

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD Dr. PIRNGADI KOTA MEDAN**

Normi Sipayung<sup>1)</sup>, Janno Sinaga<sup>2)</sup>, Henny Syapitri<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Ners, Universitas Sari Mutiara Indonesia  
Email : [sipayungnormie@ymail.com](mailto:sipayungnormie@ymail.com)

<sup>2)</sup>Program Studi Ners, Universitas Sari Mutiara Indonesia  
Email : [jnsmim@gmail.com](mailto:jnsmim@gmail.com)

<sup>3)</sup>Program Studi Ners, Universitas Sari Mutiara Indonesia  
Email : [heny\\_syafitri86@yahoo.com](mailto:heny_syafitri86@yahoo.com)

**ABSTRACT**

*Response time is fully committed to the patient time when patients arrive until response or a response from the emergency room. The speed of the service in this context is the implementation of the act or examination by physicians and nurses in less than five minutes from the first arrival in er patient. Patient satisfaction family is based on the fulfillment hope the patient and family. The gratification of the family closely related to response time (time responding). The purpose of aware of the relationships response time a nurse with satisfaction the family patients in emergency room RSUD Dr.Pirngadi city medan. This is the kind of research descriptive correlation with delightful the study of cross sectional. The population of this research was 320 people by the number of sample of the 48 patients taken with relatives of the accidental of sampling techniques. Collecting data was done using a questionnaire and observation, then the data analysis by test chi-square. Based on the research indicates the presence of the relation of response time a nurse with the family satisfaction atients in emergency room RSUD Dr.Pirngadi city medan ( $p=0.002$ ;  $\alpha 0.05$ ). Based on the result of the study can be in conclude that Rapid response time to increase life expectancy for patients, prevent a disability physical or death, and to increase the satisfaction of the family and the patient against services offered by hospital. Hence advised for hospitals, relations with leaves response time a nurse with satisfaction hospital patient and the management team can implement intervention to increase the satisfaction of the family patient against response time nurse.*

**Keywords :** *Response Time Nurse, Satisfaction Patients Family*

**PENDAHULUAN**

Kecepatan Pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan (Kepmen:Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003)

Kecepatan pelayanan dalam hal ini adalah pelaksanaan tindakan atau pemeriksaan oleh dokter dan perawat dalam waktu kurang dari 5 menit dari pertama kedatangan pasien di IGD. Waktu tanggap pada sistem *realtime*,

didefinisikan sebagai waktu dari saat kejadian (internal atau eksternal) sampai instruksi pertama rutin layanan yang dimaksud dieksekusi, disebut dengan *event response time*. Sasaran dari penjadwalan ini adalah meminimalkan waktu tanggap angka keterlambatan pelayanan pertama gawat darurat/emergency response time rate (WHO-Depkes;1998 dalam Nafri, 2009).

Berdasarkan data Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik Depkes, pada tahun 2017 jumlah rumah sakit di

Indonesia sebanyak 1.319 RSUD dengan jumlah kunjungan sebanyak 33.094.000, sementara data kunjungan ke IGD sebanyak 4.402.205 (13,3% dari total seluruh kunjungan di RSUD) dari jumlah kunjungan di IGD terdapat 12,0% berasal dari pasien rujukan.

Dimensi waktu tanggap sangat menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah dari pelanggan. Dimensi ketanggapan ini merefleksikan komitmen perusahaan atau institusi untuk memberikan pelayanan yang tepat pada waktunya dan persiapan perusahaan atau institusi sebelum memberi pelayanan (Bustami, 2011).

Menurut Wilde (2009), yang dikutip dari penelitian Wa Ode, dkk (2012) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan ketepatan waktu tanggap penanganan kasus pada *response time* I di instalasi gawat darurat bedah dan non bedah RSUD. Dr. Wahidin Sudirohusodo, telah membuktikan tentang pentingnya *response time* bahkan pada pasien selain penderita penyakit jantung. Mekanisme *response time*, disamping menentukan keluasan rusaknya organ-organ dalam, juga dapat mengurangi beban biaya. Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke IGD memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan peningkatan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD Rumah Sakit sesuai standar (Kemenkes, 2009).

Berdasarkan hasil penelitian Wa Ode, dkk (2012) mengatakan ketersediaan *stretcher* dan perawat triase dengan waktu

tanggap memiliki hubungan yang erat baik di IGD bedah dan non bedah. Tidak tersedianya *stretcher* untuk beberapa kejadian gawat darurat yang terjadi di IGD pada penelitian ini menunjukkan terjadinya peningkatan permintaan pelayanan yang melebihi kapasitas dan terjadinya kepadatan IGD pada waktu tersebut. Data hasil penelitian yang dapat mendukung penyebab tersebut adalah waktu tiba pasien yang kebanyakan datang ke IGD untuk mendapat pelayanan pada waktu sibuk (IGD bedah = 63,9% dan IGD non bedah = 85,7%) dimana pada waktu – waktu inilah menurut literatur hasil penelitian merupakan waktu dimana terjadi peningkatan permintaan pelayanan. Faktor lain yang mendukung adalah pola penempatan staf, tingkat karakteristik pasien, faktor pengetahuan, keterampilan dan pengalaman petugas kesehatan yang menangani kejadian gawat darurat.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan peneliti, diperoleh data dari rekam medik RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan dimana jumlah pasien yang datang berobat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Pirngadi Medan pada tahun 2018 sebanyak 22.731 orang pasien, dan pada tahun 2013 jumlah pasien bertambah menjadi 23.599 orang pasien, sedangkan pasien dengan kasus kegawatdaruratan yang datang berobat di instalasi gawat darurat RSUD Dr. Pirngadi Medan pada tahun 2018 kurang lebih berkisar 320 orang per bulannya. Perawat yang bertugas di Instalasi Gawat Darurat keseluruhannya berjumlah 38 orang perawat. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tahun 2018 terhadap lima orang keluarga pasien, tiga diantaranya mengatakan kurang puas dengan waktu tanggap pelayanan yang di berikan oleh petugas kesehatan, sedangkan dua diantaranya mengatakan merasa cukup

puas dengan waktu tanggap pelayanan petugas kesehatan di IGD RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui *response time* perawat di instalasi gawat darurat RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Untuk mengetahui kepuasan keluarga pasien di instalasi gawat darurat RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah menggunakan *deskriptif correlation* dengan rancangan penelitian *cross sectional* (studi potong lintang) yaitu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran/observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat, tidak ada tindak lanjut (Nursalam, 2008). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *Response Time* Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. penelitian ini adalah menggunakan *Tehnik Accidental Sampling*.

Pengukuran *response time* perawat dilakukan dengan observasi langsung dan menggunakan *stopwatch*. Lama *response time* perawat dihitung mulai dari kedatangan pasien di depan pintu IGD sampai mendapat tindakan penanganan atau *live saving* dari perawat jaga.

Analisis data statistic dilakukan untuk mengetahui hubungan antara *response time* perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat dengan menggunakan uji *chi square* dengan nilai  $p < 0,05$  dan CI 95%. Uji *chi square* digunakan untuk menganalisis yang berbentuk data kategori.

#### **HASIL**

Rumah sakit umum daerah Dr. Pirngadi Kota Medan terletak di jalan Prof.H.M Yamin SH No.47 didirikan oleh pemerintahan kolonial Belanda dengan nama GEMENTE ZIEKEN HIUS. Peletakan batu pertamanya dilakukan oleh Maria Constantia Macky pada tanggal 11 Agustus 1928 dan diresmikan pada tahun 1930. Rumah sakit umum daerah Dr. Pirngadi Kota Medan merupakan tempat pelayanan kesehatan milik pemerintah kota Medan yang melayani pelayanan rawat inap dan rawat jalan.

Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Pirngadi terlatak di gedung A lantai 1, terdiri dari IGD anak dan IGD dewasa atau umum. IGD RSUD Dr. Pirngadi difasilitasi oleh beberapa ruangan antara lain ruang tunggu bagi keluarga pasien, ruangan Kepala Instalasi Gawat Darurat, ruangan kepala ruangan IGD, ruang resusitasi, ruang laboratorium, ruang bedah minor, ruang *obstetric*, sebuah kamar bedah dan farmasi. Ruang IGD sendiri terbagi atas 4 (empat) bangsal, bangsal pertama terdiri dari 6 (enam) *bed* pasien, sebuah meja untuk dokter jaga, dan *nurs station*. Ruangan atau bangsal ini biasanya digunakan sebagai tempat pemberian tindakan pertama kali bagi setiap pasien – pasien baru. Bangsal ke 2 (dua) terdiri dari 2 (dua) *bed* pasien, bangsal ke 3 (tiga) terdiri dari 2 (dua) *bed* pasien. Bangsal ke 2 (dua) dan 3 (tiga) biasanya digunakan sebagai ruang observasi bagi pasien umum maupun pasien yang baru selesai menjalani tindakan operasi bedah minor. Bangsal ke 4 (empat) terdiri dari 2 (dua) *bed* pasien yang biasa digunakan untuk mengobservasi pasien dari ruang *obstetric* dan bedah minor. Ruang IGD dilengkapi dengan 20 (dua puluh) *bed* pasien yang dapat difungsikan juga sebagai brankar, 4

Response Time	Jumlah	Persentase (%)
Cepat	31	65
Lambat	17	35

(empat) brankar pasien, dan 3 (tiga) kursi roda. Jumlah keseluruhan perawat ruangan sebanyak 40 orang perawat, yang terbagi atas 3 (tiga) *shift* dalam sehari yaitu *shift* pagi sebanyak 15 (lima belas) orang perawat, *shift* sore sebanyak 6 (enam) orang perawat, dan *shift* malam sebanyak 6 (enam) orang perawat serta 1

Kepuasan Keluarga Pasien	Jumlah	Persentase (%)
Puas	15	31
Cukup Puas	24	50
Kurang puas	9	19

(satu) hingga 2 (dua) orang dokter di setiap *shift*.

**Tabel 1**  
**Distribusi Frekuensi Responden**  
**Karakteristik Responden Di IGD**

Respon Time	Kepuasan Keluarga Pasien						Jlh	P value	
	Puas		Cukup Puas		Kurang Puas				
	f	%	f	%	f	%			
Cepat	14	29	15	31	2	4	31	65	0.002
Lambat	1	2	9	19	7	15	17	35	

Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase (%)
<b>Umur</b>		
20-34 Tahun	21	44
35-45 Tahun	18	37
50-65 Tahun	9	19
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	17	35
Perempuan	31	65
<b>Hubungan Dengan Pasien</b>		
Orang Tua	11	23
Suami/Istri	19	40
Saudara	12	25
Anak	6	12

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
Tidak sekolah	7	14,6
SD	12	25
SMP/Sederajat	11	22,9
SMA/Sederajat	11	22,9
Perguruan Tinggi	7	14,6

Berdasarkan tabel 1 memperlihatkan bahwa mayoritas responden berusia 20-34 tahun (44%), mayoritas berjenis kelamin perempuan (65%), mayoritas hubungan dengan pasien sebagai suami/ istri (40%), mayoritas pendidikan terakhir SD (25%).

**Tabel 2**  
**Distribusi Frekuensi**  
**Response Time Perawat Di IGD**

Berdasarkan tabel 2 memperlihatkan bahwa mayoritas *response time* perawat dengan kategori cepat (65%).

**Tabel 3**  
**Distribusi Frekuensi Kepuasan Keluarga**  
**Pasien Di Instalasi Gawat Darurat**

Berdasarkan tabel 3 memperlihatkan bahwa mayoritas responden cukup puas (50%).

**Tabel 4**  
**Tabulasi Silang Hubungan Resaponse Time**  
**Perawat Dengan Kepuasan Keluarga**  
**Pasien Di Instalasi Gawat Darurat**

Berdasarkan tabel 4 memperlihatkan bahwa mayoritas *response time* perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan cepat (65%), keluarga pasien cukup puas (31%), merasa puas (29%) dan merasa kurang puas (4%), sedangkan *response time* perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan yang lambat (35%), keluarga pasien merasa cukup puas (19%), merasa kurang puas (15%) dan merasa puas (2%).

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai probabilitas  $p = 0,002$  ( $p < 0,05$ ) menunjukkan bahwa terdapat hubungan *response time* perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan Tahun 2014.

## PEMBAHASAN

### a. *Response Time* Perawat Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa mayoritas *response time* perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan tahun 2018 adalah cepat (65%). Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti mayoritas lama *response time* perawat IGD adalah 4 menit 56 detik, waktu *response time* perawat IGD tercepat adalah 1 menit 45 detik dan paling lambat adalah 8 menit 3 detik.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa cepatnya *response time* perawat disebabkan oleh ketersediaan brankar didepan pintu IGD dan jumlah tenaga kesehatan terutama perawat yang memadai di ruangan yaitu perawat *shift* pagi sebanyak 15 orang perawat, *shift* sore sebanyak 6 orang perawat, dan *shift* malam sebanyak 6 orang, ditambah lagi ketika peneliti melakukan penelitian ada beberapa mahasiswa kedokteran dan keperawatan yang sedang menjalankan praktek di IGD RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan sehingga dapat membantu *response time* perawat dalam menerima dan menangani setiap pasien baru yang datang berobat. Hal ini sesuai dengan pernyataan Wa Ode, dkk (2012) bahwa pentingnya keberadaan petugas triase secara bergantian di meja triase yang siap menerima kedatangan pasien baru. Hal ini

dapat di dukung juga dengan pernyataan Rangkuti (2013) yang mengatakan bahwa pelayanan yang terbaik (*excellent customer service*) adalah sekarang juga, tidak ada kata sebentar lagi apalagi besok.

### b. Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa mayoritas keluarga pasien merasa cukup puas (50%). Hal ini ditunjukkan dari pilihan jawaban pada kuesioner. Dari empat alternatif jawaban yaitu sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas, mayoritas keluarga pasien menjawab puas terkait beberapa pernyataan yang diajukan dalam kuesioner penelitian. Keluarga pasien menjawab puas (64,6%) terkait pernyataan bahwa respon perawat pada saat menerima hingga memberi pertolongan pertama kali kepada pasien tidak lebih dari 5 (lima) menit, puas (52,1%) terkait pernyataan bahwa perawat tanggap terhadap keluhan pasien dan keluarga, puas (56,3%) terkait pernyataan tentang perawat memberi tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan, puas (41,7%) terkait pelayanan yang diberikan kepada semua pasien dan keluarga sama tanpa memandang status sosial, puas (52,1%) terkait pernyataan tentang perawat berikap empati terhadap pasien dan keluarga, dan puas (39,6%) terkait pernyataan tentang perawat tidak membiarkan keluarga pasien menunggu terlalu lama untuk mengetahui keadaan/ kondisi pasien saat di IGD.

Hasil penelitian ini didukung oleh pernyataan Margareth dalam Nursalam (2013), yang memaparkan bahwa memberikan pelayanan yang cepat, mudah, tepat, lancar dan berkualitas mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian

didapatkan bahwa keluarga pasien merasa puas (31%). Hal ini ditunjukkan dari pilihan jawaban keluarga pasien yang menjawab sangat puas (52,1%) terkait pernyataan bahwa perawat pada umumnya bersikap ramah dan sopan, sangat puas (41,7%) terkait pernyataan bahwa pelayanan keperawatan di IGD berjalan baik, cepat dan tepat, serta keluarga pasien menjawab sangat puas (45,8%) terkait pernyataan tentang prosedur pelayanan di IGD tidak berbelit-belit.

Berdasarkan hasil penelitian juga didapatkan keluarga pasien merasa kurang puas (19%). Hal ini ditunjukkan dari pilihan jawaban keluarga pasien yang mayoritas menjawab sangat tidak puas (64,6%) terkait pernyataan bahwa perawat mendorong dan memberi semangat kepada pasien untuk sembuh, dan sangat tidak puas (62,5%) terkait pernyataan bahwa perawat menjelaskan setiap tindakan yang akan diberikan kepada pasien dan keluarga. Hal ini sesuai dengan pendapat Margaretha yang dikutip oleh Nursalam (2013) yang berpendapat bahwa salah satu indikator untuk mengukur kepuasan adalah daya tanggap dimana dalam daya tanggap diperlukan beberapa unsur agar dapat diterima salah satunya memberi penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya. Sehingga individu yang mendapat pelayanan mampu mengerti dan menyetujui segala bentuk pelayanan yang diterima.

### **c. Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat**

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh  $p = 0.002$ ;  $p < 0,05$  artinya menunjukkan bahwa ada hubungan *response time* perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan Tahun

2018. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa jumlah *response time* perawat yang termasuk dalam kategori cepat lebih banyak dibandingkan dengan *response time* perawat dalam kategori lambat.

Menurut Puspongoro yang dikutip dari penelitian Bona Boy (2012), mengatakan bahwa penanggulangan penderita gawat darurat (PPGD) dalam mencegah kematian dan kecacatan ditentukan oleh beberapa faktor salah satunya kecepatan dalam kualitas pertolongan yang diberi untuk menyelamatkan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti ditemukan bahwa meskipun *response time* yang dilakukan perawat di IGD mayoritas termasuk dalam kategori cepat namun responden mayoritas hanya menjawab cukup puas. Menurut asumsi peneliti hal ini disebabkan karena kurangnya penjelasan dari perawat terkait segala tindakan yang akan diberikan kepada pasien dan keluarga sehingga responden hanya merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan hal ini terbukti dari hasil kuesioner penelitian bahwa responden menjawab sangat tidak puas terkait pernyataan tentang perawat menjelaskan setiap tindakan yang akan diberikan kepada pasien dan keluarga.

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Syafrudin (2011), terdapat 10 indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan. Dalam perkembangan selanjutnya kesepuluh dimensi tersebut dirangkum menjadi lima dimensi yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan "RATER" (*responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability*).

Asumsi peneliti ini dipertegas oleh pendapat Margaretha yang dikutip oleh Nursalam (2013) dimana indikator untuk mendukung kepuasan salah satunya

adalah daya tanggap dimana daya tanggap itu sendiri didefinisikan sebagai suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima. Pernyataan ini juga didukung oleh pendapat Lumenta dalam Waluyo (2010), yang mengatakan bahwa masyarakat yang berada di lingkungan kehidupan modern tidak mudah puas dan cenderung lebih menuntut serta berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar dan cenderung mengkritik. Dari hasil penelitian juga terdapat *response time* perawat dalam kategori lambat (35,7%) dengan mayoritas responden merasa cukup puas (18,8%).

Utama dan Rachmadi dalam Waluyo (2010), menyatakan bahwa ada beberapa karakteristik individu yang diduga menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien diantaranya yaitu pendidikan, umur, jenis kelamin. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dimana responden yang berpendidikan terakhir SD (25%) menyatakan cukup puas (16,7%), sedangkan responden yang berpendidikan terakhir perguruan tinggi (14,6%) menyatakan kurang puas (2,1%). Berdasarkan hasil penelitian responden dengan rentang usia antara 20-34 tahun (44%) yang merasa puas (22,9%), karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden adalah perempuan (65%) dan menyatakan cukup puas (31,3%), Sedangkan responden yang memiliki hubungan dengan pasien sebagai suami/ istri (40%) mayoritas responden menyatakan cukup puas (18%)

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan *response time*

perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan Tahun 2015 dapat disimpulkan bahwa : *Response time* perawat IGD mayoritas cepat yaitu sebesar 65%

Kepuasan keluarga pasien mayoritas cukup puas yaitu sebesar 50% Ada hubungan *response time* perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan Tahun 2018 dengan nilai  $p = 0,002$

### REFERENSI

- Bustami.(2011). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Padang: EMS.
- Depkes RI. (2004). Kebijakan Dasar Standart Pelayanan Kesehatan. Jakarta
- Haryatun, Nunuk. dkk. (2008). Perbedaan Waktu Tanggap Tindakan Keperawatan Pasien Cedera Kepala Kategori I-V Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Moerwadi. <http://publikasiilmiah.ums.ac.id.pdf>. Diakses 22 November 2013
- Kemenkes RI. (2009). Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Nafri. (2009). Kecepatan pelayanan. Jogyakarta : Maju Bersama Dunia Keperawatan.
- Notoatmodjo, S. (2010). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Nursalam. (2013). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi 3. Jakarta : Salemba Medika

Rangkuti, Freddy. (2013). Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001. Jakarta : Gramedia.

Sabarguna, Boy S. (2008). Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta : CV. Sagung Seto.

Setiadi. (2007). Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan Edisi Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Syafrudin, dkk. (2011). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta : CV. Trans Info Media.