



SKRIPSI

**HUBUNGAN *RESPONSIVENESS COMPLAINT HANDLING*
KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP DI PUSKESMAS PADANG
KABUPATEN LUMAJANG**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan

Oleh:

Khatamalisa Kristanti

20.1101.1144

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

SKRIPSI

HUBUNGAN *RESPONSIVENESS COMPLAINT HANDLING* KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS PADANG KABUPATEN LUMAJANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan

Oleh:
Khatamalisa Kristanti
20.1101.1144

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

PERNYATAAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN *RESPONSIVENESS COMPLAINT HANDLING*
KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP DI PUSKESMAS PADANG
KABUPATEN LUMAJANG**

Khatamalisa Kristanti
20.1101.1144

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

Jember, 23 Juli 2024

Pembimbing I



Asmuji, SKM., M. Kep
NIP. 19720615 200501 1004

Pembimbing II



Ns. Cahya Tri Bagus Hidayat, S. Kep., M. Kes
NPK. 19860517 1 1503614

PENGESAHAN

HUBUNGAN *RESPONSIVENESS COMPLAINT HANDLING* KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS PADANG KABUPATEN LUMAJANG

Khatamalisa Kristanti

20.1101.1144

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

Jember, 23 Juli 2024

Penguji,

1. Ketua : Ns. Yeni Suryaningsih, S. Kep., M. Kep (.....)
NPK. 19790301 1 1203734
2. Penguji I : Asmuji, SKM., M. Kep (.....)
NIP. 19720615 200501 1004
3. Penguji II : Ns. Cahya Tri Bagus Hidayat, S. Kep., M. Kes (.....)
NPK. 19860517 1 1503614

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember


Ns. Sri Wahyuni A, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep.Kom
NPK. 1988030311703821

PENGUJI SKRIPSI

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

Jember, 23 Juli 2024

Penguji I



Ns. Yeni Suryaningsih, S. Kep., M. Kep
NPK. 19790301 1 1203734

Penguji II



Asmuji, SKM., M. Kep
NIP. 19720615 200501 1004

Penguji III



Ns. Cahya Tri Bagus Hidayat, S. Kep., M. Kes
NPK. 19860517 1 1503614



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Jl. Karimata No. 49 Jember 68121 Jawa Timur Indonesia

Kotak Pos 104 Telp. (0331) 336728 Fax 337967

Website : <http://www.unmuhjember.ac.id> email : kantorpusat@unmuhjember.ac.id



SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Khatamalisa Kristanti
NIM : 2011011144
Tempat, tanggal lahir : Jember, 13 Januari 2002
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Dsn. Krajan, RT 02/RW 01, Ds. Merakan, Kec. Padang, Kab. Lumajang, Jawa Timur
Jurusan/Program Studi : S1 Ilmu Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Ilmiah, dengan Judul di bawah ini :

Hubungan *Responsiveness Complaint Handling* Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang

1. Penelitian dengan judul tersebut di atas benar-benar telah saya lakukan sebagaimana yang sudah ditulis dalam metode penelitian.
2. Adalah benar karya saya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain dan saya ajukan sebagai bahan ujian akhir skripsi.
3. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa karya ilmiah ini bukan karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 16 Juli 2024
Yang membuat pernyataan,

(Khatamalisa Kristanti)
NIM. 2011011144

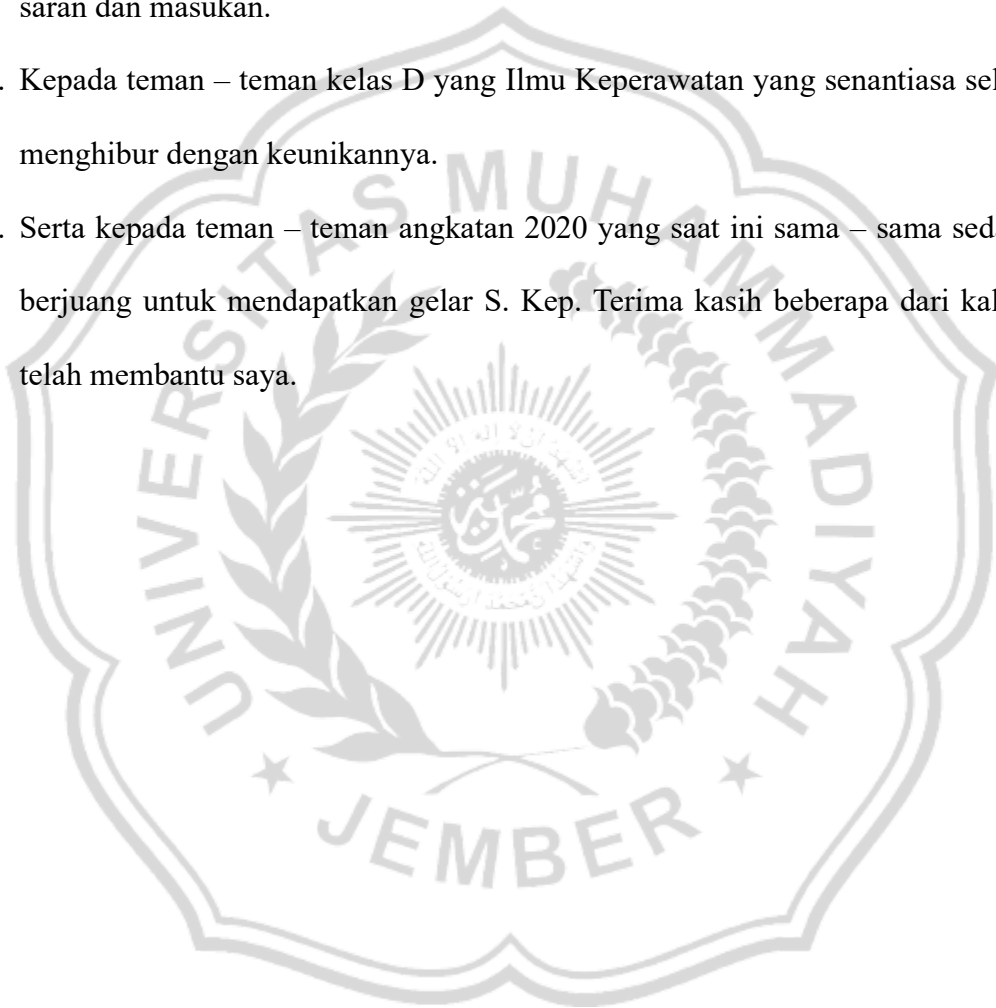
HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini melalui proses yang panjang. Sholawat serta salam, tidak lupa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita ke jalan yang lebih baik. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari segala bentuk doa dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Khatamalisa Kristanti, yang selama ini senantiasa berjuang dengan sabar, tidak menyerah dan mau bertanggung jawab hingga sampai pada titik ini. Titik ini menjadi bukti salah satu pencapaian dalam hidup. Ingat bahwa segala sesuatu yang dimulai akan selalu berakhir, teruskan berjalan melewati satu persatu anak tangga hingga menjadi versi terbaik diri sendiri.
2. Keluarga saya, dimana rumah menjadi tempat ternyaman ketika merasa dibawah. Mereka senantiasa mendukung dan selalu ada dalam jatuh bangunnya proses pembuatan skripsi ini.
3. Kepada dosen pembimbing serta dosen penguji, yang selalu menuntun saya dalam mengerjakan skripsi ini. Terima kasih kepada:
 - a. Ibu Ns. Yeni Suryaningsih, S. Kep., M. Kep.
 - b. Bapak Asmuji, SKM., M. Kep
 - c. Bapak Ns. Cahya Tri Bagus Hidayat, S. Kep., M. Kes
4. Kepada warga kos bunda yaitu Fatimatuz Zahro, Sitti Syarifah dan Eki Wulan Agustin. Yang selalu menemani dan menghibur saya ketika jauh dari rumah.

5. Mereka selalu memberikan dukungan berupa healing ketika suntuk mengerjakan skripsi ini.
6. Kepada teman seperjuangan skripsi dalam bidang manajemen mutu yaitu Devita Norma Yulianda dan Haries Tri Widodo yang membantu ketika saya tersesat ditengah – tengah jalan. Mereka yang selalu membantu saya dalam memberikan saran dan masukan.
7. Kepada teman – teman kelas D yang Ilmu Keperawatan yang senantiasa selalu menghibur dengan keunikannya.
8. Serta kepada teman – teman angkatan 2020 yang saat ini sama – sama sedang berjuang untuk mendapatkan gelar S. Kep. Terima kasih beberapa dari kalian telah membantu saya.



MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

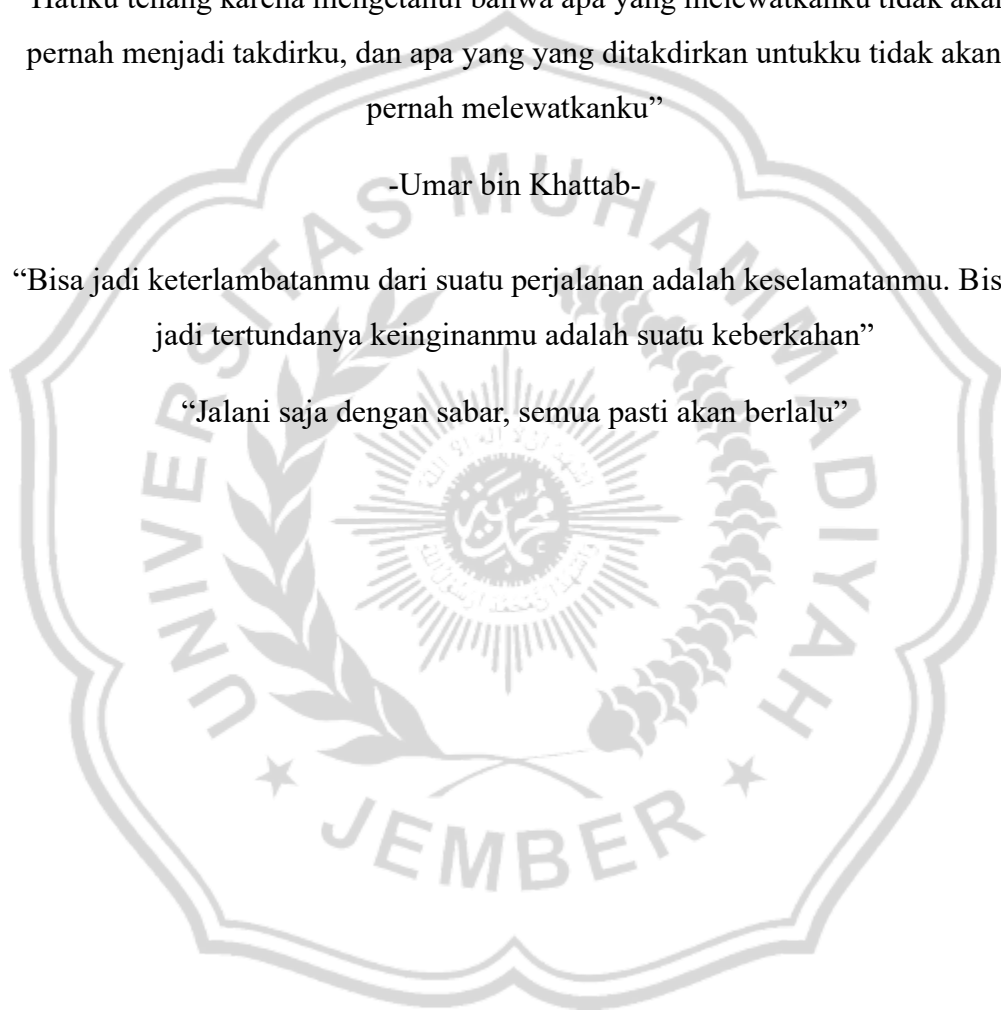
-(Q. S Al-Baqarah: 286)-

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”

-Umar bin Khattab-

“Bisa jadi keterlambatanmu dari suatu perjalanan adalah keselamatanmu. Bisa jadi tertundanya keinginanmu adalah suatu keberkahan”

“Jalani saja dengan sabar, semua pasti akan berlalu”



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah robbil 'alamin. Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Hubungan *Responsiveness Complaint Handling* Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang”. Dimana skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas akhir Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember.

Dengan menyadari keterbatasan yang ada dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti memperoleh bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Sehingga, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

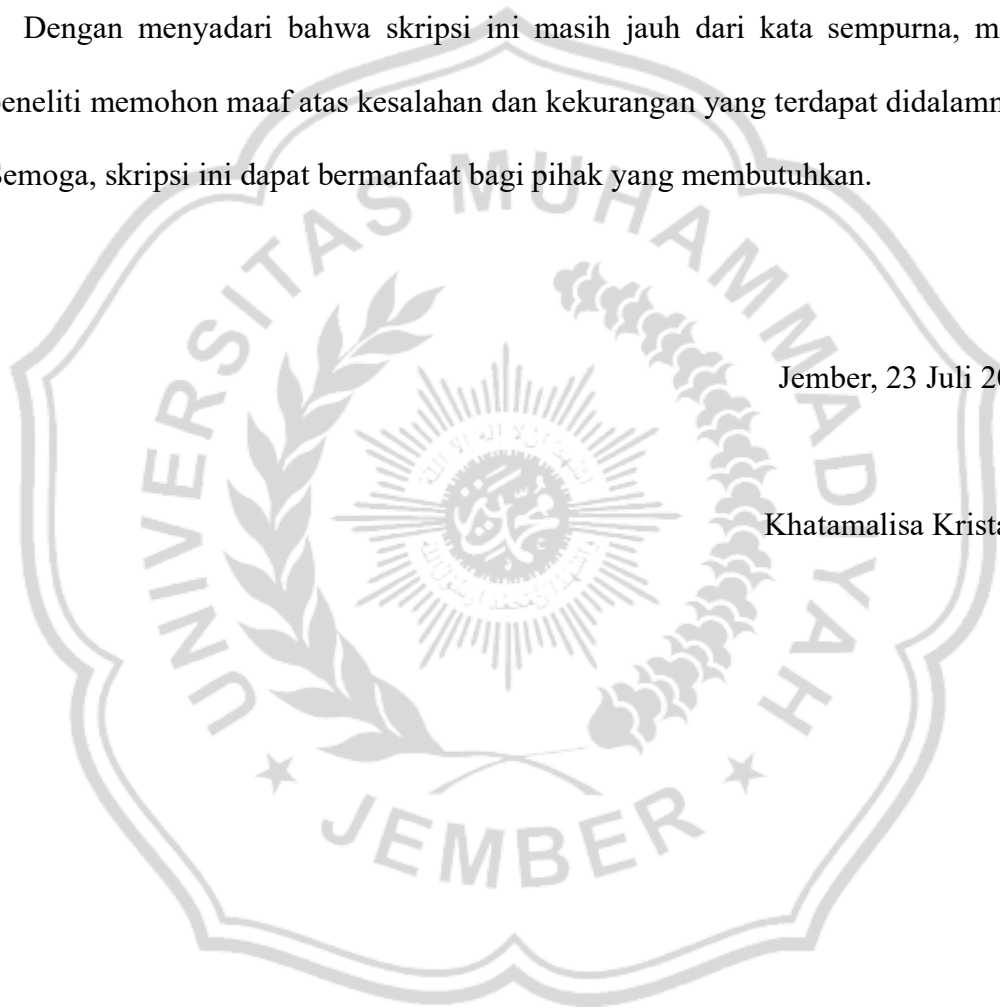
1. Dr. Hanafi M. Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. Ns. Sri Wahyuni A, S. Kep., M. Kep., Sp. Kep. Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember
3. Ns. Yeni Suryaningsih, S. Kep., M. Kep., selaku ketua program studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember serta selaku dosen penguji I yang memberikan kritik, saran dan masukan dalam skripsi ini.
4. Asmuji, SKM., M. Kep., selaku dosen pembimbing I yang memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
5. Ns. Cahya Tri Bagus Hidayat, S. Kep., M. Kes., selaku dosen pembimbing II yang memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.

6. Kepala Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Puskesmas Padang.
7. Serta semua pihak dan teman – teman seangkatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan.

Dengan menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka peneliti memohon maaf atas kesalahan dan kekurangan yang terdapat didalamnya. Semoga, skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Jember, 23 Juli 2024

Khatamalisa Kristanti



DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
PENGUJI SKRIPSI	v
LEMBAR KEABSAHAN KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
MOTTO	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR SKEMA.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Konsep <i>Responsiveness</i>	7
1. Definisi <i>Responsiveness</i>	7
2. Kategori <i>Responsiveness</i> di Pelayanan Kesehatan.....	8
3. Faktor Yang Mempengaruhi <i>Responsiveness</i>	9
4. Indikator <i>Responsiveness</i>	11
5. <i>Responsiveness</i> Terkait Dengan Hak Pasien	12
6. Cara Mengukur <i>Responsiveness</i>	13
B. Konsep <i>Complaint Handling</i>	13
1. Definisi <i>Complaint Handling</i>	13
2. Jenis – jenis <i>Complaint Handling</i>	14
3. Faktor Yang Mempengaruhi <i>Complaint</i>	15

4. Proses <i>Complaint Handling</i>	16
5. Cara Mengukur Dan Penyampaian <i>Complaint</i>	17
6. Dampak <i>Complaint</i>	18
C. Konsep Kepuasan Pasien.....	19
1. Definisi Kepuasan Pasien.....	19
2. Aspek Kepuasan Pasien.....	20
3. Indeks Kepuasan Pasien.....	21
4. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	22
5. Manfaat Kepuasan Pasien.....	25
6. Metode dan Cara Mengukur Kepuasan Pasien.....	27
7. Strategi Peningkatan Kepuasan.....	30
D. Konsep Teori Keperawatan.....	31
E. Penelitian Terkait.....	34
BAB III KERANGKA KONSEP.....	38
A. Kerangka Konsep.....	38
B. Hipotesis.....	39
BAB IV METODE PENELITIAN.....	40
A. Desain Penelitian.....	40
B. Populasi, Sampel, Besar Sampel dan Teknik Sampling.....	40
1. Populasi.....	40
2. Sampel.....	40
3. Besar Sampel.....	41
4. Teknik Sampling.....	42
C. Definisi Operasional.....	42
D. Tempat dan Waktu Penelitian.....	45
1. Tempat Penelitian.....	45
2. Waktu Penelitian.....	45
E. Alat Pengumpul Data.....	46
1. Data Umum.....	46
2. Variabel Independen.....	46

3. Variabel Dependen.....	47
4. Uji Validitas Dan Reabilitas	47
F. Prosedur Pengumpulan Data	49
1. Prosedur Administratif.....	49
2. Prosedur Teknik.....	49
G. Analisis Data.....	50
1. Pengolahan Data.....	50
2. Analisis data	53
H. Etika Penelitian.....	54
BAB V HASIL PENELITIAN.....	57
A. Data Umum.....	57
B. Data Khusus.....	59
BAB VI PEMBAHASAN.....	61
A. Interpretasi Hasil Penelitian.....	61
B. Keterbatasan Penelitian	69
C. Implikasi Untuk Keperawatan.....	70
BAB VII PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2. 1 Penelitian Terkait	34
Tabel 4. 1 Definisi Operasional	43
Tabel 4. 2 Waktu Penelitian	45
Tabel 4. 3 <i>Blueprint</i> Instrumen Independen.....	46
Tabel 4. 4 <i>Blueprint</i> Instrumen Dependen	47
Tabel 4. 5 <i>Scoring</i> Variabel Independen	50
Tabel 4. 6 <i>Scoring</i> Variabel Dependen Kenyataan.....	51
Tabel 4. 7 <i>Scoring</i> Variabel Dependen Harapan	51
Tabel 4. 8 Nilai Korelasi (Sumber: Sugiyono, 2020)	54
Tabel 5. 1 Distribusi Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Rawat Inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang (n=40).....	57
Tabel 5. 2 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Pasien Rawat Inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang (n=40)	58
Tabel 5. 3 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pasien Rawat Inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang (n=40).....	58
Tabel 5. 4 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang (n=40)	58
Tabel 5. 5 Ditribusi <i>Responsiveness Complaint Handling</i> Kesehatan Rawat Inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang (n=40).....	59
Tabel 5. 6 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang (n=40)	59
Tabel 5. 7 Distribusi Hubungan <i>Responsiveness Complaint Handling</i> Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang (n=40).....	60

DAFTAR SKEMA

	Hal
Skema 2. 1 Kerangka Teori Penelitian (Pasuraman et al, 2001)	32
Skema 2. 2 Kerangka Teori Penelitian	33
Skema 3. 1 Kerangka Konseptual	38



DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1 <i>Informed Consent</i>	79
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden	80
Lampiran 3 Lembar Kuesioner	81
Lampiran 4 Lembar Pengesahan Judul Skripsi	84
Lampiran 5 Surat Pengantar Survey Pendahuluan Fakultas	85
Lampiran 6 Surat Rekomendasi Survey Pendahuluan Bakesbangpol Lumajang .	86
Lampiran 7 Surat Rekomendasi Survey Pendahuluan Dinkes Lumajang	87
Lampiran 8 Surat Persetujuan Izin Survey Pendahuluan Puskesmas Padang.....	88
Lampiran 9 Surat Pengantar Izin Uji Validitas Fakultas	89
Lampiran 10 Surat Pengantar Izin Uji Validitas Dinkes Lumajang	90
Lampiran 11 Surat Keterangan Telah Melakukan Uji Validitas Puskesmas Sukodono.....	91
Lampiran 12 Surat Pengantar Izin Penelitian Fakultas	92
Lampiran 13 Surat Pengantar Izin Penelitian Dinkes Lumajang	93
Lampiran 14 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian Puskesmas Padang	94
Lampiran 18 Surat Keterangan Lolos Uji etik	95
Lampiran 19 Lembar Konsul	96
Lampiran 20 Daftar Riwayat Hidup	98