

**HUBUNGAN RESPON TIME PERAWAT TERHADAP
COMPLAINT HANDLING DI RUANG IGD
RSUD UNDATA PROVINSI
SULAWESI TENGAH**

SKRIPSI



**SELA NORISA
201901032**

**PROGRAM STUDI NERS
UNIVERSITAS WIDYA NUSANTARA
PALU
2023**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul Hubungan Respon Time Perawat terhadap *Complaint handling* di Ruang IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan kedalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta skripsi saya kepada Universitas Widya Nusantara.

Palu, 29 Agustus 2023



SELA NORISA
NIM. 201901032

HUBUNGAN RESPON TIME PERAWAT TERHADAP COMPLAINT HANDLING DI RUANG IGD RSUD UNDATA PROVINSI SULAWESI TENGAH

Sela Norisa¹, Surianto², Elin Hidayat³,
Program Studi Ners Universitas Widya Nusantara Palu
Universitas Widya Nusantara Palu

ABSTRAK

Respon time perawat sangat mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan, waktu tanggap yang baik apabila memiliki respon time kurang dari 5 menit, *Complaint handling* dapat mempengaruhi kepuasan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan, *complaint handling* dapat diketahui dengan bagaimana cara menangani keluhan dari pasien. Tujuan penelitian ini teranalisisnya Hubungan Respon Time Perawat terhadap *Complaint handling*. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif menggunakan metode Penelitian *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1016 orang Tahun 2023. Sampel berjumlah 87 orang. Teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Hasil penelitian Respon time tepat waktu berjumlah 60 orang (69%), *Complain handling* puas berjumlah 56 orang (64,4%) hasil Uji Wilcoxon Ada Hubungan Respon Time Perawat terhadap *Complaint handling* di Ruang IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Simpulan Ada Hubungan Respon Time Perawat terhadap *Complaint handling* di Ruang IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Saran diharapkan dengan diketahuinya faktor yang mempengaruhi *Complain handling* kepuasan pasien diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi rumah sakit untuk menyusun kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kesehatan dalam hal daya tanggap dan empati petugas dalam melayani pasien yang datang.

Kata Kunci : Respon Time Perawat, *Complaint handling*

ABSTRACT

Nurse response time greatly affects the quality of nursing services, and a good response time if it has less than 5 minutes, Complaint handling can affect patient satisfaction and perception of service quality, complaint handling could be known by how to handle complaints from patients. The aim of the research was to analyze the correlation between nurse response time to complaint handling. This quantitative research uses cross-sectional research methods. The total population was 1016 patients in 2023. The total sample was 87 respondents taken by using the purposive sampling technique. The research results found that 60 respondents (68%) had on-time Response time, and 56 respondents (64,4%) were satisfied in complaint handling. The results of the Wilcoxon Test show that there is a correlation between nurse response time to complaint handling in the Emergency Room of Undata Hospital, Central Sulawesi Province. The conclusion mentioned that there is a correlation between Nurse Response Time and Complaint handling in the Emergency Room of Undata Hospital, Central Sulawesi Province. Suggestions, it is expected by obtaining affect factors of Complaint handling, patient satisfaction is expected to be utilized as a reference and consideration for hospitals to formulate policies in order to improve the quality of health services in terms of responsiveness and empathy of officers in serving admission patients.

Keywords: Nurse Response Time, Complaint handling



**HUBUNGAN RESPON TIME PERAWAT TERHADAP
COMPLAINT HANDLING DI RUANG IGD
RSUD UNDATA PROVINSI
SULAWESI TENGAH**

SKRIPSI

Diajukan sebagai persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi
Ilmu Keperawatan Universitas Widya Nusantara Palu



**SELA NORISA
201901032**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS WIDYA NUSANTARA
2023**

**HUBUNGAN RESPON TIME PERAWAT TERHADAP
COMPLAINT HANDLING DI RUANG IGD
RSUD UNDATA PROVINSI
SULAWESI TENGAH**

SKRIPSI

**SELA NORISA
201901032**

Skripsi Ini Telah Diujikan 29 Agustus 2023

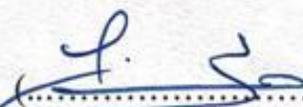
**Penguji I
Rahmat Doko, S.S.T., M.Tr.Kep
NIK. 7271040806720001**


(.....)

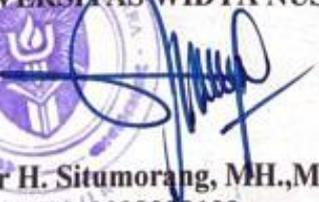
**Penguji II
Dr. Surianto, S.Kep.,Ns., M.P.H
NIK. 20080902007**


(.....)

**Penguji III
Ns. Elin Hidayat, S.Kep., M.Kep
NIK. 20230901156**


(.....)

**Mengetahui,
REKTOR UNIVERSITAS WIDYA NUSANTARA**


**Dr. Tigor H. Situmorang, MH.,M.Kes
#NIK. 2008090100**

PRAKATA

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karuniaNya yang telah memberikan kesehatan dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Hubungan Respon time perawat terhadap complaint handling diruang IGD,RSUD UNDATA Provinsi Sulawesi tengah”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata I keperawatan (S-I) pada program studi Ilmu Keperawatan Universitas Widya Nusantara.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu melalui kesempatan ini izinkan penulis dengan segala hormat menyampaikan rasa terimakasih kepada Papaku tercinta (Alibin) dan Mama (Sartin hunou) serta kakak (Fadli,Lelaningsih,Melani,Revol,) yang telah banyak memberikan dukungan dan do'a serta bantuan yang begitu besar baik dalam bentuk moral maupun materi selama menempuh pendidikan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan

Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Widyawati L. Situmorang, M.Sc, Selaku Ketua Yayasan Widya Nusantara
2. Bapak Dr. Tigor H. Situmorang, M.H., M.Kes, selaku Rektor Universitas Widya Nusantara.
3. Ibu Ns. Yulta Kadang, S.Kep., M.Kep Selaku Ketua Prodi Universitas Widya Nusantara.
4. Bapak Dr. Surianto, S.Kep.,Ns., M.P.H selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbinganya kepada penulis dan telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan sehingga dalam penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Ns. Elin Hidayat, S.Kep., M.Kep Selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbinganya kepada penulis dan telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan sehingga dalam penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Bapak Rahmat Doko, S.S.T., M.Tr.Kep, selaku penguji utama yang telah memberikan kritik dan saran untuk perbaikan Skripsi ini.
7. Kepada RSUD UNDATA yang telah memberikan data dan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di tempat tersebut.
8. Terimakasih kepada semua responden yang telah bersedia menjadi responden dalam pengambilan penelitian yang peneliti telah laksanakan sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir.
9. Seluruh Bapak / Ibu Dosen dan staf Universitas Widya Nusantara yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan keterampilan selama penulis mengikuti pendidikan.
10. Kepada sahabat saya (Sisilia megati, Nurul humaira, Ni kadek pani ardiani, Pingki.) di Universitas Widya Nusantara Palu. terimakasih atas persahabatan yang selama ini terjalin serta membantu dan selalu menjadi motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan Skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang ilmu keperawatan.

Palu, 29 Agustus 2023



SELA NORISA
NIM 201901032

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL/COVER	i
HALAMAN JUDUL/SKRIPSI	ii
HALANAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
LEMBAR PENGESAHAN	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Teori	6
B. Kerangka Konsep	24
C. Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Desain Penelitian	26
B. Tempat dan waktu penelitian	26
C. Populasi dan Sampel Penelitian	26
D. Variabel Penelitian	27
E. Definisi Operasional	28
F. Instrumen Penelitian	28
G. Teknik pengumpulan data	28
H. Analisis Data	29
I. Bagan Alur Penelitian	29
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	22
B. Hasil	22
C. Pembahasan	25
D. Keterbatasan Penelitian	22

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan 29

B. Saran 29

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden Dalam Pelayanan Perawatan Rawat Inap RSUD Undata	35
Tabel 4.2	Distribusi Respon Time RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah	36
Tabel 4.3	Distribusi Complaint handling di ruang igd RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah	36
Tabel 4.4	Hubungan Respon Time Perawat Terhadap Complain Handling Diruang IGD Undata Provinsi Sulawesi Tengah	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	18
Gambar 3.1 Alur Penelitian	26

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Kode Etik Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Pengambilan Data Awal
- Lampiran 4 : Surat Balasan pengambilan Data Awal
- Lampiran 5 : Surat Permohonan Turun Penelitian
- Lampiran 6 : Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 7 : Lembar Kuisioner Penelitian
- Lampiran 8 : Lembar Persetujuan Menjadi Responden (*Informed Consent*)
- Lampiran 9 : Surat Balasan Turun Penelitian
- Lampiran 10 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 11 : Riwayat Hidup
- Lampiran 12 : Lembar Bimbingan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Respon time atau waktu tanggap gawat darurat merupakan gabungan dari waktu tanggap saat pasien tiba di depan pintu rumah sakit sampai mendapat respon dari petugas Instalasi Gawat Darurat dengan waktu pelayanan yang diperlukan sampai selesai proses penanganan gawat darurat. Hal ini mengingatkan pada kondisi pasien dapat kehilangan nyawa hanya dalam hitungan menit saja (Haryatun dan Sudarmono, 2018).

Respon time yang diberikan perawat untuk menolong pasien memerlukan standar yang sesuai dengan kemampuan dan kompetensi, sehingga dapat menjamin suatu penanganan yang cepat dan tepat (Hadi, 2019). Dampak dari *respon time* yang kurang tepat dapat menyebabkan kerusakan organ-organ selain itu, seseorang dapat kehilangan nyawa dalam hitungan menit saja, karena berhenti nafas 2-3 menit saja manusia dapat mengakibatkan kematian, fenomena saat ini banyak perawat yang kurang tanggap terhadap keluhan pasien, pasien dibiarkan menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pertolongan (Hadi, 2019).

Data *World Health Organisation* menurut Penelitian yang dilakukan di California, Amerika Serikat oleh Benjamin, Renee Robert et Al pada tahun 2013 menyatakan dari 995.379 pasien di IGD beresiko 5% mengalami kematian (CI 95%) pada saat IGD ramai. Dari penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa *respon time* mengalami penurunan pada saat IGD ramai (Imu, 2020).

Data *World Health Organisation* tahun 2020 mengumpulkan angka-angka penelitian rumah sakit di berbagai negara yaitu Amerika, Inggris, Denmark dan Australia dan ditemukan *respon time* dengan rentang 3,2% –16,6%. Data tersebut menjadi pemicu di berbagai negara agar melakukan penelitian serta pengembangan sistem keselamatan pasien. Keselamatan pasien saat ini menjadi isu terkini dalam pelayanan kesehatan rumah sakit yang didasarkan

atas makin meningkatnya kejadian yang tidak diharapkan (KTD) seperti *medication error*, *flebitis*, *dekubitus*, infeksi daerah operasi, dan pasien jatuh dengan cedera. Sedangkan Data Indonesia akumulasi kunjungan pasien di IGD mencapai 4.402.205 pasien pada tahun 2017, angka tersebut merupakan akumulasi dari 12% (WHO, 2020).

Waktu tanggap pelayanan dapat dihitung dengan hitungan 5 menit dan sangat dipengaruhi oleh berbagai hal baik mengenai jumlah tenaga maupun komponen-komponen lain yang mendukung seperti layanan laboratorium, radiologi, farmasi dan administrasi. Waktu tanggap dikatakan tepat waktu atau tidak terlambat apabila waktu yang diperlukan tidak melebihi waktu rata-rata standar tidak kurang dari 5 menit (Haryatun, 2018). Fenomena saat ini banyak perawat yang kurang tanggap terhadap keluhan pasien, pasien dibiarkan menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pertolongan (Hadi, 2019).

Complaint handling merupakan pertimbangan yang digunakan untuk memperbaiki manajemen suatu instansi, menangani keluhan dapat menjadi upaya yang efektif untuk menyelesaikan masalah serta memelihara hubungan baik antar institusi dan masyarakat. Pasien yang mengeluh karena pelayanan yang diberikan oleh perawat dan pasien yang mengeluh Karena pelayanan yang diberikan respon perawat dalam menangani keluhan pasien kurang baik (Lailin, 2019).

Indikator keberhasilan penanggulangan medik penderita gawat darurat adalah kecepatan memberikan pertolongan yang memadai kepada penderita gawat darurat baik pada keadaan rutin sehari-hari atau sewaktu bencana. Keberhasilan waktu tanggap atau *response time* sangat tergantung kepada kecepatan yang tersedia serta kualitas pemberian pertolongan untuk menyelamatkan nyawa atau mencegah cacat sejak di tempat kejadian, dalam perjalanan hingga pertolongan rumah sakit (Hadi, 2019).

Faktor lamanya waktu yang di butuhkan saat melakukan pengkajian awal di ruang IGD kebanyakan responden tidak memperhatikan waktu pengkajian, kemudian kurangnya sarana prasarana seperti tempat tidur dan kursi roda

sehingga tertunda di beri tindakan maka dari itu terjadi perpanjangan waktu *response time* (Jimmi, 2019).

Complaint handling (penanganan keluhan) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi mutu dan kepuasan dari klien, *Complaint* dari klien merupakan momentum yang baik untuk institusi, karena dari *complaint* klien tersebut dapat memberikan kesempatan untuk institusi tersebut melakukan pemulihan/perbaikan jasa (Junita, 2021).

Respon time perawat sangat mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan, Perawat saat ini kurang tanggap dalam menangani keluhan pasien karena mutu pelayanan dikatakan baik apabila pasien merasa puas dengan pelayanan perawat. *Complaint handling* dapat mempengaruhi kepuasan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan, *complaint handling* dapat diketahui dengan bagaimana cara menangani keluhan dari pasien. Perawat perlu meningkatkan kualitas respon perawat dan *Complaint handling* dalam melayani pasien, sehingga mutu pelayanan keperawatan dapat dikatakan baik dan pasien merasa puas (Kurniana, 2018).

Penelitian Lailin, (2019) Hasil uji statistic menunjukkan bahwa ada hubungan antara *response time* perawat dengan *complain handling* dalam pelayanan keperawatan. Sedangkan Penelitian Akrian (2015) respon perawat rata-rata >5 menit. Jumlah perawat 49 orang dan rata-rata pasien perbulan 230 pasien terdapat beberapa perawat yang memiliki respon yang kurang terhadap keluhan pasien.

Berdasarkan pengambilan data awal pada bulan Mei Tahun 2023 menunjukkan bahwa Data di ruangan IGD RSUD Undata Jumlah perawat di RSUD Undata adalah 320 orang, dan jumlah perawat di ruang IGD adalah 43 orang. Pasien bulan januari 2023 kunjungan rawat jalan total 1016 orang. Data di RSUD Undata Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit RSUD Undata berjumlah 80,08% dari jumlah responden 432 orang berdasarkan jenis kelamin laki-laki berjumlah 183,42% dan perempuan 239,58%.

Kesenjangan masalah di ruangan IGD RSUD Undata tidak ada masalah yang didapatkan, berdasarkan hasil wawancara pada 5 perawat di ruangan IGD RSUD Undata Keberhasilan perawat IGD dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien gawat darurat ditentukan dari waktu tanggap perawat dalam melakukan tindakan. Perawat IGD mengatakan memiliki waktu tanggap yang baik apabila memiliki waktu tanggap kurang dari 5 menit dan waktu definitif ≤ 2 jam.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang Hubungan *Respon Time* Perawat terhadap *Complaint handling* di Ruang IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian tentang “Hubungan *Respon Time* Perawat terhadap *Complaint handling* di Ruang IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah?”

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan umum

Diketuinya Hubungan *Respon Time* Perawat terhadap *Complaint handling* di Ruang IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

2. Tujuan khusus

- a. Teridentifikasi *Respon Time* Perawat di ruangan IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah
- b. Teridentifikasi *Complaint handling* di ruangan IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah
- c. Teranalisis ada Hubungan *Respon Time* Perawat dengan *Complaint handling* di Ruang IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah

D. Manfaat penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat, baik manfaat secara praktis maupun manfaat secara teoritis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat di gunakan sebagai referensi di perpustakaan bagi institusi pendidikan kesehatan terkait tentang *Respon Time* Perawat dengan *Complaint handling* di Ruang IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Rumah sakit dengan diketahuinya Hubungan *Respon Time* Perawat dengan *Complaint handling* diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi rumah sakit untuk menyusun kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kesehatan
- b. Bagi perawat dapat digunakan sebagai pedoman dan untuk meningkatkan mutu pelayanan di Instalasi gawat darurat

DAFTAR PUSTAKA

Ajriani Nurcahyani A, Hubungan Respon Time Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Igd RSUD Labuang Baji Makassar. 2019. Jurnal Kesehatan Vol.1 No.2

Butar-butur J, Simamora RH. (2019) Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. J Ners Indonesia [Internet].;6(1):51–64. Available from: <https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JN/article/view/4358/4177>

Haryatun N, Sudarmono A. 2018. Perbedaan waktu tanggap tindakan keperawatan pasien cedera kepala kategori I-V di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Moewardi. Berita Ilmu Keperawatan. 1(2): 69-74.

Haryatun, Nunuk dan Sudaryanto. 2018. Perbedaan Waktu Tanggap Tindakan Keperawatan Pasien Cedera Kepala Kategori I-V Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Moewardi. Jurnal Berita Ilmu Keperawatan

Hadi Suwoko. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap : Literatur Review. *Bambang Edi Warsito / Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan Vol.10 No.1 (2019) 243-247*

Hidayat. Buku Ajar Kebutuhan Dasar Manusia. 2017. Jakarta: Aesculapius.

Hidayat. Pengantar Konsep Dasar Keperawatan. 2018. Jakarta : Salemba Medika.

Imu J, Diponegoro U, Kusuma EW (2020) Rumah Sakit Umum Daerah. Soewondo Pati merupakan rumah sakit yang juga bertujuan mendapatkan keuntungan.

Ilyas. Skripsi. Persepsi perawat pelaksana tentang budaya organisasi, hubungannya dengan kinerja di Rumah Sakit Marzoeeki Mahdi Bogor. 2018. Depok : FIK Universitas Indonesia.

Jimmy F. Rumampuk, Hubungan ketepatan triase dengan response time perawat di instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Tipe C. 2019. e-journal Keperawatan (e-Kp) Volume 7 Nomor 1.

Junita Maratur S, Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Respon Time Perawat Pada Pasien Suspek Covid 19 di IGD Rumah Sakit Hermina Jatinegara. 2021 Jurnal Ilmiah Keperawatan Altruistik (JIKA) Vol.4 No.1.

Joint Commission. 11 Tenets of a Safety Culture. 2017. The Joint Commission, (57), 57.

Pascasarjana Universitas Indonesia, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Departemen Ilmu Administrasi Kekhususan Administrasi dan Kebijakan Bisnis

Kuntoro W, Istiono W. (2018) Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di
Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *J
Kesehat Vokasional*;2(1):140.

Laili Mufidah. 2019. Hubungan Response Time perawat dengan Complaint
Handling (penanganan keluhan) dalam pelayanan keperawatan di Ruang Dahlia
RSUD Jombang.

Notoatmodjo, *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*, Edisi Revisi. 2017
Jakarta : Rineka Cipta.

Notoatmodjo, *Ilmu Perilaku Kesehatan*. 2017. Jakarta :Rineka Cipta.

Nursalam MN. Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan
Profesional. 4th ed. Suslia A, editor. 2018. Jakarta Selatan: Salemba Medika.
346-348 p

Nursalam. *Proses & Dokumentasi Keperawatan Konsep dan Praktik*. 2017.
Jakarta: Salemba Medika.

Nursalam MN. 2017. Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam Praktik
Keperawatan Profesional. 4th ed. Suslia A, editor. Jakarta Selatan: Salemba
Medika.

Oini O, Komalasari R, Hasibuan SY. (2017) Tingkat Kepuasan Pasien terhadap
Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Inap. *Nurs Curr [Internet]*.;5(2):50-60.
Available from: <https://ojs.uph.edu/index.php/NCJK/article/view/1707>

Prasetya Jaya Anang (2017) Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan Pasien Di
Igd Rs Tingkat IV Madiun. <http://repository.stikes-bhm.ac.id/147/1/3.pdf>

Peggy Pasya, Ichsan R & Herry S, Hubungan Peran Kepala Ruangan dan
Supervisor Keperawatan dengan Motivasi Perawat dalam Melakukan
Dokumentasi Keperawatan. *Jurnal Keperawatan Raflesia*, Volume 1 Nomor 2,
November 2019.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. 2017. Bandung :
Alfabeta

