkan berat cideranya yang harus di prioritaskan ada tidaknya gangguan airway, breathing, dan circulation sesuai dengan sarana, sumber daya manusia yang terjadi pada pasien.

Menurut Sudrajat (2016) triasedituntut untuk selalu menjalankan perannya di berbagai situasi dan kondisi yang meliputi tindakan penyelamatan pasien secara professional khususnya penanganan pada pasien gawat darurat. Maka keberhasilan waktu tanggap sangat tergantung kepada kecepatan yang tersedia serta kualitas pemberian pertolongan untuk menyelamatkan nyawa pasien yang datang dengan kegawatdaruratan.

Berdasarkan hasil perhitungan data peneliti beropini bahwa penangan kegawat daruratan yang baik akan menentukan persepsi 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.

b. Karakteristik Responden dengan kepuasan keluarga

Berdasarkan tabel 2 menujukan bahwa sebagian besar tingkat kepuasan keluarga responden di RS Asy-syifa Medika menyatakan puas sebesar 61 responden (71.6%).

Menurut Made (2018) kualitas atau mutu layanan kesehatan dapat dilihat dari beberapa perspektif yaitu perspektif pemberi layanan

Volume 2 No 1 April 2024 **E-ISSN : 3025-6291**

kesehatan, perspektif penyandang dana, perspektif pemilik sarana layanan kesehatan dan perspektif pasien. Sedangkan kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan yang dialami pasien setelah menggunakan layanan. Oleh karena itu dari sudut pandang pasien terkadang mencerminkan adanya kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan pengalaman memperoleh layanan.

Sedangkan menurut Made (2018) kepuasan pasien telah menjadi bagian integral dari strategi manajemen rumah sakit di seluruh dunia. Kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan di rumah sakit. Selain itu, jaminan kualitas dan proses akreditasi di sebagian besar negara mensyaratkan bahwa kepuasan pasien diukur harus secara teratur. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan dengan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan sangat penting dari perspektif pasien.

Berdasarkan hasil perhitungan data peneliti beropini bahwa kurangnya tingkat kepuasan pasien dapat berdampak menimbulkan banyak permasalahan pada pelayanan kesehatan, ketidak puasan masyarakat terhadap pelayanan akan melunturkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap tenaga medis, efek lain yang mungkin dapat muncul adalah ketidak nyamanan pasien dalam menjalani pengobatan, hingga berujung pada terhambatnya proses pengobatan atau perbaikan kondisi pasien dan dapat berakibat pada penurunan kesehatan pasien.

2. Analisa Bivariate

Berdasarkan tabel 3 didapatkan pasien dengan keluarga kategori tingkat kepuasan puas sebanyak 61 responden, dengan rincian 37 responden tepat dalam triasedan 24 responden tidak tepat dalam triase. Sedangkan pasien dengan keluarga yang memiliki tingkat kepuasan kurang sebanyak 23 responden dengan rincian 13 responden yang tepat dalam triase dan 10 responden tidak tepat dalam triase. Sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara ketepatan pelaksanaan triase dengan kepuasan keluarga pasien di RS Asy-Syifa Medika dengan nilai *p-value* = 0.000 <0.05 dan nilai *Odds Ratio* yaitu 1.909 yang artinya seorang responden mendapatkan ketepatan dalam triasememiliki tingkat kepuasan 1,9 kali lipat dibandingkan dengan responden yang tidak mendapatkan ketepatan dalam triase. Untuk ukuran asosiasi paparan berada diantara nilai *Confident Interval* (1.270-2.870), sehingga Ha diterima.

Menurut teori Pohan (2017) kepuasan pasien adalah keluaran (outcame), layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien

Volume 2 No 1 April 2024 **E-ISSN : 3025-6291**

membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Sedangkan menurut Sheldon (2016) ada beberapa aspek yang menjadi indicator kepuasan pasien, yaitu: keistimewaan, yaitu dimana pasien merasa diperlakukan secara istimewa oleh perawat selama proses pelayanan. Kesesuaian, yaitu sejauhmana pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketepatan waktu dan harga. Keajegan dalam memberikan pelayanan, artinya pelayanan yang diberikan selalu sama pada setiap kesempatan dengan kata lain pelayanan yang diberikan selalu konsisten. Dan estetika, estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan.

Penelitian terkait penerapan triasedengan kepuasan pasien juga pernah dilakukan oleh Suwandi (2019) dengan hasil penelitian menunjukan bahwa ada hubungan antara ketepatan triasedengan keberhasilan penetalaksanaan kegawatdaruratan di Ruangan IGD UPTD Tipe C RSUD Manenbo-Nembo Bitung didapatkan nilai p=0,000 <0,05 artinya terdapat hubungan yang bermakna antara ketepatan triasedengan keberhasilan penatalaksanaan kegawatdaruratan.

Menurut penelitian Sumarno (2017) menggunakan metode Cross Sectional design, pemilihan sampel menggunakan Accidental Sampling. Jumlah sampel 120 responden. Didapatkan hasil terdapat hubungan yang bermakna antara ketepatan pelaksanaan triasedengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Simpulan: Ketepatan pelaksanaan triasedi 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.

Berdasarkan hasil analisis data peneliti beropini bahwa salah satu komponen dalam meningkatkan kepuasan pasien adalah *Responsiveness* (cepat tanggap) yaitu kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan.Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan. Kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan. Reliability dinilai paling penting oleh para pelanggan berbagai industri jasa. Karena sifat produk jasa yang non standardized output, dan produknya juga sangat tergantung dari aktifitas manusia sehingga akan sulit mengharapkan output yang konsisten.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian dengan judul “hubungan ketepatan pelaksanaan triase dengan kepuasan keluarga pasien di RS

Volume 2 No 1 April 2024 **E-ISSN : 3025-6291**

Asy-Syifa Medika tahun 2024" maka dapat disimpulkan : sebagian besar responden di RS Asy-syifa Medika mendapat ketepatan dalam triase. Sebagian besar responden di RS Asy-Syifa Medika keluarganya menyatakan puas dengan pelayanan kegawatdaruratan di RS Asy-Syifa Medika. Terdapat hubungan antara ketepatan pelaksanaan triase dengan kepuasan keluarga pasien di RS Asy-Syifa Medika.

SARAN

Diharapkan triase dapat dilakukan dengan baik oleh perawat ataupun dokter sesuai prioritas kegawatdaruratan pasien sehingga semua pasien terlayani dengan cepat dan tepat dan pada akhirnya meningkatkan kwalitas pelayanan yang ditandai adanya kepuasan dari pasien atau keluarga.

DAFTAR PUSTAKA

Burhanudin,. 2016. *Hubungan Pelayanan perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Rsud Poso*. Indonesian Journal Of Nursing Sciences And Practice. Eissn : 2622-0997. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjqk62ci8X8AhX_yzgGHV02DVYQFnoECA8QAQ&url=https%3A%2F%2Fjurnal.umj.acd.id%2Findex.php%2Fijnsp%2Farticle%2Fview%2F4276&usg=AOvVaw0OzT_hYVsNJ7y31vvvvEtpUt1E

Made Ayu Lely,. (2018). Ke*puasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Di 7 Provinsi Di Indonesia*. Buletin Penelitian Kesehatan, Vol. 46, No. 4, Desember 2018: 239 – 246

Martanti, R. N. (2019). hubungan tinggkat penggetahuan Dengan ketrampilan Petugas dalam melakasanakan triase instalsi gawat darurat RSUD WATES. Media ilmu kesehatan,69 Vol.15, No. 2.

Nursahim (2018). Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika

Pohan. (2017). *Jaminan mutu layanan kesehatan:Dasar-dasar pengertian dan penerapan (Widyastuti Ed.)*. EGC: Jakarta.

Sheldon (2016) Keperawatan Gawat Darurat plus contoh askep dengan pendekatan NANDA, NIC, NOC.Yogyakarta:Nuha Medika

Sudrajat. (2016). Hubungan Pengetahuan dan Pengalaman Perawat Bekerja dan Ketrampilan Triasase di IGD RSCM. Jakarta:: Poltekes Kemenkes Jakarta III.

Sumarno. (2017). Hubungan Ketepatan Triase dengan tinggkat kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandau Manado. Falkutas Kedokteran Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Samratulangi Manado. Ejournal Keperawatan (e-kep) volume 7 nomor 1.

Suwandi (2019) Hubungan Ketepatan Triase Dengan Keberharhasilan Penatalaksanaan Kegawatdaruratan Di Igd Uptd Tipe C Rsud Manembo-Nembo Bitung