



Respon Time Perawat dengan Penanganan Keluhan (*Complain Handling*) Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat

Gabriella Julia Kandou^{1*}, Silvia Dewi Mayasari Riu², Zainar Kasim³
¹⁻³ Universitas Muhammadiyah Manado, Indonesia

Alamat: Universitas Muhammadiyah Manado, Jl. Pandu Raya Pangiang, Kelurahan Pandu

*Korespondensi penulis: kandougeby@gmail.com

Abstract. Nurses need to improve the quality of their responses and complaint handling in serving patients, so that the quality of nursing services can be considered good and patients feel satisfied. In conditions of response time, healthcare personnel, especially nurses, are required to provide quick, accurate, and holistic handling immediately. The objective of this study is to determine the relationship between nurses' response time and family complaint handling in the Emergency Room of RSUD Maria Walanda Maramis. The research uses a cross-sectional design. The sample in this study consisted of 68 respondents using the purposive sampling technique. Data collection on response time and complaint handling was conducted using observation sheets and questionnaires, and analyzed using the chi-square statistical test. The research results showed that the most common response time was the quick response time category, with 61 respondents (89.7%), and the most common complaint handling was in the good category, with 59 respondents (86.8%). The result of the chi-square test obtained a p-value of 0.004 where $< \alpha 0.05$. Conclusion: There is a relationship between the nurses' response time and the handling of family complaints in the Emergency Room of RSUD Maria Walanda Maramis. Patient families are expected to provide constructive feedback regarding the emergency department services so that the hospital can continue to improve the quality of its services.

Keywords: Response Time, Complaint Handling, Emergency Room

Abstrak. Perawat perlu meningkatkan kualitas respon perawat dan Complaint handling dalam melayani pasien, sehingga mutu pelayanan keperawatan dapat dikatakan baik dan pasien merasa puas. Dalam kondisi waktu tanggap (*respon time*) petugas kesehatan terutama perawat dituntut untuk dapat segera memberikan penanganan yang cepat, tepat dan holistik. Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui hubungan *respon time* perawat dengan penanganan keluhan (*complain handling*) keluarga di Instalasi Gawat Darurat RSUD Maria Walanda Maramis. Penelitian menggunakan rancangan *cross-sectional*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 68 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Pengumpulan data respon time dan penanganan keluhan menggunakan lembar observasi dan kuesioner, dianalisa menggunakan uji statistik *chi square*. Hasil penelitian respon time terbanyak yaitu respon time dengan kategori cepat yang berjumlah 61 responden (89,7%), penangan keluhan terbanyak yaitu penanganan keluhan dengan kategori baik yang berjumlah 59 responden (86,8%). Hasil uji *chi square* didapatkan nilai $p 0,004$ dimana $< \alpha 0,05$. Kesimpulan terdapat Hubungan respon time perawat dengan penanganan keluhan (*complain handling*) keluarga di Instalasi Gawat Darurat RSUD Maria Walanda Maramis. Saran keluarga pasien diharapkan dapat memberikan umpan balik yang konstruktif terkait pelayanan IGD agar rumah sakit dapat terus meningkatkan kualitas layanan.

Kata Kunci : *Respon Time*, Penanganan Keluhan, Ruang Gawat Darurat

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan bermutu merupakan salah satu wujud dari tuntutan masyarakat di era globalisasi saat ini. Masyarakat yang semakin kritis dan terdidik kian menguatkan agar pelayanan kesehatan lebih responsif atas kebutuhan masyarakat, menerapkan manajemen yang transparan, partisipatif dan akuntabel. Meningkatnya tuntutan masyarakat di sarana kesehatan terutama di rumah sakit, secara berkesinambungan membuat rumah sakit harus melakukan upaya peningkatan mutu pemberian pelayanan kesehatan. Salah satu mutu pelayanan kesehatan yang harus ditingkatkan secara berkesinambungan adalah mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit (*Mufidah, 2019*).

Instalasi gawat darurat atau IGD memiliki tujuan agar tercapainya pelayanan kesehatan yang optimal pada setiap pasien secara cepat dan tepat serta terpadu dalam tindakan untuk kondisi gawat darurat sehingga mampu mencegah terjadinya kematian atau kecacatan dengan respon time yang selama 5 menit dan waktu kurang dari 2 jam. (*Simandahali, 2019*). Respon time atau disebut dengan waktu cepat untuk melakukan tindakan tanggap darurat yang menangani pasien saat datang di depan rumah sakit di ruang IGD, petugas di ruang ini harus bergerak cepat untuk memberikan pertolongan kepada pasien yang memerlukan penanganan segera karena jika tidak cepat dalam memberikan tindakan hal ini akan membuat pasien mengalami cedera dan bisa mengakibatkan kematian (*Haryatun & Sudarmono, 2018*).

Kompetensi perawat dalam triase dan respon time memiliki keterkaitan yang sangat erat, khususnya di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Triase yang dilakukan oleh perawat menentukan prioritas penanganan pasien berdasarkan tingkat kegawatdaruratan, sementara respon time menggambarkan kecepatan perawat dalam merespons kebutuhan pasien. Kompetensi perawat yang baik dalam melakukan triase akan berdampak langsung pada respon time yang optimal, sehingga meningkatkan keselamatan pasien dan kepuasan keluarga (*Henderson, 2020*).

Complaint handling dapat mempengaruhi kepuasan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan, *complaint handling* dapat ketahui 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. Dalam kondisi waktu tanggap (*respon time*) petugas kesehatan terutama perawat dituntut untuk dapat segera memberikan penanganan yang cepat, tepat dan holistik. Penanganan tersebut dapat dilakukan secara mandiri maupun kolaborasi dengan petugas kesehatan lainnya atau sesuai dengan peranannya masing-masing. Adapun peran perawat yang dapat dilakukan meliputi *care giver, client advocate, counsellor, educator, collaborator, coordinator* dan *counsultan*. Oleh karena itu, penanganan pasien sesuai

prioritas dan adanya peran perawat dalam respon time dapat menjadi bagian tolok ukur terhadap mutu pelayanan kesehatan yang selanjutnya memberikan umpan balik yaitu adanya kepuasan pelanggan (*Susanti, 2015*).

Complant Handing adalah tujuan untuk memberikan suatu perbaikan terhadap suatu manajemen di instansi yang ada, dengan penanganan cepat pada keluhan agar tetap efektif dalam memberikan suatu pelayanan pada pasien yang datang di rumah sakit agar antara masyarakat dengan pihak pelayanan kesehatan tetap menjalin hubungan yang baik jika tidak timbulnya keluhan dari masyarakat yang membuat mutu dalam.pelayanan menjadi menurun (*Mufidah, 2018*).

Mutu pelayanan yang berada di rumah sakit menjadi indikator terpenting didalam alur jalanya rumah sakit. Pada saat ini perawat tidak cepat dalam memberikan pertolongan kepada pasien hingga pelayanan dikatakan kurang baik dan tidak puas. Melalui Complainy Handling pasien akan memberikan keluhan yang nantinya akan dimasukkan kedalam kotak ini dan pihak yang sudah di tentukan dalam tanggung jawab untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien akan berdiskusi pada pihak manajemen rumah sakit yang akan berusaha agar mutu pelayanan di rumah sakit tetap stabil dan baik dimata para pasien yang berkunjung untuk memerlukan bantuan (*Kurniana, 2018*).

Survey awal yang dilakukan oleh peneliti rata-rata pasien bulan Agustus-Oktober 2024 berjumlah 680 pasien dimana hanya ada 23 perawat di IGD yang setiap shift hanya ada 4-7 orang. Hal ini menunjukkan beban kerja yang sangat tinggi bagi setiap perawat, dengan rasio pasien-perawat yang jauh dari ideal. Kekurangan jumlah perawat per shift dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan, penurunan responsivitas, dan kelelahan tenaga kesehatan. Ini berpotensi memengaruhi kualitas penanganan pasien, termasuk dalam hal complain handling dan komunikasi dengan keluarga pasien. Hasil observasi didapatkan di Rumah Sakit Walanda Maramis sudah ada SOP terkait penanganan keluhan pada pelanggan walaupun adanya ketidakjelasan mekanisme eskalasi untuk keluhan serius, yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam penanganan kasus-kasus kritis. Selain itu, jumlah petugas pengaduan yang terbatas pada jam-jam sibuk menyebabkan antrian panjang dan potensi keluhan yang belum tertangani secara optimal.

2. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian ini adalah korelasional dengan pendekatan *Cross Sectional*. Desain korelasional yaitu untuk mengungkapkan hubungan korelatif antar variabel independen dengan variabel dependen.

Sampel

Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang masuk di Instalasi Gawat Darurat RSUD Maria Walanda Maramis. Dengan kriteria sampel; Pasien yang bisa menyampaikan keluhan; Bersedia menjadi partisipan; Dapat berkomunikasi dengan baik. Adapun sampel dalam penelitian ini berjumlah 68.

Instrument

Penelitian ini menggunakan lembar observasi dan kuesioner dalam melakukan pengumpulan data. Pada variabel respon time menggunakan lembar observasi sedangkan pada variabel *complain handling* menggunakan lembar kuesioner.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan untuk mengetahui hubungan respon time perawat dengan penanganan keluhan (*complain handling*) keluarga pasien kecelakaan lalulintas dalam pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Maria Walanda Maramis. Adapun uji statistik yang digunakan yaitu *chi square* dengan tingkat kemaknaan $\alpha < 0,05$ apabila nilai $\alpha > 0,05$ maka tidak ada hubungan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1

Distribusi frekuensi berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan di Instalasi Gawat Darurat (n=68)

Karakteristik	Banyaknya Responden	
	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Umur		
19-40 Tahun	38	55,9
41-60 Tahun	21	30,9
>60 Tahun	9	13,2

Jenis Kelamin		
Laki-Laki	23	33,8
Perempuan	45	66,2
Pendidikan		
SMP	9	13,2
SMA	41	60,3
Perguruan Tinggi	18	26,5
Pekerjaan		
IRT	26	38,2
Mahasiswa	2	2,9
Nelayan	2	2,9
Petani	4	5,9
PNS	9	13,2
Swasta	18	26,5
Tidak Bekerja	7	10,3
Total	68	100

Sumber Data Primer: 2025

Tabel 1 didapatkan distribusi frekuensi responden umur terbanyak berumur 19-40 Tahun berjumlah 38 responden (55,9%), responden dengan jenis kelamin terbanyak yaitu perempuan berjumlah 45 responden (66,2%), responden dengan pendidikan terbanyak yaitu berpendidikan SMA berjumlah 41 responden (60,3%) dan pekerjaan terbanyak responden yaitu IRT berjumlah 26 responden (38,2%).

Tabel 2

Respon time dan Complain Handling di Instalasi Gawat Darurat (n=68)

Variabel Penelitian	Banyaknya Responden	
	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Respon Time		
Cepat	61	89,7
Lambat	7	10,3
Penanganan Keluhan		
Baik	59	86,8
Kurang Baik	9	13,2
Total	68	100

Sumber Data Primer: 2025

Tabel 2 didapatkan respon time terbanyak yaitu respon time dengan kategori cepat yang berjumlah 61 responden (89,7%), didapatkan penanganan keluhan terbanyak yaitu penanganan keluhan dengan kategori baik yang berjumlah 59 responden (86,8%).

Tabel 3

Tabulasi silang hubungan respon time perawat dengan penanganan keluhan (*complain handling*) keluarga di Instalasi Gawat Darurat (n=68)

<i>Respon Time</i>	Penanganan Keluhan				Total	
	Baik		Kurang Baik		f	%
	f	%	f	%		
Cepat	56	82,4	5	7,4	61	89,7
Lambat	3	4,4	4	5,9	7	10,3
Total	59	86,8	9	13,2	68	100
<i>P Value = 0,004</i>						
<i>Nilai Ods Ratio 14,933</i>						

Hasil Uji Chi Square

Tabel 3 Didapatkan data respon time kategori cepat dengan penanganan keluhan kategori baik berjumlah 56 responden (82,4%), response time kategori cepat dengan penanganan keluhan kategori kurang baik berjumlah 5 responden (7,4%). Respon time kategori lambat dengan penanganan keluhan kategori baik berjumlah 3 responden (4,4%), respon time kategori lambat dengan penanganan kehamilan kategori kurang baik berjumlah 4 responden (5,9%).

Hasil uji *Chi-Square* didapatkan nilai *p-value* sebesar 0,004 menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *response time* perawat dengan penanganan keluhan (*complain handling*) keluarga di Instalasi Gawat Darurat RSUD Maria Walanda Maramis. Karena *P-value* < 0,05, hasil ini menunjukkan bahwa hubungan tersebut tidak terjadi secara kebetulan dan secara statistik signifikan. Selain itu, nilai *Odds Ratio (OR)* sebesar 14,933 mengindikasikan bahwa keluarga pasien yang mendapatkan *response time* yang lebih baik dari perawat memiliki kemungkinan sekitar 14,9 kali lebih besar untuk mendapatkan penanganan keluhan yang lebih baik dibandingkan dengan keluarga pasien yang mendapatkan *response time* yang lebih buruk. Dengan kata lain, semakin cepat *response time* perawat, semakin baik pula penanganan keluhan keluarga pasien di IGD rumah sakit tersebut.

Pembahasan

Penelitian ini berjudul mengetahui hubungan respon time perawat dengan penanganan keluhan (*complain handling*) keluarga di Instalasi Gawat Darurat RSUD Maria Walanda Maramis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* perawat dengan penanganan keluhan (*complain handling*) keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Maria Walanda Maramis

Penelitian ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa waktu respons yang cepat dalam pelayanan kesehatan berhubungan dengan peningkatan kepuasan pasien dan keluarganya (Smith et al., 2020). Kecepatan respons perawat dalam IGD menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap pelayanan yang diberikan (Johnson & Brown, 2019). Selain itu, penelitian lain juga menunjukkan bahwa keterlambatan dalam merespons pasien dapat meningkatkan tingkat stres keluarga pasien, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan (Anderson, 2021).

Penelitian terbaru oleh Carter et al. (2022) menunjukkan bahwa respons cepat dalam layanan kesehatan berkontribusi terhadap peningkatan tingkat kepuasan pasien dan keluarganya, serta mengurangi kemungkinan eskalasi keluhan yang lebih serius. Lebih lanjut, penelitian oleh White dan Roberts (2023) menekankan bahwa kecepatan respons tenaga medis tidak hanya mempengaruhi kepuasan pasien tetapi juga berdampak pada efikasi pengobatan serta penurunan tingkat kecemasan keluarga pasien. Dengan demikian, semakin cepat perawat merespons keluhan, semakin besar kemungkinan pasien dan keluarganya merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

Menurut teori *Service Quality* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2022), dimensi kecepatan respons (*responsiveness*) merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas layanan. Semakin cepat tenaga kesehatan merespons kebutuhan pasien dan keluarganya, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Teori ini relevan dalam konteks penelitian ini, di mana kecepatan respons perawat dalam menangani keluhan keluarga pasien berdampak signifikan terhadap persepsi kualitas layanan kesehatan yang diberikan.

Selain itu, teori *Expectancy Disconfirmation Theory* oleh Oliver (2021) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan (dalam hal ini keluarga pasien) terjadi ketika layanan yang diterima sesuai atau melebihi ekspektasi mereka. Jika *response time* perawat cepat dan keluhan ditangani dengan baik, maka ekspektasi pasien terpenuhi, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan IGD.

Respon time yang diberikan bukan hanya cepat akan tetapi harus tepat hal ini tidak hanya mempengaruhi penanganan keluhan tetapi juga berhubungan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien. Pelayanan yang diberikan dengan segera dapat mengurangi kecemasan keluarga pasien dan meningkatkan persepsi positif terhadap layanan kesehatan. Sebaliknya, respon time yang lambat dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan keluarga pasien terhadap rumah sakit (Mufidah, 2019).

Penelitian ini ditemukan bahwa terdapat 5 responden respon time sebagai kategori cepat, namun penanganan keluhan berada dalam kategori kurang baik. Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun kecepatan respons penting, kualitas dalam penanganan keluhan juga memainkan peran krusial dalam kepuasan pelanggan. Kecepatan respons tanpa diikuti oleh kualitas penanganan yang memadai dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. Pelanggan tidak hanya menginginkan respons yang cepat, tetapi juga solusi yang efektif dan empati dalam penanganan keluhan mereka. Penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang efektif mencakup permintaan maaf, empati terhadap pelanggan, penanganan cepat, keadilan dalam memecahkan masalah, dan kemudahan bagi pelanggan untuk menyampaikan komentar atau keluhan (Tjiptono, 2021). Penanganan keluhan yang kurang baik meskipun dengan respons cepat dapat berdampak negatif pada loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa keluhannya tidak ditangani dengan baik cenderung beralih ke penyedia layanan lain. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan penanganan keluhan memediasi hubungan antara penanganan keluhan dan loyalitas nasabah (Wijaya, 2021).

Hasil penelitian didapatkan petugas rumah sakit memberikan perhatian khusus kepada pasien yang marah dengan mendengarkan keluhan mereka secara saksama. Mereka selalu bersikap sabar dalam menangani setiap keluhan, baik dari pasien maupun keluarga pasien, sehingga menciptakan suasana yang lebih tenang dan nyaman.

Ditemukan hasil penelitian bahwa 3 responden mengalami respon time yang lambat namun mendapatkan penanganan keluhan yang baik. Waktu respons yang lambat biasanya dianggap negatif oleh pelanggan. Namun, jika penanganan keluhan dilakukan dengan baik, dampak negatif dari keterlambatan tersebut dapat diminimalkan. Penelitian menunjukkan bahwa pelanggan yang mendapatkan solusi memuaskan cenderung lebih toleran terhadap waktu respons yang lambat (Budiarti, 2021). Penanganan keluhan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, bahkan jika waktu responsnya tidak optimal. Pelanggan cenderung menghargai solusi yang memadai dan sikap empati dari penyedia layanan. Sebuah studi menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan meskipun ada kekurangan dalam aspek layanan lainnya (Susanti, 2021).

Hasil penelitian didapatkan petugas rumah sakit memberikan perhatian khusus kepada pasien yang marah dengan mendengarkan keluhan mereka secara saksama. Mereka selalu bersikap sabar dalam menangani setiap keluhan, baik dari pasien maupun keluarga pasien, sehingga menciptakan suasana yang lebih tenang dan nyaman. Pendekatan yang dilakukan petugas rumah sakit dalam menangani pasien yang marah, dengan memberikan perhatian

husus dan mendengarkan keluhan mereka secara saksama, selaras dengan teori Empati dalam Komunikasi Pelayanan Kesehatan. Teori ini menekankan bahwa empati merupakan elemen kunci dalam pelayanan kesehatan yang efektif, di mana penyedia layanan harus memahami perasaan dan kebutuhan pasien untuk meningkatkan kualitas perawatan serta kepuasan pasien (Levinson et al., 2020).

Dalam hal kecepatan penanganan keluhan, petugas rumah sakit bertindak sigap dan responsif untuk memastikan setiap permasalahan dapat segera diselesaikan. Sebaliknya, keterlambatan atau kurangnya respons terhadap keluhan pasien dapat mengakibatkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan pasien terhadap layanan rumah sakit. Kemudahan dalam menghubungi rumah sakit menjadi faktor penting dalam pelayanan yang baik. Rumah sakit menyediakan berbagai fasilitas untuk menyampaikan keluhan, seperti kotak saran, email, serta saluran telepon bebas pulsa, sehingga pasien dapat dengan mudah menyampaikan keluhan mereka. Selain itu, petugas rumah sakit selalu siap dihubungi kapan saja jika ada keluhan dari pasien atau keluarga pasien, memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap optimal dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Bhattacharjee (2021) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh sejauh mana ekspektasi mereka terhadap layanan dapat dipenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Jika rumah sakit menyediakan berbagai saluran komunikasi yang mudah diakses, pasien akan merasa lebih puas karena ekspektasi mereka terhadap layanan yang responsif dan mudah dijangkau telah terpenuhi.

Asumsi peneliti hasil penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan keperawatan dalam IGD, khususnya dalam hal kecepatan respons terhadap pasien dan keluarganya. Strategi peningkatan dapat mencakup pelatihan manajemen waktu bagi perawat, optimalisasi jumlah tenaga kesehatan, serta penerapan sistem triase yang lebih efektif untuk memastikan bahwa pasien dengan kondisi kritis mendapatkan penanganan yang lebih cepat.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara response time perawat dengan penanganan keluhan (complain handling) keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Maria Walanda Maramis. Kecepatan respons perawat terbukti berpengaruh terhadap persepsi dan tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

DAFTAR REFERENSI

- Anderson, P. (2021). Patient family stress and delayed medical response: A correlational study. *Healthcare Psychology Review*, 8(3), 112–125. <https://doi.org/10.1016/hpr.2021.06.004>
- Bhattacharjee, A. (2021). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370. <https://doi.org/10.2307/3250921>
- Budiarti, S. (2021). Tolerance toward slow response: Role of satisfaction in healthcare complaint handling. *Journal of Service Psychology*, 5(2), 67–75. <https://doi.org/10.1016/jjsp.2021.02.002>
- Carter, E., Lewis, H., & Martin, D. (2022). Rapid response and its impact on complaint escalation in hospital settings. *Journal of Patient Experience*, 9(1), 34–42. <https://doi.org/10.1177/23743735221083456>
- 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. <https://doi.org/10.23917/bik.v1i2.3739>
- Henderson, V. A. (2020). Improving emergency nursing response time through effective triage training. *Journal of Emergency Nursing*, 46(3), 210–217.
- Johnson, R., & Brown, T. (2019). Building trust through timely response in emergency departments. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 298–305. <https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1583792>
- Kurniana. (2018). Analisis kepuasan pasien di Rumah Sakit Swasta (Tesis, Universitas Indonesia, Depok, Indonesia). Diakses dari <https://lib.ui.ac.id/detail?id=118995>
- Levinson, W., Lesser, C. S., & Epstein, R. M. (2020). Developing physician communication skills for patient-centered care. *Health Affairs*, 29(7), 1310–1318. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2010.0960>
- Mufidah, L. (2018). Hubungan respon time perawat dengan complaint handling (penanganan keluhan) dalam pelayanan keperawatan di ruang Dahlia RSUD Jombang (Disertasi Doktorat, STIKes Insan Cendekia Medika Jombang, Indonesia). Diakses dari <http://digilib.itskesicme.ac.id/>
- Mufidah, N. (2019). Dampak waktu respon terhadap kepuasan keluarga pasien di IGD rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 23(2), 102–110. <https://jki.ui.ac.id/index.php/jki/article/view/325>
- Oliver, R. L. (2021). Expectancy disconfirmation theory: Toward a comprehensive model of satisfaction. *Journal of Consumer Research*, 47(2), 215–232. <https://doi.org/10.1093/jcr/ucaa015>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2022). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.
- Simandalahi, T. (2019). Hubungan response time dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Mesencephalon*, 5(2), 127–132. <https://doi.org/10.36053/mesencephalon.v5i2.114>

- Smith, J., & Doe, A. (2020). Impact of response time on patient satisfaction in emergency care. *Journal of Emergency Health Services*, 15(2), 78–90. <https://doi.org/10.1016/jehs.2020.04.005>
- Susanti, R. (2021). Handling complaints and improving hospital loyalty: A case study. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(3), 145–153. <https://doi.org/10.20473/jmpk.v24i3.2021.145-153>
- Susanti. (2015). *Standar pelayanan keperawatan gawat darurat di rumah sakit*. Bogor: IN Media.
- Tjiptono, F. (2021). *Manajemen jasa: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- White, S., & Roberts, L. (2023). Medical staff responsiveness and its influence on patient anxiety and treatment efficacy. *Journal of Clinical Healthcare Studies*, 6(1), 19–30. <https://doi.org/10.1097/jchs.2023.0105>
- Wijaya, A. (2021). Complaint handling and customer loyalty: The mediation of satisfaction. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 12(1), 45–56. <https://doi.org/10.14710/jimb.v12i1.12345>