

# HUBUNGAN *RESPON TIME* PERAWAT DENGAN *COMPLAINT HANDLING* (PENANGANAN KELUHAN) DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG DAHLIA RSUD JOMBANG

Lailin Mufidah\* Arif Wijaya \*\* Leo Yosdimiyati R\*\*\*

## ABSTRAK

**Pendahuluan:** *Respon time* perawat dalam memberikan pertolongan untuk menyelamatkan nyawa/mencegah kecatatan seseorang memerlukan standar pelayanan yang cepat dan tepat. Fenomena saat ini banyak perawat yang kurang tanggap terhadap keluhan pasien, pasien dibiarkan menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pertolongan. **Tujuan penelitian:** Tujuan penelitian mengetahui hubungan *respon time* perawat dengan *complaint handling*. **Metode penelitian:** Metode penelitian dengan *cross sectional*, populasi semua pasien di ruang Dahlia RSUD Jombang, dengan *consecutive sampling* didapatkan 45 responden. Variabel independen meliputi *respon time* perawat, variabel dependen meliputi *complaint handling* dalam pelayanan keperawatan. Instrumen penelitian variabel independen menggunakan lembar observasi dan variabel dependen menggunakan kuesioner. Analisa data dengan uji *spearman rank*. **Hasil penelitian:** Hasil penelitian didapatkan sebagian besar perawat memiliki *respon time* lambat 5-10 menit 15 orang (33,3%) dan *complaint handling* cukup 28 orang (62,2%). Hasil penelitian hampir setengahnya 20 (44,4%) responden merasakan *respon time* perawat dengan *complaint handling* cukup. Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan antara *respon time* perawat dengan *complaint handling* dalam pelayanan keperawatan. *Respon time* perawat dalam menangani pasien di ruang Dahlia RSUD Jombang rata-rata 5-10 menit. **Kesimpulan:** *Complaint handling* berhubungan dengan *respon time* perawat, karena jika pelayanan yang diberikan perawat cepat dan tepat maka tidak akan ada *complaint* dari pasien.

Kata kunci : *Respon time*, Perawat, *complaint handling*, Pelayanan Keperawatan

## RELATION OF NURSE RESPONSE TIME WITH COMPLAINT HANDLING IN NURSING SERVICES IN DAHLIA ROOM OF RSUD JOMBANG

### ABSTRACT

**Premilinary:** *The nurse response time in providing help to save lives / prevent a person's logs requires a prompt and appropriate standard of service. The current phenomenon, many nurses who are less responsive to patient complaints, patients are left to wait too long to get help. Purpose:* The purpose of this research is to know the relation of nurse time response with *complaint handling*. **Method:** *Research method with cross sectional, population of all patients in Dahlia room of RSUD Jombang, with consecutive sampling got 45 respondents. Independent variable include nurse time response, dependent variable include complaint handling in nursing service. Research Instrument of independent variable using observation sheet and dependent variable using questionnaire. Data analysis with spearman rank test. Result :* *Research result got most of nurse have slow response time 5-10 minute are 15 people (33,3%) and enough complaint handling are 28 people (62,2%). Research result shows that almost half, (44,4%) 20 respondents feel nurse time response with complaint handling is good enough. The result of statistical test shows that there is relation between nurse time response with complaint handling in nursing service. Nurse response time in handling patients in Dahlia room of RSUD Jombang has average of 5-10 minutes. Conclusion:* *Complaint handling is related to nurses response time, because if the service provided by the nurse is fast and precise then there will be no complaint from the patient ..*

Keywords : *Respon Time, Nurse, Complaint Handling, Nursing Service*

## PENDAHULUAN

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 (Dwi Surtiningsih, 2016,22). Fenomena saat ini banyak perawat yang kurang tanggap terhadap keluhan pasien, pasien dibiarkan menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pertolongan (Akrian, 2015)

*Complaint handling* merupakan pertimbangan yang digunakan untuk memperbaiki manajemen suatu instansi (Bappenas, 2010, 30). Menurut (Commonwealth Ombudsman of Australia, 2009) menangani keluhan dapat menjadi upaya yang efektif untuk menyelesaikan masalah serta memelihara hubungan baik antar institusi dan masyarakat. Menurut Anggraini (2011, 16, 20) terdapat pasien yang mengeluh karena pelayanan yang diberikan oleh perawat dan pasien mengeluh respon perawat dalam menangani keluhan pasien kurang baik.

Penelitian sebelumnya waktu tanggap petugas kesehatan 65% perawat kurang tanggap dengan keluhan pasien dan mengatakan bebannya lebih berat dibandingkan dengan petugas diruangan/unit kerja yang lain, 80% perawat kurang tanggap dengan tugasnya dikarenakan fasilitas dan sarana yang tersedia pada kategori sedang, karena masih ada fasilitas dan peralatan yang kualitasnya belum sesuai dengan standar, dan 77,5% perawat kurang tanggap karena standar prosedur pelayanan kurang berkualitas (Dwi Surtiningsih, 2016, 22). Penelitian Akrian (2015,33) respon perawat rata-rata >5 menit. Hasil studi pendahuluan di ruang Dahlia di RSUD Jombang pada tanggal 5 maret 2018 yang terdiri dari 49 perawat dan rata-rata pasien perbulan 230 pasien terdapat beberapa perawat yang memiliki respon yang kurang terhadap keluhan pasien.

Hasil wawancara studi pendahuluan yang dilakukan peneliti dengan tiga pasien mengatakan mengeluh karena perawat kurang cepat dalam menanggapi keluhan dari pasien, dua orang mengeluh karena interaksi/perhatian yang diberikan perawat kepada pasien dinilai kurang baik.

*Respon time* Menurut Kemenkes (2009, 26) dapat menyebabkan luasnya kerusakan organ, selain itu *respon time* juga dapat menentukan keadaan semakin membaik atau memburuknya keadaan pasien. *Complaint handling* (penanganan keluhan) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi mutu dan kepuasan dari klien (Raafika Wulandari, 2014, 15). *Complaint handling* merupakan metode alternatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan institusi untuk mewujudkan visi dan misi rumah sakit (BAPPENAS, 2010). *Complaint* dari klien merupakan momentum yang baik untuk institusi, karena dari *complaint* klien tersebut dapat memberikan kesempatan untuk institusi tersebut melakukan pemulihan/perbaikan jasa (Raafika Wulandari, 2014).

Berdasarkan data dalam latar belakang maka dirumuskan permasalahan apakah ada hubungan respon time perawat dengan complaint handling dalam pelayanan keperawatan? Dengan demikian tujuan penelitian adalah diketahui hubungan respon time perawat dengan complaint handling dalam pelayanan keperawatan di ruang Dahlia RSUD Jombang

## BAHAN DAN METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah cross sectional, yaitu suatu penelitian dengan cara pendekatan, observasi dan menggunakan kuesioner atau pengumpulan data sekaligus pada satu waktu. Populasi yang akan diteliti adalah semua pasien yang ada di ruang Dahlia RSUD Jombang sejumlah 230 pasien. Metode sampling yang digunakan *consecutive sampling* dengan besar sample 45 pasien. Variabel independet dalam penelitian ini adalah respon time perawat dan variabel dependen

adalah complaint handling. Pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner dan observasi, pengolahan data editing, coding, scoring dan tabulating dilanjutkan dengan analisa data dengan uji statistik spearman rank.

## HASIL PENELITIAN

### Data Umum

Tabel 5.1 Lama kerja perawat di ruang Dahlia RSUD Jombang

No	Lama kerja	Jumlah	Presentase
1	1-5 Tahun	27	55,1
2	6-10Tahun	8	16,4
3	11-15 Tahun	7	14,3
4	16-20 Tahun	5	10,2
5	21-25 Tahun	1	2
6	26-30 Tahun	1	2
Total		49	100

Sumber : Data primer, 2018

Berdasarkan tabel 5.1 diatas dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan lama kerja menunjukkan sebagian kecil dari responden lama bekerja selama 1-5 tahun sebanyak 27 perawat (55,1%).

Tabel 5.2 karakteristik responden berdasarkan pendidikan di ruang Dahlia RSUD Jombang bulan April 2018

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	D3 Keperawatan	35	79,5%
2	S1 Keperawatan	9	20,5%
Total		44	100

Sumber : Data primer, 2018

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan perawat menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden berpendidikan D3 Keperawatan dengan jumlah 35 perawat (79,5%)

Tabel 5.3 Karakteristik responden berdasarkan usia di ruang Dahlia RSUD Jombang Bulan April 2018.

No	Umur	Jumlah	Presentase (%)
1	<25 tahun	1	2,2
2	25-35 tahun	5	11,1
3	36-45 tahu	30	66,7
4	>45 tahun	9	20,0
Total		45	100

Sumber : Data Primer, 2018

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan sebagian besar dari responden mempunyai umur 36-45 Tahun yaitu sebanyak 30 orang (66,7%).

Tabel 5.4 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ri ruang Dahlia RSUD Jombang Bulan April 2018.

NO	Jenis kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-laki	13	28,9
2	Perempuan	32	71,1
Total		45	100

Sumber : Data Primer, 2018

Tabel 5.4 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan sebagian besar dari responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 32 orang (71,1%).

Tabel 5.5 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan di Ruang Dahlia RSUD Jombang Bulan Aprli 2018.

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1	Petani	8	17,8
2	Swasta	3	6,7
3	Wiraswasta	7	15,6
4	Lain-lain	27	60,0
Total		45	100

Sumber : Data Primer, 2018

Tabel 5.5 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan sebagian besar dari responden bekerja sebagai Lain-lain sebanyak 27 orang (60,0%).

Tabel 5.6 karakteristik responden berdasarkan pendidikan di ruang Dahlia RSUD Jombang bulan April 2018

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1	SD/ sederajat	4	8,9
2	SMP/ sederajat	26	57,8
3	SMA/ sederajat	14	31,1
4	D III	1	2,2
Total		45	100

Sumber : Data Primer, 2018

Tabel 5.6 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan sebagian besar dari responden berpendidikan SMP/ sederajat sebanyak 26 orang (57,8%).

Tabel 5.7 karakteristik responden berdasarkan pendidikan di ruang Dahlia RSUD Jombang bulan April 2018.

NO	Agama	Jumlah	Frekuensi (%)
1	Islam	45	100

Sumber : Data Primer, 2018

Tabel 5.7 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan seluruhnya beragama Islam sebanyak 45 orang (100%).

### Data Khusus

Tabel 5.8 Distribusi frekuensi *Respon time* perawat terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Dahlia RSUD Jombang

No	Respon time perawat	Jumlah	Presentase (%)
1	Cepat	15	33,3
2	Lambat	29	64,4
3	Sangat Lambat	1	2,2
Total		45	100,0

Sumber : Data Primer, 2018

Tabel 5.8 menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden *respon time* perawat dengan kriteria lambat sebanyak 29 orang (64,4%).

Tabel 5.9 Distribusi frekuensi *complaint handling (penanganan keluhan)* terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Dahlia RSUD Jombang

No	Complaint handling	Jumlah	Presentase (%)
1	Baik	10	22,2
2	Cukup	28	62,2
3	Kurang	7	15,6
Total		45	100

Sumber : Data Primer, 2018

Tabel 5.9 menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden *complaint handling (penanganan keluhan)* dalam pelayanan keperawatan dengan kriteria kurang sebanyak 28 orang (62,2%).

Tabel 5.10 Tabulasi silang *respon time* perawat dengan *complaint handling* (penanganan keluhan) dalam pelayanan keperawatan di ruang Dahia RSUD Jombang

Respon time	<i>Complaint handling</i>						Total	
	Baik		Cukup		Kurang		Σ	%
	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Cepat	7	15,6	8	17,8	0	0,0	15	33,3
Lambat	3	6,7	20	44,4	6	13,3	29	64,4
Sangat Lambat	0	0,0	0	0,0	1	2,2	1	2,2
Jumlah	10	22,2	28	62,2	7	15,6	45	100

Uji korelasi Rank spearman  
 $\alpha=5\%$   $\rho=0,001$

Berdasarkan tabel 5.10 menunjukkan bahwa hampir setengahnya 20 (44,4%) responden merasakan *respon time* perawat dengan *complaint handling* cukup. Hasil SPSS menunjukkan uji *spearman rank* didapatkan nilai  $p = 0,001 < 0,05$  dengan kekuatan hubungan 0,497 masuk kategori cukup, maka  $H_1$  diterima atau  $H_0$  ditolak artinya ada hubungan *respon time* perawat dengan *complaint handling* (penanganan keluhan) dalam pelayanan keperawatan di ruang Dahia RSUD Jombang

## PEMBAHASAN

### Respon Time Perawat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden dengan kategori lambat sebanyak 29 responden (66,4%) dan hampir dari setengah responden didapatkan respon timenya cepat sebanyak 15 responden (33,3%). Hasil observasi dan wawancara dengan pasien mereka mengatakan *respon time* perawat di Ruang Dahia RSUD Jombang yaitu 5-15 menit (lambat).

*Respon time* adalah waktu yang dibutuhkan klien untuk mendapatkan pelayanan dari perawat yang sesuai dengan penyakitnya (Depkes, 2004, 25). *Respon time* yang diberikan perawat untuk menolong pasien memerlukan standar yang sesuai dengan kemampuan dan

kompetensi, sehingga dapan menjamin suatu penanganan yang cepat dan tepat (Dewi Susanti, 2015, 15). Keberhasilan *respon time* perawat dapat dilihat dari kecepatan dan ketepatan perawat dalam menolong pasien (Haryatun dan Sudaryanto, 200, 50).

Menurut peneliti perawat harus memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien, agar pasien merasa puas, karena kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik dapat ditentukan oleh baik buruknya suatu pelayanan jasa juga termasuk lamanya waktu pelayanan.

Menurut peneliti *respon time* perawat dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya yaitu lama kerja perawat dan pendidikan perawat hal ini sesuai dengan data hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang menyatakan bahwa sebagian kecil dari perawat lama bekerja selama 1-5 tahun sebanyak 27 orang (22,4%).

Lama kerja seseorang mempengaruhi pengalaman kerja seseorang, pengalaman kerja merupakan proses pembentukan atau ketrampilan tentang metode suatu pekerjaan bagi pegawai karena keterlibatan pegawai tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaannya (Manullang, 2008, 70).

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Soewartoyo (2007, 65) menunjukkan bahwa kemampuan bekerja seseorang dipengaruhi oleh faktor pengalaman lama kerja dan keahlian seseorang. Petugas yang lebih berpengalaman dan memiliki skill dasar dalam penanganan keluhan pasien akan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dalam menangani keluhan pasien. Selain itu pengalaman kerja juga berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, hal tersebut sesuai dengan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aristarini (2004,70) dan Wirawan dkk (2016, 50) menunjukkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Apabila karyawan mempunyai pengalaman kerja

yang kurang maka dapat dikatakan tingkat pengetahuan dan keterampilan seseorang kurang dalam bekerja.

Lama kerja perawat tidak selalu identik dengan produktifitas yang tinggi pula. Hal ini didukung oleh teori Robin (2007, 20) yang menyatakan bahwa tidak ada alasan yang meyakinkan orang-orang bahwa orang yang lebih lama bekerja akan lebih produktif dan motivasinya tinggi dari pada mereka yang senioritasnya yang lebih rendah. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang menyatakan bahwa hampir seluruhnya dari perawat berpendidikan D3 Keperawatan dengan presentase 79,5%.

Menurut Ibal, Chayatin, Rozikin dan Supradi (2007, 58) semakin tinggi pendidikan seseorang semakin mudah pula mereka dalam menerima informasi dan semakin banyak pula pengetahuan yang mereka miliki. Menurut Sitoratu (2011,75) Menurut penelitian Maatilu (2013,51) terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi respon time perawat, hal ini tergantung dari motivasi perawat dalam mempraktikkan keterampilan kerja yang didapat dari pendidikannya.

Ilmu keperawatan harus dikembangkan pada pendidikan yang lebih tinggi untuk mendapatkan pengetahuan dan keterampilan yang profesional sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik dan tepat kepada pasien sebagai perawat yang profesional.

### **Complaint Handling**

Hasil penelitian yang dilakukan di Ruang Dahlia RSUD Jombang menunjukkan kategori cukup sebanyak 28 pasien atau sekitar 62,2%. Selain itu sebagian kecil dari responden menunjukkan complain handling baik dengan 10 responden (22,2%).

*Complaint handling* merupakan ungkapan rasa ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen (Rusadi, 2004,20). Menurut Engel (1994) rasa ketidakpuasan dari

pelanggan butuh penanggulangan segera agar instansi dapat mengatasi keluhan dari pelanggan tersebut dan dapat mengetahui penyebab dari ketidakpuasan dari pelanggan, sehingga untuk kedepannya diharapkan tidak ada keluhan dari pelanggan.

Petugas dalam menangani keluhan dari pasien harus mendengarkan dengan baik apa yang dikeluhkan dari pasien, kemudian petugas memberi penjelasan terkait dengan keluhan pasien, setelah memberikan penjelasan kepada pasien kemudian petugas juga harus menyampaikan permohonan maaf kepada pasien jika memang permasalahan tersebut menyangkut tentang kelemahan petugas rumah sakit..

Riset yang dilakukan pada 45 responden menunjukkan bahwa 55,6% responden menjawab ragu-ragu. Keluhan masyarakat tersebut mengenai pelayanan rumah sakit seperti perawat kurang senyum, sapa dan perawat tidak mengucapkan salam saat bertemu dengan pasien. Selain itu responden juga menyatakan bahwa perawat kurang memiliki komunikasi yang baik saat melayani pasien seperti judes, kurang perhatian dan acuh, perawat tidak menjelaskan dengan jelas hal-hal yang berkaitan dengan penanganan keluhan, Sebagian besar dari responden (55,6%) juga menyatakan bahwa Perawat masih memilih-milih saat memberikan pelayanan kepada pasien, seperti contohnya saat menangani penyakit menular seperti hepatitis dan TBC perawat mengalihkan wewenangnya kepada mahasiswa lain dan perawat praktika.

Supriadi setiawan mengatakan bahwa keluhan dari pasien sangat bermanfaat bagi institusi untuk melakukan pemulihan jasa. Keluhan/*complaint* pelayanan adalah rasa ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan. Menurut supriadi (2005,30) institusi harus dapat memanfaatkan keluhan pelanggan semaksimal mungkin dengan cara mempermudah akses pelanggan untuk melakukan pengaduan.

Pelayanan yang diberikan secara maksimal belum tentu sesuai dengan harapan klien. Sehingga sebagian dari mereka mengeluh dan menyampaikan keluhannya kepada pemberi layanan. Memberikan pelayanan yang baik kepada klien penting untuk memberikan rasa puas kepada pasien agar tidak ada konflik yang berdampak negatif. Dampak dari tercapainya kepuasan pelanggan tersebut tidak hanya membantu mewujudkan terlaksananya tugas dan fungsi RSUD Jombang sebagai institusi kesehatan publik.

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar dari responden berada pada usia > 36 tahun yaitu sebanyak 30 responden.

Menurut Notoadmodjo (2005, 33) usia mempengaruhi terhadap daya tangkap dan pola pikir pada seseorang, semakin bertambah usia akan semakin berkembang pula daya tangkap dan pola pikirnya sehingga pengetahuan yang diperolehnya semakin membaik.

Kematangan individu juga bisa dilihat dengan usia, sehingga berbagai proses pengalaman, pengetahuan, keterampilan, dan kemandirian sejalan dengan bertambahnya umur individu.

### **Hubungan *Respon Time* Perawat dengan *Complaint Handling* (penangan keluhan) dalam pelayanan keprawatan di Ruang Dahlia RSUD Jombang.**

Hasil analisis menunjukkan bahwa *respon time* perawat dengan *complaint handling* menunjukkan bahwa hampir setengahnya dari responden merasakan *respon time* perawat lambat dengan *complaint handling* cukup. uji didapatkan  $p=0,001$  kurang dari 0,05 dengan kekuatan hubungan 0,497 masuk kategori cukup, maka  $H_1$  diterima atau  $H_0$  ditolak, artinya ada hubungan *respon time* perawat dengan *complaint handling* (penanganan keluhan) dalam pelayanan keperawatan di ruang Dahlian RSUD Jombang.

*Respon time* merupakan kecepatan perawat dalam memberikan pelayanan kepada

pasien dengan cepat dan tepat. *Respon time* sangat penting dalam menangani pasien, karena dengan *respon time* yang cepat dan tepat akan menimbulkan rasa puas dan rasa percaya dari klien. Ditunjang juga dengan sikap peduli perawat kepada klien, klien akan merasa percaya dengan perawat dalam memberikan pelayanan (Dwi Surtiningsih, 2016).

*Complaint* menurut Nisa Kusumawardani (2017, 60) merupakan ungkapan rasa ketidakpuasan dari klien. *Complaint* pada umumnya diartikan sebagai kesalahan, masalah, kemarahan, konflik, tuntutan dan sejenisnya. Jika respon perawat dalam menangani keluhan dari pasien cepat dan tepat, maka klien tidak akan *complaint*

Upaya memberikan pelayanan agar bisa memberikan rasa puas kepada pasien dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal cepat tanggap dan pelayanan tepat waktu. Mengenai tingkat hubungan yang cukup dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya karakteristik pasien, sehingga kecepatan bukan merupakan hal utama yang diinginkan, namun keramahan, keterbukaan, komitmen, aksebilitas dan kemampuan yang profesional dalam memberikan pelayanan dan kesempatan berinteraksi menjadi faktor yang diharapkan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 5.10 menunjukkan hasil statistik ada responden yang menilai respon time perawat berada pada kategori cepat 7 responden (15,6%) namun memiliki tingkat *complaint handling* yang cukup 8 responden (17,8%).

Apabila pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien sebanding atau lebih besar dari harapan pasien maka pasien akan merasa puas (Pohan, 2006, 67).

Peneliti menganalisa bahwa penyebab masih terdapatnya responden yang *complain* pada pelayanan rumah sakit adalah dikarenakan tuntutan atau harapan dari pasien yang terlalu tinggi

dibandingkan dengan kenyataan pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien, hal tersebut menimbulkan rasa ketidakpuasan dari pasien sehingga dapat menimbulkan *complaint*. Pelayanan keperawatan yang tidak dilakukan dengan baik dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan dapat menimbulkan *complaint* dari pasien.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

1. *Respon time* perawat di ruang dahlia RSUD Jombang memiliki kategori respon lambat.
2. *Complaint handling* (penanganan keluhan) dalam pelayanan keperawatan di ruang Dahlia RSUD Jombang memiliki kategori cukup.
3. *Respon time* perawat dengan *complaint handling* (penanganan keluhan) dalam pelayanan keperawatan di ruang Dahlia RSUD Jombang ada hubungan.

### Saran

1. Bagi perawat  
Hasil penelitian ini diharapkan perawat bisa memberikan pelayanan yang tepat kepada pasien sesuai dengan respon time yang telah ditetapkan. Serta perawat lebih meningkatkan pengetahuan tentang respon time dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien, dan perawat lebih meningkatkan salam, senyum dan sapa kepada pasien, serta perawat lebih meningkatkan pendidikan yang lebih tinggi agar dapat memberikan kecepatan dalam memberikan pelayanan, sehingga pasien tidak akan *complaint* dan pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat.
2. Bagi peneliti selanjutnya  
Peneliti lain dapat melakukan penelitian dengan menggunakan variabel lain dan mengubah dengan metode kualitatif tentang respon time perawat. Selain itu peneliti lain bisa meneliti terkait faktor-faktor yang

dapat mempengaruhi respon time perawat diantaranya seperti sarana prasarana dan kompetensi perawat.

### 3. Bagi Rumah Sakit

- a. Komite keperawatan  
Dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadikan masukan bagi rumah sakit dalam membuat kebijakan pelayanan keperawatan dalam memenuhi kebutuhan pasien, selain itu pihak rumah sakit menentukan aturan terkait salam, senyum dan sapa kepada pasien untuk menciptakan rasa puas dari pasien.
- b. Perawat ruangan  
Dengan penelitian ini diharapkan institusi dapat memanfaatkan keluhan pelanggan semaksimal mungkin dengan cara mempermudah pasien untuk menyampaikan *complaint*.

## KEPUSTAKAAN

- Anggraini, 2011, *Kepuasan Pelanggan*, Diakses dari: <http://repository.unand.ac.ad/18028>
- Aristraini, L, dan Susanto,E. 2013, Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Hargon Surabaya, Surabaya.
- Common Wealth Ombudsman Of Australia, 2009, *Better Practice Guide To Complaint Handling*, *Commonwealth Ombudsman, Canberra*
- Engel, James F, D, Blackwell & Paul W, Minard, 1994, *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Kusumawardhani,N, 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Penanganan Komplain*,

*Kualitas Produk, Dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah*

Kinerja Karyawan, e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha, Vol.4

Ruslan, Rusadi, 2014, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Surtiningsih,D., 2016, *Penerapan Respon Time Perawat Dalam Pelaksanaan Penentuan Prioritas Penanganan Kegawat Daruratan Pada Pasien Kecelakaan*, Vol.6, No.2, Juni 2016

Susanti,D.E., 2015, *Hubungan Respon Time perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Pada Triase Merah Di IGD RSUP Prof. DR.R.D. Kandou Manado*, Vol.3, No.2, Mei 2015

Soewartoyo, 2007, *Sumber Daya Manusia, ketenagakerjaan dalam industri Logam: Masalah Hubungan kerja dan Produktivitas (Studi kasus pada industri kecil dan menengah di surabaya, pasuruan dan Sukabumi). Komunikasi Majalah Ilmiah Komunika – LIPI, Vol.10,No.1.*

Tumbuan,A.N, 2015, *Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Kategori Triase Kuning Di IGD RSU GMIM KALOORAN AMURANG*, Vol.3, No.2, Mei 2015

Wirawan, K.E, dkk, 2016, *Pengaruh tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap*