

**SKRIPSI**



**HUBUNGAN *RESPONSIVENESS* TENAGA KESEHATAN  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
RUANG RAWAT INAP DI RSD BALUNG  
KABUPATEN JEMBER**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Keperawatan

**Oleh:  
YUDO SETIAWAN  
13.1101.1099**

**PROGRAM STUDI S-1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2017**

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN**

### **HUBUNGAN *RESPONSIVENESS* TENAGA KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RUANG RAWAT INAP DI RSD BALUNG KABUPATEN JEMBER**

Yudo Setiawan  
NIM. 13.110.11099

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Agustus 2017

Pembimbing I

Asmuji, S.KM., M.Kep.  
NIP. 19720615 200501 1004

Pembimbing II

Ns. Komarudin, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.J.  
NPK. 93 05 384

## PENGESAHAN

# HUBUNGAN *RESPONSIVENESS* TENAGA KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RUANG RAWAT INAP DI RSD BALUNG KABUPATEN JEMBER

Yudo Setiawan  
NIM. 13.110.11099

Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi pada Program Studi S1 Keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Agustus 2017

Penguji,

1. Ketua : Ns. Supriyadi, S.Kep., M.Kes. (.....)  
NIP. 19740425 200501 1006
2. Penguji 1 : Ns. Asmuji, S.KM., M.Kep. (.....)  
NIP. 19720615 200501 1004
3. Penguji II : Ns. Komarudin, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.J. (.....)  
NPK. 93 05 384

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Jember

Ns. Awatiful Azza, M.Kep., Sp.Kep.Mat.  
NIP. 19701213 200501 2001

# **PENGUJI SKRIPSI**

Dewan Penguji Ujian Akhir Skripsi pada Program S1 Keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Agustus 2017

Penguji I

Ns. Supriyadi, S.Kep., M.Kes.  
NIP. 19740425 200501 1006

Penguji II

Asmuji, S.KM., M.Kep.  
NIP. 19720615 200501 1004

Penguji III

Ns. Komarudin, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.J.  
NPK. 93 05 384

Abstrak  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Skripsi, Juli 2017  
Yudo Setiawan

Hubungan Responsiveness Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien  
Di Ruang Rawat Inap RSD Balung Jember, 2017.

xv + 73 hal + 12 tabel + 18 lampiran

#### Abstrak

*Responsiveness* tenaga kesehatan adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan kesehatan yang cepat dan tepat kepada pasien yang datang, karena kecepatan dan ketepatan pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pasien. Pelayanan yang *responsive* harus dapat menjangkau pada seluruh pasien termasuk pasien rawat inap. Desain penelitian ini adalah korelasional dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan *responsiveness* tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap. Populasi penelitian ini adalah pasien di Ruang Rawat Inap RSD Balung Jember sebanyak 279 responden dengan sampel 74 responden yang diambil secara *Purposive Sampling*. Hasil penelitian variabel *responsiveness* tenaga kesehatan dalam kategori tanggap sebanyak 17 responden (23,0%), cukup tanggap 47 responden (63,5%), dan kurang tanggap 10 responden (13,5%). Responden yang menyatakan sangat puas terhadap pelayanan kesehatan sebanyak 20 responden (27,0%), puas sebanyak 42 responden (56,8%), dan kurang puas 12 responden (16,2%). Hasil uji statistik *Spearman rho* dengan ( $\alpha = 0,05$ ) didapatkan *p value* = 0,000;  $r = 0,762$  yang artinya *Responsiveness* tenaga kesehatan berhubungan dalam kategori kuat dengan tingkat kepuasan pasien. Kecepatan dan ketanggapan waktu pelayanan tenaga kesehatan masih menjadi keluhan pasien. Direkomendasikan untuk lebih meningkatkan kecepatan waktu pelayanan rumah sakit agar pasien merasa lebih puas.

Kata kunci : Responsiveness, Tenaga Kesehatan, Tingkat Kepuasan..  
Daftar Pustaka 30 (2004 – 2016)

Abstract  
UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH JEMBER  
NURSING STUDY PROGRAM  
FACULTY OF HEALTH SCIENCES

Thesis, July 2017  
Yudo Setiawan

The Relationship Responsiveness of Health personnel with the level of satisfaction patients in the hospitalization RSD Balung Jember, 2017.

xv + 73 pages + 12 tables + 18 attachments

**Abstract**

The Responsiveness of health personnel is a willingness to help and give the health service that fast and the right to patients who come, because the speed and precision of the service will affect satisfaction patients. Service responsive should be able to targeted at all patients including the hospitalization. The design of this research is correlational with cross sectional approach which aims to identify the relationship responsiveness of healt personnel with the level of saticfaction patients in the hospitalization. The population of this research is patient in the hospitalization RSD Balung Jember as much as 279 respondents with samples of 74 respondents taken in Purposive Sampling. The result of research variable responsiveness of healt personnel in the category of response as much as 17 respondents (23,0%), quite response 47 respondents (63,5%), and less response 10 respondents (13,5%). The respondent of explain it was very satisfied against the healt service as much as 20 respondents (27,0%), satisfied as much as 42 respondents (56,8%), and less satisfied 12 respondents (16,2%). Result of the statistic test Spearman rho with ( $\alpha = 0,05$ ) established p value = 0,000, correlation coefficient ( $r$ ) = 0,762 which mean responsiveness of healt personnel in touch in the category of strong with the level of satisfaction patients. The speed and responsiveness service time of health personnel are still be complaints of patient. Recommended to further increase the speed of the seVICES time of hospital so that the patient felt more satisfied.

**Keywords : Responsiveness, Health Personnel, Satisfaction Level.**

Bibliography 30 (2004 - 2016)

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas anugrah dan karuniaNya saya dapat menyelesaikan proposal ini. Semua ini tidak lepas dari dukungan orang-orang terdekat yang telah mengisi hari-hariku dengan canda, tawa, kebaikan yang tak dapat tergantikan oleh apapun.

1. Kedua orang tuaku yang telah memberikan segala kasih sayang, cinta, semangat dan usaha yang tak terhingga demi kelancaran dan kesuksesan pendidikanku. Terimakasih atas dukungan dan doa yang telah engkau berikan selama ini.
2. Terima kasih kepada dosen penguji Bapak Ns. Supriyadi, S.Kep., M.Kep. dosen pembimbing Bapak Asmuji, S.KM., M.Kep. dan Bapak Ns. Komarudin, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.J. yang selalu memberi motivasi, perhatian dan dukungan serta ilmu yang telah kalian berikan, semoga akan selalu bermanfaat.
3. Untuk Ibu (Suratemi) dan Ayah (Ponijan), terimakasih atas dukungan dan doanya selama saya kuliah. Hanya karya kecil ini yang dapat saya persembahkan.
4. Untuk kakak (Suyono, Amd.Kep, & Siti Mutmainah, Amd.Keb., Lukman Hakim, dan Susanti, Amd.Keb). Terimakasih untuk dukungan dan doanya selama ini, telah mengajarku arti kedewasaan dan membantu di setiap kesulitan yang saya hadapi baik dalam urusan akademik maupun non akademik.
5. Syaidatus Syahria S. Abhar yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan perhatian setiap saat ku butuhkan.

6. Sahabat-sahabat terbaikku yang selalu memberikan kebahagiaan dan dukungannya (Ade, Aji, Ruri, Heru, Hengki, Imron, Roif, & Puji).
7. Untuk semua teman-teman di FIKES UNMUH JEMBER baik yang kukenal maupun tidak aku kenal. Mari kita berjuang demi melangkah menuju kesuksesan dan mengharumkan nama baik almamater kita.



# MOTTO

- Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan mengatasi dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat.

(Winston Churchill)

- Jangan mensia-siakan waktu dan menunggu inspirasi baru ingin bekerja, sebab orang yang berhasil adalah orang yang mampu menghargai setiap waktu dengan mencoba setiap hal untuk meraih kesuksesannya sendiri.

(Syahria Abhar)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “Hubungan Faktor *Responsiveness* Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di RSD Balung Kabupaten Jember” dapat terselesaikan dengan baik. Atas terselesaikannya proposal ini kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. M Hazmi. D.E.S.S selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ns. Awatiful Azza, M.Kep., Sp. Kep. Mat. selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember, yang telah memberikan ijin dan kesempatan kepada saya untuk pembuatan skripsi ini.
3. Ns.Nikmatur Rohmah, S.Kep., M.Kes. selaku Ketua Prodi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Asmuji,S.KM.,M.Kep.selaku pembimbing I yang telah sabar memberikan ilmu dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ns.Komarudin,S.Kp.,M.Kep.Sp.Kep.,J.selaku pembimbing II yang telah sabar memberikan motivasi, ilmu, dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Ayahanda tercinta, Ibunda tersayang, dan keluargaku yang selalu menjadi motivator selama penyusunan proposal ini.

Dalam penyusunan proposal ini penulis menyadari belum sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaannya proposal ini.

Jember, Juli 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

	Hal.
<b>HALAMANJUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PENGUJI PROPOSAL</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>MOTO</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR SKEMA</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
A. Konsep Mutu Pelayanan .....	8
B. Konsep Faktor Responsiveness.....	15
C. Konsep Tenaga Kesehatan .....	17
D. Konsep Kepuasan Pasien .....	26
E. Konsep Pelayanan Rawat Inap.....	32
F. Konsep Rumah Sakit.....	33
G. Penelitian Terkait .....	35
<b>BAB III KERANGKAN KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS</b> .....	37
A. Kerangka Konseptual .....	37
B. Hipotesis Penelitian.....	38
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	39
A. Desain Penelitian.....	39
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	39
C. Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional.....	42
D. Tempat Penelitian.....	45
E. Waktu Penelitian .....	45
F. Etika Penelitian .....	45
G. Alat Pengumpulan Data .....	46

H. Prosedur Pengumpulan Data .....	47
I. Pengelolaan dan Analisa Data.....	48
<b>BAB V HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
A. Gambaran Umum .....	54
B. Data Khusus .....	57
C. Hubungan Responsiveness Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.....	58
<b>BAB VI PEMBAHASAN.....</b>	<b>60</b>
A. Interpretasi Hasil Dan Diskusi Hasil.....	60
B. Keterbatasan Penelitian.....	67
C. Implikasi Dalam Layanan Tenaga Kesehatan.....	68
<b>BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>69</b>
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR SKEMA

	Hal.
Skema 2.1. Konsep Multidimensi Kepuasan Pasien.....	30
Skema 3.1. Kerangka Konsep .....	37

## DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 2.1. Instrumen Kepuasan Pasien .....	17
Tabel 4.1. Definisi Oprasional .....	44
Tabel 4.2. Analisis Univariat .....	53
Tabel 4.3. Analisis Bivariat .....	54
Tabel 4.4. Interval Koefisien .....	54
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin .....	55
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Umur .....	56
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Pendidikan .....	56
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Pekerjaan .....	57
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi <i>Responsiveness</i> Tenaga Kesehatan .....	58
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien .....	59
Tabel 5.7 Tabulasi Silang <i>Responsiveness</i> Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Penelitian Fakultas Ilmu Kesehatan
- Lampiran 2. Surat Rekomendasi Penelitian Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik
- Lampiran 3. Surat Ijin Penelitian Rumah Sakit Daerah Balung Jember
- Lampiran 4. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian Rumah Sakit Daerah Balung Jember
- Lampiran 5. *Informed Consent*
- Lampiran 6. Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 7. Petunjuk Pengisian Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8. Data Demografi Responden
- Lampiran 9. Kisi-Kisi Lembar Kuesioner
- Lampiran 10. Lembar Kuesioner
- Lampiran 11. Tabulasi Data Demografi
- Lampiran 12. Tabulasi Data Independen
- Lampiran 13. Tabulasi Data Dependen
- Lampiran 14. Analisis Univariat
- Lampiran 15. Jadwal Pembuatan Skripsi
- Lampiran 16. Dokumentasi
- Lampiran 17. Lembar Konsultasi
- Lampiran 18. Daftar Riwayat Hidup

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprianty, D. R. (2016). *Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda*. ([http://ejournal.ip.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2016/10/Diah%20Rachma%20Aprianty%20\(10-21-16-02-17-44\).pdf](http://ejournal.ip.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2016/10/Diah%20Rachma%20Aprianty%20(10-21-16-02-17-44).pdf)). Diperoleh 13 Maret 2017.
- Asmuji. (2014). *Manajemen Keperawatan Cetakan ke II*. Yogyakarta. Ar-RuMedia.
- Berdasarkan surat keputusan menteri kesehatan No. 134/Menkes/IV/1978 tentang pembagian kelas rumah sakit. (<http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/306/jbptunikompp-gdl-jemmypriya-15266-3-bab2.pdf><http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/306/jbptunikompp-gdl-jemmypriya-15266-3-bab2>). Diperoleh 11 Maret 2017.
- Bata, dkk. (2013). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja*.
- Buduningsari, R. Dwi & Hadi Hamam. (2004). *Pengaruh Perubahan Status Gizi Pasien Dewasa Terhadap Lama Rawat Inap Dan Biaya Rumah Sakit*.
- Hardono. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Rawat Inap Dalam Menggunakan Jasa*.
- Handayani, dkk. (2009). *Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Kota Di Indonesia*.
- Hidayat, A. Aziz Alimul. (2007). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta. Salemba Medika.
- \_\_\_\_\_. (2009). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta. Salemba Medika.
- Iskandar Soleh. (2016). *Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Rumah Sakit Panglima Sebaya Kabupaten Paser*.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1332/Menkes/SK/X/2002. (<http://binfar.depkes.go.id/dat/lama/PERUBAHAN%20ATAS%20PERATURAN%20MENTERI%20KESEHATAN%20RI%20NO%20922MENKESPE.pdf>). Diperoleh 10 Maret 2017.
- Kurniawan, Deni. (2013). *Hubungan Fasilitas Kesehatan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD Balung Jember*. Skripsi Keperawatan S1 FIKES Unmuh Jember.



- Kusumawati Puri. (2013). *Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Asuransi Perusahaan Dan Non Asuransi Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Bangsal Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surakarta*. Nurhayati. (2014). *Faktor Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien Di Pelayanan Kesehatan Ibudan Anak (KIA)*.
- Menkes RI No 374/MENKES/SK/III/2007.  
<http://www.pdpersi.co.id/peraturan/kepmenkes/kmk3742007.pdf>.  
 Diperoleh 13 Mei 2017.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta. Salemba Medika.
- Nursalam. (2013). *Metode penelitian ilmu keperawatan edisi 3*. Jakarta. Salemba Medika
- PERMENKES No. 340/MENKES/PER/III/2010.  
<http://kebijakankesehatanindonesia.net/sites/default/files/file/2011/kepmenkes/KMK%20No.%20340%20ttg%20Klasifikasi%20Rumah%20Sakit.pdf>. Diperoleh 2 Februari 2017.
- Permenkes RI No. 159b/Menkes/Per/1998, fungsi rumah sakit adalah:17.<https://husinrm.files.wordpress.com/2008/07/permenkes-159b-1988.pdf>. Diperoleh 12 Februari 2017.
- Pohan, Imbalo S. Dr. MHA. (2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. EGC.
- Rakhamawati Windy. (2009). *Pengawasan Dan Pengendalian Dalam Pelayanan Keperawatan (Supervisi, Manajemen Mutu & Resiko)*. Santoso Semiaji. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang*.
- Rizkiyanto, F. I. (2014). *Mutu Pelayanan Keperawatan Pada Paisean BPJS PBI Dan Umum Di Ruangan Rawat Inap Kelas III RSD dr. Soebandi Jember*. Skripsi Keperawatan S1 FIKES Unmuh Jember.
- Satrianegara, M. Fais & Siti Saleha. (2009). *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta. Salemba Medika.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (mixed methods)*. Bandung. Alfabeta.
- Supriyadi. (2015). *Manajemen Kesehatan*. Jember. Cahaya Ilmu.
- Suryawati Criswardani, dkk (2006). *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah*.

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 36 TAHUN 2009 TENTANG KESEHATAN. (<http://sireka.pom.go.id/requirement/UU-36-2009-Kesehatan.pdf>). awwDiperoleh 20 Maret 2017.

Utami, dkk. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek)*.

Wiyono, A. S. (2006). *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*. (<http://eprints.ums.ac.id/6799/1/P100030088.pdf>). Diperoleh 5 Maret 2017.

Zaenuri, dkk. (2013). *Penerapan Therapi Psikoreligius Untuk Menurunkan Tingkat Stress Pada Pasien Halusinasi Di Ruang Dahlia Rumah Sakit JiwaProvinsiNusaTenggaraBarat*. (<https://www.scribd.com/doc/197639096/Jurnal-Hasil-Print>). Diperoleh 1 Mei 2017