

ABSTRAK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Skripsi, Juli 2024
Khatamalisa Kristanti

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

xix + 76 hal + 3 skema + 16 tabel + 20 lampiran

Abstrak

Kepuasan merupakan perasaan senang karena terpenuhinya harapan dan kenyataan seseorang dalam menerima jasa pelayanan yang sangat baik. Erat kaitannya tingkat kepuasan pasien terhadap harapan dan ekspektasi pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi hubungan *responsiveness complaint handling* kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang. Desain penelitian ini adalah korelasi dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap pada bulan Desember berjumlah 45 pasien dan diambil melalui teknik *non probability sampling* dengan *quota sampling*. Hasil uji statistik *responsiveness complaint handling* dengan tingkat kepuasan pasien menggunakan *Spearman's Rank* dengan $\alpha = 0,05$ didapatkan $p\text{ value} = 0,00$ dan nilai $r = 0,565$ diintegrasikan terdapat hubungan antara *responsiveness complaint handling* dengan tingkat kepuasan pasien. *Responsiveness* mencerminkan kemampuan sistem pelayanan kesehatan dalam menanggapi dan merespon keluhan pasien dalam waktu yang cepat, ramah, telii dan sesuai harapan. *Responsiveness* yang baik dapat membuat pasien merasa kebutuhannya dapat terpenuhi, sehingga dapat memunculkan kepuasan pasien terhadap pelayanan. Maka dari itu, penting untuk mempertahankan dan mengembangkan responsifitas yang baik sehingga kepuasan pasien dapat meningkat.

Kata kunci: *Responsiveness, Complaint Handling, Kepuasan Pasien, Rawat inap*

ABSTRACT

MUHAMMADIYAH UNIVERSITY JEMBER
NURSING STUDY PROGRAM
FACULTY OF HEALTH SCIENCE

Skripsi, Juli 2024
Khatamalisa Kristanti

The Relationship between Health Responsiveness Complaint Handling and the Satisfaction Level of Inpatients at the Padang Health Center, Lumajang Regency

xix + 76 page + 3 chart + 16 tables + 20 appendices

Abstract

Satisfaction is a feeling of joy due to the fulfillment of someone's hopes and reality in receiving excellent service. The level of patient satisfaction is closely related to the patient's hopes and expectations. The aim of this research is to identify the relationship between the responsiveness of health complaint handling and the level of satisfaction of inpatients at the Padang Health Center, Lumajang Regency. The design of this research is correlation with a cross-sectional approach. The population in this study was 45 inpatients in December and were taken using non-probability sampling techniques with quota sampling. The results of the statistical test for responsiveness complaint handling with the level of patient satisfaction using Spearman's Rank with $\alpha = 0.05$ obtained p value = 0.00 and an integrated value of $r = 0.565$, there is a relationship between responsiveness complaint handling and the level of patient satisfaction. Responsiveness reflects the ability of the health service system to respond and respond to patient complaints quickly, in a friendly, thorough manner and according to expectations. Good responsiveness can make patients feel that their needs can be met, so that it can give rise to patient satisfaction with services. Therefore, it is important to maintain and develop good responsiveness so that patient satisfaction can increase.

Keyword: *Responsiveness, Complaint Handling, Patient Satisfaction, Inpatient Care*