



**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KOMPLAIN PASIEN
RAWAT JALAN DI POLI THT**

Septian Aditya Putra*, Maryana, Agustin

Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Keperawatan, Institut Citra Internasional, Jl. Pinus I, Kacang Pedang,
Gerunggang, Pangkalpinang, Bangka Belitung 33125, Indonesia

*septianseptian336@gmail.com

ABSTRAK

Komplain merupakan keluhan yang disampaikan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Standar kualitas yang berbeda antara pasien dan penyedia layanan dapat menimbulkan keluhan. Keluhan adalah istilah yang muncul dari ketidaksesuaian antara persepsi pelanggan apa yang dilihat dan yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Fakto-Faktor yang berhubungan dengan komplain pasien di Rumah Sakit Bakti Timah Pangkalpinang Tahun 2023. Desain penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang dilakukan dengan pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian yang pendekatan pengumpulan datanya sekaligus objek penelitian dianggap hanya sekali, dengan hasil berupa analisa univariat dan analisa bivariat. Populasi penelitian yaitu seluruh pasien bulanan di poli THT Rumah Sakit Bakti Timah Pangkalpinang, sampel yang diambil berjumlah 36 orang di Poli THT Rumah Sakit Bakti Timah Pangkalpinang. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa ada hubungan antara komplain pasien terhadap aspek manusia dan pelayanan dengan Uji statistik $p\ value=0,000 <0,05$, dan ada hubungan komplain pasien terhadap waktu tunggu dengan Uji statistik $p\ value=0,000 <0,05$. Saran dari penelitian ini adalah agar pelayanan lebih ditingkatkan lagi dan waktu tunggu di pelayanan lebih di persingkat lagi supaya tidak ada pasien yang komplain.

Kata kunci: komplain pasien; rawat jalan; waktu tunggu

FACTORS RELATED TO OUTPATIENT COMPLAINTS AT THT POLY

ABSTRACT

Complaints are complaints submitted by patients about the services provided. Different quality standards between patients and service providers can give rise to complaints. Complaint is a term that arises from a discrepancy between the customer's perception of what is seen and what is expected. This study aims to determine the factors related to patient complaints at Bakti Timah Pangkalpinang Hospital in 2023. The research design carried out in this research is a quantitative study carried out with a cross-sectional approach, namely research in which the data collection approach as well as the research object are considered only once, with results in the form of univariate analysis and bivariate analysis. The study population was all monthly patients at the THT poly at Bakti Timah Hospital, Pangkalpinang. The samples taken were 36 people at the THT poly at Bakti Timah Hospital, Pangkalpinang. The results of this study found that there was a relationship between patient complaints about human aspects and services with a statistical test $p\ value = 0.000 <0.05$, and there was a relationship between patient complaints and waiting time with a statistical test $p\ value = 0.000 <0.05$. The suggestion from this study is that the service is further improved and the waiting time at the service is further shortened so that no patient complains.

Keywords: outpatient; patient complaints; waiting time

PENDAHULUAN

Rumah sakit sangat dihargai untuk layanan kesehatan mereka di masyarakat. Layanan tersebut mulai dari SDM yang di harus professional, fasilitas yang memenuhi standar akreditasi, serta *Hospitality* dan *Caring* yang harus dimiliki oleh stiap SDM rumah sakit. Akreditasi rumah sakit level internasional didapatkan melalui JCI (*The Joint Internasional*) dan KARS. Sementara KARS adalah lembaga indenpenden pelaksana akreditasi rumah sakit, baik nasional dan internasional. Rumah sakit harus bisa memenuhi yang diinginkan pasien yang menggunakan jasa kesehatan dengan mengutamakan *patient safety* dan mutu pelayanan yang erat kaitannya dengan kepuasan pasien, berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan RI no 129/Menkes 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar minimal pelayanan rumah sakit sangat berkaitan erat dengan kepuasan pasien. Dari standar pelayanan rumah sakit minimal rumah sakit banyak yang memperbaiki sistem pelayanannya. Ketika pasien tidak puas mereka bisa menyampaikan komplain secara lisan atau tulisan. Komplain yang disampaikan kepihak rumah sakit sangat membantu untuk mengevaluasi pelayanan dirumah sakit (Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 2009).Keluhan yang sama dari klien yang berbeda, fenomena yang terjadi di rumah sakit bisa terjadi lagi. Keluhan dari pasien yang bisa muncul berulang kali, kurangnya informasi. Menurut penelitian (Mukti, Hamzah, & Nyorong, 2013), pelayanan kesehatan yang berkualitas harus dapat memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dan bagaimana pelayanan kesehatan akan atau telah dilaksanakan. Pasien dapat mengadu ke manajemen rumah sakit jika informasi ini tidak jelas. Walaupun keluhan yang disampaikan oleh pasien tidak rumit, namun tidak boleh diabaikan karena keluhan dari pasien juga dapat membantu manajemen rumah sakit memahami kekurangan fasilitas tersebut. (Irawan, Nawawi, & Ahmad, 2016) Pengaduan dapat dijadikan masukan atau evaluasi terhadap pelayanan rumah sakit. (Pratiwi, Y, Fresty, .A, dan Martini W, 2010).

Rumah sakit sangat tinggi tuntutan nya oleh masyarakat, masih terdapat banyak komplain yang dikeluhkan pasien di berbagai rumah sakit, berdasarkan hal tersebut Rumusan masalah adalah apa saja Faktor-faktor yang berhubungan dengan komplain pasien di Rumah Sakit Bakti Timah Pangkalpinang tahun 2023. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Diketahui adanya komplain pasien di rawat jalan Rumah Sakit Bakti Timah Pangkalpinang, diketahui hubungan aspek manusia dan pelayanan dengan komplain pasien di rawat jalan Rumah sakit Bakti Timah Pangkalpinang, diketahui hubungan waktu tunggu lama dengan komplain pasien di rawat jalan Rumah Sakit Bakti Timah Pangkalpinang.

METODE

Desain penelitian yang dilakukan dalam penlitian ini adalah penelitian kuantitatif yang dilakukan dengan pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian yang pendekatan pengumpulan datanya sekaligus objek penelitian dianggap hanya sekali. Siyoto dan Sodik (2018). Untuk mengetahui apakah ada hubungan antar variabel tersebut. Peneliti memantau atau mengukur informasi tentang variabel dependen atau variabel dependen dan variabel independen (bebas) atau yang mempengaruhi secara bersamaan dilakukan sehingga penelitian ini tidak dapat dilacak. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah aspek manusia dan pelayan, waktu tunggu lama, dengan menggunakan kuesioner Skala Likert, dengan pilihan Buruk(1), Cukup(2), Baik(3), dan Puas(4) berkisar dari sangat positif hingga sangat negatif. Sedangkan variabel terikatnya adalah Komplain pasien. Sehingga peneliti ingin melihat apakah ada hubungan antara kedua variabel tersebut. Menurut Ferdinand (2014), penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang biasa digunakan mahasiswa untuk menyelesaikan skripsi. Kesederhanaan penelitian ini menunjukkan adanya awalan hipotesis penelitian yang dibuat untuk membantu mahasiswa membuktikan hipotesis melalui berbagai metode penelitian terstruktur.

HASIL

Tabel 1.
Data Ditribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	f	%
Laki-laki	30	34,1
Perempuan	58	65,9

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 58 (65,9%) lebih banyak dari responden yang berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 2.
Uji Normalitas Data Menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov Pada Variabel Aspek Manusia dan Pelayanan

Variabel	df	P
Aspek Manusia dan Pelayanan	36	0,128

Berdasarkan tabel diatas Hasil uji normalitas data menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov pada variabel aspek manusia dan pelayanan didapatkan p value = 0,128 < 0,05 data berdistribusi normal.

Tabel 3.
Hubungan Komplain Pasien dengan Aspek manusia dan pelayanan Rumah Sakit

Aspek manusia dan pelayanan	Komplain Pasien				P
	Ada komplain		Tidak ada Komplain		
	f	%	f	%	
Rendah	20	27,7%	0	0,0%	0,000
Tinggi	0	0,0%	68	77,3%	

Berdasarkan tabel diatas hubungan komplain pasien dengan aspek manusia dan pelayanan, aspek manusia dan pelayanan tidak ada komplain tinggi berjumlah 68 orang (77,3%) dan aspek manusia dan pelayanan ada komplain rendah berjumlah 20 orang (27,7%). Dari hasil uji statistik dengan *Chi Square* diperoleh nilai $p = 0,000 < (0,05)$ maka dapat dikatakan terdapat hubungan yang bermakna antara komplain pasien dengan aspek manusia dan pelayanan.

Tabel 4.
Hubungan Komplain Pasien dengan Waktu Tunggu Rumah Sakit

Waktu tunggu	Komplain Pasien				P
	Ada komplain		Tidak ada Komplain		
	f	%	f	%	
≥60 Menit	20	27,7%	4	4,5%	0,000
<60 Menit	0	0,0%	64	72,7%	
Jumlah	10	100%	26	100%	

Berdasarkan tabel hubungan komplain pasien dengan waktu ≥60 menit tidak ada komplain dengan jumlah 68 orang (77,3%) dan waktu tunggu <60 menit ada komplain berjumlah 20 (27,7%). Dari hasil uji statistik dengan *Chi Square* diperoleh nilai $p = 0,000 < (0,05)$ maka dapat dikatakan terdapat hubungan yang bermakna antara komplain pasien dengan waktu tunggu. Hubungan aspek manusia dan pelayanan terhadap komplain pasien Rumah Sakit Bakti Timah Pangkalpinang Tahun 2023. Komplain adalah ekspresi perasaan ketidakpuasan seorang pelanggan berupa pernyataan atau ungkapan baik lisan atau tertulis terhadap standar pelayanan yang diberikan dari produk atau yang sudah diterima. komplain sebagai

penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, atau kemarahan terkait layanan atau produk (Daryanto dan Setyabudi 2014). Standar kualitas yang berbeda antara pelanggan dan penyedia layanan dapat menimbulkan keluhan. Keluhan adalah istilah yang muncul dari ketidaksesuaian antara persepsi pelanggan (apa yang dilihat) dan harapan. Keluhan adalah ekspresi ketidakpuasan terhadap standar layanan atau tindakan atau kelambanan penyedia layanan yang berdampak pada pelanggan (Putri 2016). Aspek manusia adalah aspek yang mempelajari interaksi dengan lingkungan, baik dalam lingkungan sosial, ekonomi, maupun budaya serta segala aktivitas kehidupan manusia di muka bumi. Manusia adalah makhluk yang mempunyai kemampuan untuk mengada, suatu kesadaran bahwa ia ada dan mampu mempertahankan adanya di dunia menurut (Ludwing Binswanger 2017). Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan (R.A Supriyono 2016). Dalam penelitian ini membuktikan ada hubungan antara komplain pasien dengan aspek manusia dan pelayanan, aspek manusia dan pelayanan tidak ada komplain tinggi berjumlah 68 orang (77,3%) dan aspek manusia dan pelayanan ada komplain.

PEMBAHASAN

Hubungan aspek manusia dan pelayanan terhadap komplain pasien Rumah Sakit

Komplain adalah ekspresi perasaan ketidakpuasan seorang pelanggan berupa pernyataan atau ungkapan baik lisan atau tertulis terhadap standar pelayanan yang diberikan dari produk atau yang sudah diterima. komplain sebagai penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, atau kemarahan terkait layanan atau produk (Daryanto dan Setyabudi 2014). Standar kualitas yang berbeda antara pelanggan dan penyedia layanan dapat menimbulkan keluhan. Keluhan adalah istilah yang muncul dari ketidaksesuaian antara persepsi pelanggan (apa yang dilihat) dan harapan. Keluhan adalah ekspresi ketidakpuasan terhadap standar layanan atau tindakan atau kelambanan penyedia layanan yang berdampak pada pelanggan (Putri 2016).. Aspek manusia adalah aspek yang mempelajari interaksi dengan lingkungan, baik dalam lingkungan sosial, ekonomi, maupun budaya serta segala aktivitas kehidupan manusia di muka bumi. Manusia adalah makhluk yang mempunyai kemampuan untuk mengada, suatu kesadaran bahwa ia ada dan mampu mempertahankan adanya di dunia menurut (Ludwing Binswanger 2017). Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan (R.A Supriyono 2016).. Dalam penelitian ini membuktikan ada hubungan antara komplain pasien dengan aspek manusia dan pelayanan, aspek manusia dan pelayanan tidak ada komplain tinggi berjumlah 68 orang (77,3%) dan aspek manusia dan pelayanan ada komplain rendah berjumlah 20 orang (27,7%) dengan nilai $p\text{ value} = 0,000 < (0,05)$ maka dapat dikatakan terdapat hubungan yang bermakna antara komplain pasien dengan aspek manusia dan pelayanan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sri Agustina Meliala, Muhammad Adiul Ilham, Hana Dhini Julia Pohan (2023) faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi rumah sakit umum daerah (rsud) kota subulussalam. Adanya hubungan antara tangibles (bukti nyata) 0,002 ($p < 0,05$). terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSUD Kota Subulussalam. Adanya hubungan antara realibility (kehandalan) 0,003 ($p < 0,05$). terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSUD Kota Subulussalam. Adanya hubungan antara responsiveness (daya tanggap) 0,000 ($p < 0,05$) terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan terjadinya

komplain di instalasi farmasi RSUD Kota Subulussalam. Adanya hubungan antara assurance (jaminan) 0,004 ($p < 0,05$) terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSUD Kota Subulussalam. Adanya hubungan antara empathy (empati) 0,003 ($p < 0,05$) terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSUD Kota Subulussalam. Hubungan antara variabel indikator pelayanan tangibles (bukti nyata), realibility (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati), dimana hubungan yang paling kuat terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSUD Kota Subulussalam adalah terletak pada variabel indikator pelayanan responsiveness (daya tanggap) dengan nilai Sig. (p.value) pada hasil uji chisquare $p < 0,05$. Berdasarkan teori, hasil penelitian diatas peneliti berpendapat bahwa, banyak faktor yang berhubungan dengan komplain karena komplain adalah penyampaian dalam bentuk ketidakpuasan. Aspek manusia dan pelayanan adalah perilaku personal yang kurang memuaskan sehingga layanan proses pelanggan dalam menikmati jasa tidak memuaskan. Komplain adalah hal yang harus diperhatikan bagi suatu perusahaan terutama bagi rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan masyarakat. Jadi penting bagi rumah sakit memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien untuk meningkatkan citra rumah sakit.

Hubungan waktu tunggu terhadap komplain pasien di Rumah Sakit

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit tersebut mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien, (Utami, 2015) menyatakan pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, dan nyaman. Menurut Kemenkes RI Nomor: 129/Menkes/SK/II/2088,, tentang waktu tunggu pelayanan, waktu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan, sampai dilayani oleh dokter di poliklinik lanjutan, dengan kategori cepat biasanya berlangsung sekitar kurang lebih atau sama dengan 60 menit. Rata-rata responden dalam masalah waktu tunggu sebagian besar terjadi selama lebih kurang atau sama dengan 60 menit. Dalam penelitian ini membuktikan ada hubungan antara waktu tunggu dengan komplain pasien, ≥ 60 menit tidak ada komplain dengan jumlah 68 orang (77,3%) dan waktu tunggu < 60 menit ada komplain berjumlah 20 (27,7%) dengan nilai p value= 0,000 $< (0,05)$ maka dapat dikatakan terdapat hubungan yang bermakna antara komplain pasien dengan waktu tunggu. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ahmad Fahmi Mujahidillah, Febri Erianto Wibowo (2020) analisis karakteristik pelanggan komplain terhadap lama waktu tunggu pendaftaran rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan antara yang berpendidikan dengan non pendidikan potensi komplain lebih tinggi pelanggan dengan pendidikan tinggi, 14 orang (73,7%) pendidikan tinggi merasa kurang dan 5 orang (26,3%) puas, sedangkan non pendidikan 16 orang (100%) puas. Jika ditinjau dari gender pria atau wanita maka persentase menilai, bahwa wanita lebih cenderung komplain terhadap lama waktu tunggu pendaftaran rawat jalan. Hasil penelitian menyebutkan 14 pelanggan wanita prosentase 100% (semuanya) menyatakan kurang yang berpotensi komplain, sedangkan sisa 21 pria, prosentase 100% (semuanya) menyatakan puas. Kemudian karakteristik terakhir ditinjau dari status pernikahan pelanggan, hasil penelitian menunjukkan bahwa data dengan uji chi-square dari 16 orang yang belum menikah, 14 orang menyatakan kurang, dan 2 orang menyatakan puas, sedangkan 19 orang yang sudah menikah semuanya menyatakan puas. Hasil observasi lama petugas pendaftaran menyelesaikan pendaftaran saat tidak ada pasien mengantre sekitar 4-7 menit, yang menjadikan lama waktu tunggu pendaftaran adalah membludaknya pelanggan yang mendaftar pada waktu yang sama. Berdasarkan karakteristik di atas sebagian besar pelanggan mentoleransi delay waktu tunggu pendaftaran rawat jalan, sebagian responden yang lain menyatakan kurang respon time untuk petugas pendaftaran.

Berdasarkan teori hasil penelitian diatas peneliti berpendapat bahwa, waktu tunggu pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan kepuasan pasien terhadap suatu faskes. Standar waktu tunggu pasien di poli rawat jalan adalah ≤ 60 . Ketidak tepatan waktu tugas pendaftaran dalam mendaftarkan atau menyiapkan dokumen rekam medis, menjadi salah satu penyebab pemicu komplain. Hal ini membuktikan bahwa waktu tunggu berpengaruh terhadap komplain pasien.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian ini membuktikan bahwa Rumah Sakit Bakti Timah Pangkalpinang terdapat hubungan antar komplain pasien dengan aspek manusia dan pelayanan dengan nilai, Dan terdapat juga hubungan antar komplain pasien dengan waktu tunggu dengan. Saran bagi Rumah Sakit Bakti Timah Pangkalpinang untuk lebih mempersingkat waktu tunggu di rawat jalan dengan cara menerapkan SIMRS untuk mempersingkat waktu menunggu pasien. Penerapan SIMRS di rumah sakit tentunya memiliki banyak manfaat bagi kepuasan pasien. Pasien yang senang akan menjadi pelanggan setia dan mereferensikan rumah sakit yang bagus.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariadi, H. (2019). Komplain Pasien di Pelayanan Rumah Sakit. *CNJ: Caring Nursing Journal*, 3(1), 7-13..
- Astuti, T. (2022). Analisis Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan: Literature Review.
- Heryana, Ade. (2016). "Hipotesis Penelitian." *Eureka Pendidikan* (June):1.
- Kemendes RI. (2006). Pedoman Penyelenggaraan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit.
- Kemendes RI. (2008). Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Mendes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Musu, K. L., Suryawati, C., & Warsono, H. (2020). Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(1), 7-15.
- Musriah, N. (2018). Hubungan Tingkat Pengetahuan Dan Motivasi Dengan Teknik Menyusui Pada Ibu Post Partum Di Ruang Dahlia 1 Rsud Gambiran Kota Kediri. *JuKe (Jurnal Kesehatan)*, 2(1).
- Notoadmojo, Soekidjo. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta
- Riduwan (2010). Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV
- Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif.
- Siswanto, S. S., (2014). Metodologi Penelitian Kesehatan dn Kedokteran, Yogyakarta: Bursa Ilmu.
- Siyoto & Sodik. (2018). Dasar Metodologi Penelitian. Literasi Media Publishing.

- Saputra, F. E., & Murti, M. N. (2020). Faktor-faktor yang memengaruhi kegagalan jasa di rumah sakit raflesia bengkulu dan dampaknya pada perilaku complain pasien. *The Manager Review*, 2(1), 69-82.
- Tazkiya, F. H., PW, I. A. D., & Damayanti, R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Bpjs di Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 3(02).
- Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 188.44/0549/KUM/2012. (2012). Kalimantan Selatan Indikator Kinerja Utama (IKU) Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI. (2008). Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Pramita Sari Mahardika.2016. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Flamboyan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Hardjono Ponorogo.Diakses pada tanggal 6 April 2016
- Purwanto (2020). Kualitas Pelayanan Keperawatan.
- Waine, I., Meliala, A., & Siswianti, V. D. Y. (2020). Penanganan Komplain Di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 23(04), 127-132.
- Wang, S. C., Chu, N. F., Tang, P. L., Pan, T. C., & Pan, L. F. (2023). Using Healthcare Complaints Analysis Tool to Evaluate Patient Complaints during the COVID-19 Pandemic at a Medical Center in Taiwan. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(1),310.
- Wirajaya, M. K. M., & Rettobjaan, V. F. C. (2022). Faktor yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit: Sistematis Review. *Jurnal Kesehatan*, 13(2), 408-415.
- Wira, I. A. (2019). Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Wangaya Kota Denpasar.
- World Health Organization (WHO). (2005). Incarcerated Hernia. Diakses pada tanggal 27 September 2018 dari www.who.int.

