

**HUBUNGAN SIKAP PERAWAT DENGAN KOMPLAIN KELUARGA  
PASIEN DI BANGSAL PENYAKIT DALAM DAN BEDAH  
RSUD Dr. TJITROWARDOJO PURWOREJO**

Disusun Guna Memenuhi Sebagian Syarat dalam Mencapai Gelar Sarjana  
di Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan  
Universitas Alma Ata  
Yogyakarta



**Oleh :**

Elpan Firdaus  
150100636

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS ALMA ATA  
YOGYAKARTA  
2016**

HUBUNGAN SIKAP PERAWAT DENGAN KOMPLAIN KELUARGA  
PASIEN DI BANGSAL PENYAKIT DALAM DAN BEDAH  
RSUD Dr. TJITROWARDOJO PURWOREJO

Elpan Firdaus (1), Mahfud (2), Zulpahiyana (3)

Universitas Alma Ata Yogyakarta  
Jalan Rongroad Barat Daya No 1 Tamantirto, Kasihan, Bantul Yogyakarta

**INTISARI**

Hasil survey yang dilakukan oleh Muninjaya mengenai kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan diperoleh informasi 84,96% pasien mengatakan belum puas dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Keluhan utama adalah terhadap pelayanan perawat yang tidak ramah dan judes, ruang perawatan yang kurang bersih, jadwal kunjungan dokter yang tidak tepat waktu dan sarana parkir yang kurang memadai. Mengetahui hubungan antara sikap perawat dengan komplain pada keluarga pasien di bangsal penyakit dalam dan bedah RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif korelasi dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*, tehnik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan total sampling, analisa data menggunakan rumus *chi square*. Karakteristik mayoritas responden dibangsal penyakit dalam dan bedah RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo berusia > 40 sebesar 53.8 %, jenis kelamin laki-laki sebesar 56.1 %, pendidikan SMA sebesar 44.6 %, pekerjaan wiraswasta sebesar 30 %. Sikap perawat dibangsal penyakit dalam dan bedah di RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo termasuk dalam kategori tinggi sebesar 52.3 %. Komplain keluarga pasien dibangsal Penyakit dalam dan bedah RSUD Dr. Tjitrowarjdojo Purworejo dengan katergori ada komplain sebesar 43.8 %. Terdapat hubungan antara sikap perawat dengan komplain keluarga pasien dibangsal penyakit dalam dan bedah RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo diperoleh nilai  $p=0.002 < 0.05$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu terdapat hubungan antara sikap perawat dengan komplain keluarga pasien.

**Kata kunci:** perawat, sikap, komplain

**RELATION BETWEEN NURSE ATTITUDE AND COMPLAIN FROM  
PATIENT'S FAMILY IN INTERNAL DISEASE AND SURGERY WARD  
OF RSUD Dr. TJITROWARDOJO PURWOREJO**

Elpan Firdaus (1), Mahfud (2), Zulpahiyana (3)

Universitas Alma Ata Yogyakarta

**ABSTRACT**

A survey conducted by Muninjaya on the satisfaction of users of healthcare services acquired 84.96% of patients say the information has not been satisfied with the performance of perceived service. The main complaint is the service nurses were unfriendly and bitchy, clean room less maintenance, schedule a doctor's visit is not timely and inadequate parking facilities. The type of research used in this study was descriptive correlation with cross sectional approach, techniques of sampling in this study using total sampling, data analysis using the formula chi square. The characteristics of most respondents in internal disease and surgery ward of RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo age >40 was 53.8 %, male sex was 56.1 %, senior high school education background was 44.6 %, entrepreneur was 30 %. The nurse attitude in internal disease and surgery ward of RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo included in high category which was 52.3 %. Complain of patient's family in internal disease and surgery ward of RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo with complain category was 43.8 %. There was a relation between nurse attitude and complain of patient's family in internal disease and surgery ward of RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo that was  $p=0.002 < 0.05$  which means that  $H_0$  was rejected and  $H_a$  was accepted. This indicates that there is a relation between nurse attitude and complain of patient's family

**Keywords:** nurse, attitude, complain

## PENDAHULUAN

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan (1). Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dari berbagai aspek pelayanan seperti peningkatan kualitas fasilitas kesehatan, peningkatan kualitas profesionalisme sumber daya manusia dan peningkatan kualitas manajemen rumah sakit

Kedudukan perawat di rumah sakit merupakan hal yang vital, sebab selain sebagai mitra dokter, perawat juga menjadi penjalin kontak pertama dan terlama dengan pasien, mengingat pelayanan keperawatan berlangsung terus menerus selama 24 jam sehari. Begitu pentingnya peran perawat dalam upaya meningkatkan

kepuasan pasien, maka penting bagi perawat untuk menunjukkan sikap yang baik dalam melakukan setiap pelayanan kepada pasien. Sebab bagaimanapun juga sikap merupakan salah satu faktor yang secara langsung dapat dinilai oleh pasien, untuk itu penting bagi pihak manajemen rumah sakit secara berkala melakukan evaluasi terhadap mutu pelayanan yang dilakukan oleh perawat-perawatnya. Pentingnya sikap dalam melakukan pelayanan sebagai upaya memuaskan pasien sejalan dengan pendapat Muninjaya, (4).

Hasil survey yang dilakukan oleh Muninjaya mengenai kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan diperoleh informasi 84,96% pasien mengatakan belum puas dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Keluhan utama adalah terhadap pelayanan perawat yang tidak ramah dan judes, ruang perawatan yang kurang bersih, jadwal kunjungan dokter yang tidak tepat waktu dan sarana parkir yang kurang memadai. Selain itu pada tahun 2010, *Indonesia Corruption Watch (ICW)* mengadakan survey terhadap 986 pasien peserta jaminan di 19 rumah

sakit pemerintah dan swasta di kawasan jabodetabek.

Hasil wawancara yg dilakukan kepada 6 orang keluarga pasien di bangsal penyakit dalam dan bedah didapatkan 4 orang mengatakan masih ada perawat yang kurang ramah, baik sikap, prilaku dan tutur katanya, sedangkan 2 orang mengatakan bahwa perawat kurang ramah dan kurang informatif.

## BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah keluarga pasien di bangsal penyakit dalam dan bedah yang berjumlah 130 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan total sampling

## HASIL DAN BAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah keluarga pasien di bangsal penyakit dalam dan bedah yang sudah sesuai dengan kriteria. Secara lengkap karakteristik responden akan disajikan dalam tabel berikut :

### Karakteristik Responden Tabel 1

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Bangsal Penyakit Dalam dan Bedah RSUD Dr.Tjitrowardojo Purworejo

Karakteristik Responden	Frekuensi	(%)
<b>Usia</b>		
20-30 Tahun	26	20.0
31-40 Tahun	34	26.2
>40 Tahun	70	53.8
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100.0</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	73	56.1
Perempuan	57	43.8
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100.0</b>
<b>Pendidikan</b>		
SD	10	7.7
SMP	19	14.6
SMA	58	44.6
Perguruan tinggi	48	36.9
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100.0</b>

Sumber: data primer (2017)

Berdasarkan tabel 4.1 frekuensi dengan usia paling banyak adalah berusia >40 tahun sebanyak 70 responden dengan persentasi 53.8 %, untuk frekuensi jenis kelamin paling banyak adalah laki-laki sebanyak 73 responden dengan persentasi 56.1 %, untuk frekuensi pendidikan paling banyak adalah SMA sebanyak 53 responden dengan persentasi 44.6 %.

**Tabel 2**

Distribusi Frekuensi Sikap Perawat di Bangsal Penyakit Dalam dan Bedah RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo

Sikap perawat	Frekuensi	%
Baik	68	52.3
Cukup	29	22.3
Kurang	33	25.4
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100.0</b>

Sumber : Data Primer (2017)

Berdasarkan tabel 4.2 frekuensi

sikap perawat baik sebanyak 68

responden dengan persentasi 52.3

%, untuk sikap perawat cukup

sebanyak 29 responden dengan

persentasi 22.3 %, dan untuk

frekuensi sikap perawat kurang

sebanyak 33 responden dengan

persentasi 25.4 %.

**Tabel 3**

Distribusi Frekuensi komplain keluarga pasien di Bangsal Penyakit Dalam dan Bedah di RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo

Komplain keluarga pasien	Frekuensi	%
Ada	57	43.8
komplain	73	56.2
Tidak ada komplain		
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100.0</b>

Sumber: Data Primer 2017

Berdasarkan tabel 4.3 frekuensi ada

komplain sebanyak 57 responden

dengan persentasi 43.8 %, dan

untuk frekuensi tidak komplain

sebanyak 73 responden dengan

persentasi 56.2 %.

**Tabel 4**

Hubungan sikap perawat dengan komplain keluarga pasien di Bangsal Penyakit Dalam dan Bedah di RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo

Sikap perawat	Komplain keluarga pasien				Total	P
	Ada komplain		Tidak ada komplain			
	N	%	N	%		
Baik	23	17.7	45	36.4	68	52.3
Cukup	11	8.5	18	13.8	29	22.3
Kurang	23	17.7	10	7.7	33	25.4
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>43.8</b>	<b>73</b>	<b>56.2</b>	<b>130</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer 2017

Berdasarkan tabel 4.4 sikap baik

sebanyak 68 responden dengan

persentasi 52.3 % dengan ada

komplain sebanyak 23 responden

dengan persentasi 17.7 %, sikap

cukup baik sebanyak 29 dengan

persentasi 22.3 % dengan ada

komplain sebanyak 11 responden

dengan persentasi 8.5 persen dan

sikap kurang baik sebanyak 33

responden dengan persentasi 25.4

% dengan ada komplain sebanyak

23 responden dengan persentasi

17.7 %. Hasil tersebut diperoleh

dengan perhitungan menggunakan rumus *chi square*( $X^2$ ), dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara sikap perawat dengan complain keluarga pasien di bangsal penyakit dalam dan bedah RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo

## **PEMBAHASAN**

### **1. Karakteristik responden di bangsal penyakit dalam dan bedah di RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo**

Karakteristik usia responden terbanyak di bangsal penyakit dalam dan bedah Dr. Tjitrowardojo Purworejo yaitu pada usia yang cukup produktif yaitu >40 tahun sebanyak 70 responden dengan persentasi 53.8 %. Terdistribusinya responden pada kelompok umur > 40 tahun menunjukkan bahwa responden dikategorikan sebagai orang yang memiliki umur dewasa. Sebagai orang dewasa tentu responden mampu

bertindak lebih serta tanggung jawab dan banyak memiliki pengalaman, sehingga mampu memberikan penilaian yang lebih baik terhadap sesuatu hal, termasuk dalam hal complain setelah menerima pelayanan keperawatan di Bangsal penyakit dalam dan bedah RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Gibson dalam (23) yang mengatakan pada usia dewasa umumnya seseorang lebih memiliki sikap tanggung jawab, sebab pada usia tersebut seseorang dimungkinkan telah banyak memiliki pengalaman.

Karakteristik jenis kelamin di bangsal penyakit dalam dan bedah RSUD Dr. Tjitrowarsojo Purworejo yang paling banyak berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 73 responden dengan persentasi 56.1 %, sedangkan

yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 57 responden dengan persentasi 43.8 %. Hal tersebut menunjukkan bahwa jenis kelamin mempengaruhi komplain saat menerima pelayanan keperawatan. Penjelasan tersebut sesuai dengan pendapat Mulyadi (26) bahwa jenis kelamin memiliki korelasi positif dengan tingkat kepuasan pelayanan, dengan nilai  $p \text{ value} = 0,02 < 0,05$ . Dalam penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki lebih mudah menerima setiap pelayanan yang diberikan.

Karakteristik pendidikan menunjukkan bahwa pendidikan responden paling banyak dibangsal penyakit dalam dan bedah RSUD Dr.Tjitrowardojo Purworejo yaitu SMA sebanyak 53 responden dengan persentasi 44.6 % dan paling sedikit SD

yaitu sebanyak 10 responden dengan persentasi 7.7 %. Dilihat dari tingkat pendidikan responden tersebut, mayoritas responden telah memiliki tingkat pendidikan yang baik. Banyaknya responden yang memiliki tingkat pendidikan yang baik maka responden dinilai lebih memiliki objektivitas dalam menilai pelayanan keperawatan di bangsal penyakit dalam dan bedah. Hal tersebut sesuai dengan pendapat *Frazer* dalam (23) bahwa semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin mudah seseorang berfikiran secara luas.

## **2. Sikap Perawat**

Hasil penelitian yang didapat di bangsal penyakit dalam dan bedah RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo didapatkan bahwa sikap yang paling banyak yaitu sikap baik sebanyak 68 responden dengan persentasi

52.3 % dan sikap paling sedikit yaitu sikap perawat cukup sebanyak 29 responden dengan persentasi 22.3 %.

Berdasarkan jawaban responden tersebut ternyata terdapat 25.4 % responden yang menilai bahwa sikap perawat kurang baik. Adanya sikap perawat yang dinilai kurang baik oleh sebagian pasien tersebut menunjukkan jika perawat belum memberikan pelayanan secara optimal, serta mampu mempeertanggung jawabkan segala bentuk pelayanannya. Sehingga jelas bertolak belakang dengan prinsip pelayanan keperawatan profesional, yaitu pelayanan keperawatan yang mencakup pelayanan bio-psiko-socio-spiritual yang komprehensif, ditujukan pada individu keluarga dan masyarakat baik yang sakit maupun sehat

yang mencakup siklus hidup manusia (24)

*LaPierre* mendefinisikan sikap adalah suatu pola perilaku, tendensi, atau kesiapan antisipatif, predisposisi untuk menyesuaikan diri dalam situasi yang telah terkondisikan. Definisi *Petty & Cacioppo* secara lengkap mengatakan sikap adalah evaluasi umum yang dibuat manusia terhadap dirinya sendiri, orang lain, objek atau isu-isu (11)

Berdasarkan penjelasan sikap diatas , maka sikap merupakan komponen yang vital dalam pelayanan pasien. Pentingnya sikap dalam memberikan pelayanan sebagai upaya memuaskan pasien sejalan dengan pendapat (3, 4, 25), ketiganya sepakat bahwa sikap dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu faktor yang

mempengaruhi komplain pada konsumen (pasien).

### **3. Komplain keluarga**

Komplain merupakan sebuah aksi yang dilakukan oleh seseorang yang didalamnya termasuk mengkomunikasikan sesuatu yang negatif terhadap produk atau pelayanan yang dibuat atau dipasarkan (16).

Berdasarkan tabel 4.3 didapatkan ada komplain sebanyak 57 responden dengan 43.8 % sedangkan tidak ada komplain sebanyak sebanyak 73 reponden dengan persentasi 56.2 %. Berdasarkan data tersebut dapat dikatakan bahwa pada dasarnya mayoritas responden tidak ada komplain, namun masih terdapat sebagian responden yang komplain sikap perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan. Akibat dari komplain tersebut responden

merasa bahwa tidak ada jalinan yang erat antara pasien dengan perawat, responden cenderung tidak mau memberikan informasi tentang RSUD Dr. Tjitrowardojo, dan responden juga enggan menceritakan kebaikan RSUD Dr. Tjitrowardojo khususnya bangsal penyakit dalam dan bedah.

Komplain merupakan reaksi prilaku sesudah mendapatkan pelayanan keperawatan. Hal itu mempengaruhi pengambilan keputusan pemanfaatan ulang yang sifatnya terus menerus terhadap pembelian jasa yang sama dan akan mempengaruhi penyampaian pesan atau kesan kepada pihak atau orang lain tentang pelayanan kesehatan yang diberikan (11). Pernyataan tersebut sejalan dengan pendapat Tjiptono yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan (komplain/tidak komplain) dapat

menciptakan hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) (2).

#### **4. Hubungan sikap perawat dengan komplain keluarga pasien di bangsal penyakit dalam dan bedah RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo**

Berdasarkan Hasil uji *chi square* yang dilakukan terhadap data sikap perawat dengan komplain keluarga pasien menunjukkan nilai  $p = 0.002 < 0.05$  yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara sikap perawat dengan komplain keluarga pasien di bangsal penyakit dalam dan bedah RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo dengan kekuatan hubungan tergolong kuat.

Sikap perawat di bangsal penyakit dalam dan bedah RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo didapatkan sikap baik sebanyak 68 responden dengan persentasi 52.3 % dengan ada komplain sebanyak 23 responden atau sebanyak 17.7 %, sikap cukup baik sebanyak 29 dengan persentasi 22.3 % dengan ada komplain sebanyak 11 responden dengan persentasi 8.5 persen dan sikap kurang baik sebanyak 33 responden dengan persentasi 25.4 % dengan ada komplain sebanyak 23 responden dengan persentasi 17.7 %. Dari penelitian ini memberikan gambaran bahwa sikap perawat akan berdampak pada timbulnya komplain pada keluarga pasien di bangsal penyakit dalam dan bedah RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo. Kenyataan tersebut sesuai dengan pendapat Huriyati dan

*Kotler*, yang menyatakan bahwa sikap dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen (pasien) (3, 4).

Hal tersebut juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wahyu N (2016) dengan judul hubungan antara sikap perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di bangsal pavillium RSUD Salatiga, bahwa terdapat hubungan antara sikap perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di bangsal pavillium RSUD Salatiga, hasil uji statistiknya menunjukkan nilai *P value* sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ). Nilai koefisien korelasi spearman sebesar +0,746, artinya kekuatan hubungannya bersifat kuat (0,60 – 0,799) dengan arah positif (27)

Berdasarkan fakta-fakta hasil penelitian maka sudah sepatutnya jika sikap perawat masih dinilai kurang memenuhi harapan pasien, perawat perlu memperbaiki sikapnya untuk tidak membedakan pelayanan pada setiap pasien. Temuan hasil penelitian ini tidak jauh beda dengan hasil wawancara pada studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti kepada 6 orang keluarga pasien di bangsal penyakit dalam dan bedah RSUD Dr. Tjitrowardojo, didapatkan 4 orang mengatakan masih ada perawat yang kurang ramah baik sikap, perilaku dan tutur katanya, sedangkan 2 orang mengatakan bahwa perawat kurang ramah dan kurang informatif.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik mayoritas responden dibangsal penyakit dalam dan bedah RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo berusia > 40, jenis kelamin laki-laki, pendidikan SMA, pekerjaan wiraswasta.
2. Sikap perawat dibangsal penyakit dalam dan bedah di RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo lebih banyak dalam kategori tinggi.
3. Komplain keluarga pasien dibangsal Penyakit dalam dan bedah RSUD Dr. Tjitrowarjdojo Purworejo lebih banyak katergori ada komplain.
4. Terdapat hubungan antara sikap perawat dengan komplain keluarga pasien dibangsal penyakit dalam dan

bedah RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo.

## DAFTAR RUJUKAN

- (1) Departemen Kesehatan RI. *Standar pelayanan minimal rumah sakit*. Jakarta: 2007
- (2) Fandy Tjiptono. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta: 2000
- (3) Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung: 2005
- (4) Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. edisi 11, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia: 2003
- (5) YLKI. Mengadukan layanan kesehatan. Dalam <http://www.ylki.or.id/mengadukan-layanan-kesehatan>. Html. Diakses pada tanggal 25 dseember 2016
- (6) Ombudsman. Profile of long term care residents. <http://www.ltombudsman.ny.gov/resources/TrainingManual/Module3.cfm>. 15 Agustus 2014. Diakses pada tanggal 25 desember 2016
- (7) Muninjaya, AA. Gde. *Manajemen Kesehatan*, Edisi 2. Penerbit Buku Kedokteran EGC: 2004
- (8) Kompas health. Industri rumah sakit harus berbenah. Dalam <http://health.kompas.com/read/2012/07/20/14131214/industri.rumah.sakit.harus.berbenah>. diakses tanggal 25 desember 2016

- (9) Gunarsa, S.D. *Psikologi untuk keluarga*. Jakarta : Gunung Mulia. 2003
- (10) Soelaeman. M.I. *Pendidikan dalam keluarga*. Bandung : alfabeta. 1994
- (11) Azwar, S. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*, adisi 2, Yogyakarta : Pustaka Pelajar. 2007
- (12) Dayakisni, T. & Hudaniah. *Psikologi sosial*. Universitas Muhammadiyah: Malang. 2003
- (13) Indriyani, Diyan & Asmuji. *Buku Ajar Keperawatan Maternitas*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. 2014
- (14) Kusnanto. *Pengantar profesi dan praktik keperawatan profesional*. EGC: Jakarta. 2003
- (15) Praptianingsih, Sri. *Kedudukan Hukum Perawat dalam Upaya Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*. Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2007
- (16) Bell, Simon J dan Luddington, James A. *Coping With Customer Complaints*. Journal of Service Research. 2006
- (17) Sugiarto, Endar. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 1999
- (18) Fandy Tjiptono. *Pemasaran jasa*. Malang, Bayu Media Publishing. 2005
- (19) Robbins, Stephen P. *Perilaku Organisasi*. Edisi kesepuluh. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia. 2006
- (20) Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi. 2003
- (21) Sunarto, Kamanto. *Pengantar Sosiologi* (edisi ketiga). Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia. 2004
- (22) Machfoedz, I. *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: Fitramaya. 2014
- (23) Azizah, Widyarningsih. *Tren dan Persepektif Manajemen Laba di Indonesia*. Tesis tidak diterbitkan. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada. 2012
- (24) Adrie Putra. 2014. *Penerapan 5 Pilar Tata Kelola Terhadap Nilai Perusahaan Perbankan Di Indonesia*, Jakarta: Forum Ilmiah Vol. 11
- (25) Lupiyoadi , Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- (26) Mulyadi, *Auditing Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat
- (27) Wahyu N. *Hubungan Sikap perawat dengan kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di Bangsal Pavillium RSUD Salatiga*: naskah publikasi. 2016