



SKRIPSI

HUBUNGAN *NURSES RESPONSIVENESS* DENGAN *PATIENT SATISFACTION* DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT PARU JEMBER

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan

Oleh :

Eka Cindy Halima
21.1101.1001

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**



SKRIPSI

HUBUNGAN *NURSES RESPONSIVENESS* DENGAN *PATIENT SATISFACTION* DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT PARU JEMBER

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan

Oleh :

Eka Cindy Halima
21.1101.1001

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

PERSYARATAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN *NURSES RESPONSIVENESS* DENGAN *PATIENT SATISFACTION* DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT PARU JEMBER

Eka Cindy Halima
21.1101.1001

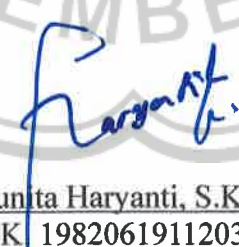
Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Mei 2025

Pembimbing I


Asmuji, SKM., M.Kep.
NIP. 197206152005011004

Pembimbing II

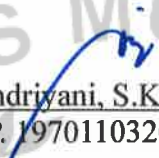

Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep., M.Kes.
NPK 1982061911203699

PENGUJI SKRIPSI

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

Jember, Mei 2025

Penguji I



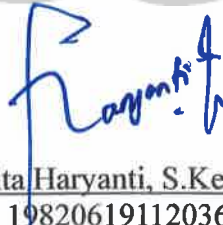
Dr. Diyan Indriyani, S.Kp., M.Kep., Sp.Mat
NIP. 197011032005012002

Penguji II



Asmuji, SKM., M.Kep.
NIP. 197206152005011004

Penguji III



Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep., M.Kes.
NPK. 1982061911203699

PENGESAHAN

HUBUNGAN *NURSES RESPONSIVENESS* DENGAN *PATIENT SATISFACTION* DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT PARU JEMBER

Eka Cindy Halima
21.1101.1001

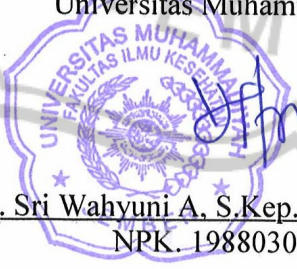
Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi Pada Program Studi S1 Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Mei 2025

Penguji,

1. Penguji I : Dr. Diyan Indriyani, S.Kp., M.Kep., Sp.Mat.(.....)
NIP. 197011032005012002
2. Penguji II : Asmuji, SKM., M.Kep.
NIP. 197206152005011004
3. Penguji III : Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep., M.Kes.
NPK. 1982061911203699

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember


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



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 : Eka Cindy Halima
NIM : 2111011001
Tempat, tanggal lahir : 20 Oktober 2003
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Dusun Krajan – RT/RW 001/005 – Desa Pecoro – Kecamatan
Rambipuji
Jurusan/Program Studi : S1 Ilmu Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Universitas : Muhammadiyah Jember

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

Hubungan Nurses Responsiveness dengan Patient Satisfaction di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember

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, 14 Mei 2025

Yang membuat pernyataan,



(Eka Cindy Halima)

NIM. 2111011001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Yang Maha Esa atas segala rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan *Nurses Responsiveness* dengan *Patient Satisfaction* di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Keperawatan pada program studi S1 Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.

Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, izinkan peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya 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. Siti Kholifah, S.Kep., M.Kep. selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Asmuji, SKM, M.Kep. selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan dan arahan ketika peneliti merasa bingung atau hilang arah dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep., M.Kes. selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan dan arahan ketika peneliti merasa bingung dalam proses penyusunan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang penuh tanggung jawab dalam memberikan ilmunya.
7. Direktur dan Kepala ruang Rawat Inap Tulip dan Bougenville Rumah Sakit Paru Jember yang telah memberikan izin dan tempat bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian ini

Peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk menuangkan ide dan pengetahuan dalam penyusunan skripsi ini. Namun, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan, oleh karena itu dengan sepuh hati peneliti memohon maaf atas kekurangan dalam skripsi ini serta sangat mengharapkan masukan guna perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan ilmu yang bermanfaat bagi kita semua.

PERSEMBAHAN

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan *Nurses Responsiveness* Dengan *Patient Satisfaction* Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember” yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan di Universitas Muhammadiyah Jember.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan serta tantangan dan kesulitan yang harus dihadapi selama penelitian ini dilakukan. Namun karena dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, peneliti akhirnya dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan, selalu mendoakan yang terbaik, memenuhi segala kebutuhan finansial maupun emosional penelitian, selalu ada untuk membangkitkan semangat dengan segala motivasi mereka ketika peneliti merasa rapuh. Terima kasih selalu ada untuk mendukung dan mendoakan yang terbaik.
2. Dosen Pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan dan arahan ketika peneliti merasa bingung atau hilang arah dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Keluarga besar dan saudara – saudara saya yang juga senantiasa memberi dukungan kepada peneliti secara emosional untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Teman – teman saya yang selalu ada ketika saya membutuhkan, selalu memberikan motivasi ketika saya merasa lelah selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Orang tercinta saya yang selalu mendukung saya dan menemani saya dari semester 1 hingga sekarang bisa melakukan skripsi.



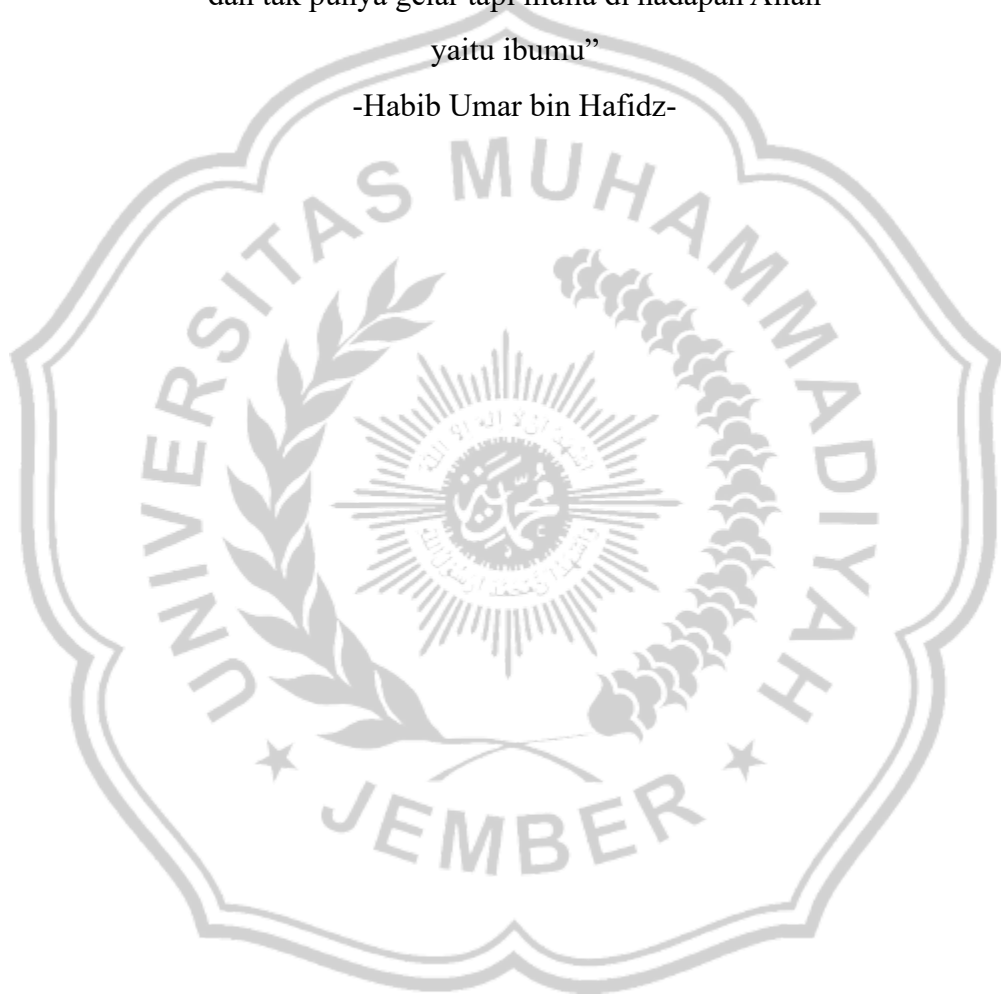
MOTTO

“Bermimpilah Setinggi Langit
Kalau Jatuh pada Bintang yang Bertaburan”

-Papa dan Mama saya-

“Wali yang (paling) keramat
dan tak punya gelar tapi mulia di hadapan Allah
yaitu ibumu”

-Habib Umar bin Hafidz-



DAFTAR ISI

SAMPUL	ii
PERSYARATAN PERSETUJUAN	iii
PENGUJI SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
PERSEMBAHAN.....	x
MOTTO.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	01
A. Latar Belakang	01
B. Rumusan Masalah.....	03
C. Tujuan Penelitian.....	04
D. Manfaat Penelitian	05
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	07
A. Konsep <i>Nurses Responsiveness</i>	07
B. Konsep <i>Patient Satisfaction</i>	12
C. Penerapan Teori.....	16
D. Penelitian Terkait.....	19
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.....	26
A. Kerangka Konsep	26

B. Hipotesis.....	26
BAB IV METODE PENELITIAN	27
A. Desain Penelitian.....	27
B. Populasi, Sampel, Besar Sampel dan Teknik Sampling.....	27
C. Definisi Operasional.....	29
D. Rencana Tempat dan Waktu Penelitian	31
E. Alat Pengumpulan Data	31
F. Prosedur Pengumpulan Data	33
G. Analisa Data	34
H. Etika Penelitian	36
BAB V HASIL PENELITIAN.....	38
A. Data Demografi.....	38
B. Data Khusus	40
BAB VI PEMBAHASAN.....	43
A. Interpretasi dan Hasil Diskusi.....	43
B. Keterbatasan Penelitian.....	52
C. Implikasi Keperawatan.....	52
BAB VII PENUTUP	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait.....	19
Tabel 4. 1 Definisi Operasional.....	30
Tabel 4. 2 Kisi – kisi Kuesioner Variabel Independen	31
Tabel 4. 3 Rentang Skor Penilaian Skala Likert Variabel Independen.....	32
Tabel 4. 4 Kisi – kisi Kuesioner Variabel Dependen.....	32
Tabel 4. 5 Rentang Skor Penilaian Skala Likert Variabel Dependen	32
Tabel 4. 6 <i>Scoring Nurses Responsiveness</i>	34
Tabel 4. 7 <i>Scoring Patient Satisfaction</i>	35
Tabel 4. 8 Nilai dan Kekuatan Korelasi	36
Tabel 5. 1 Distribusi Frekuensi Usia Pasien Rawat Inap Ruang Tulip dan Bougenville di Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2025 (n=60)	38
Tabel 5. 2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pasien Rawat Inap Ruang Tulip dan Bougenville di Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2025 (n=60)	39
Tabel 5. 3 Distribusi Frekuensi Status Pekerjaan Pasien Rawat Inap Ruang Tulip dan Bougenville di Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2025 (n=60)	39
Tabel 5. 4 Distribusi Frekuensi Status Pernikahan Pasien Rawat Inap Ruang Tulip dan Bougenville di Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2025 (n=60)	40
Tabel 5. 5 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Pasien Rawat Inap Ruang Tulip dan Bougenville di Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2025 (n=60)	40
Tabel 5. 6 Distribusi <i>Nurses Responsiveness</i> di Ruang Rawat Inap Tulip dan Bougenville Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2025 (n=60)	40
Tabel 5. 7 Distribusi <i>Patient Satisfaction</i> di Ruang Rawat Inap Tulip dan Bougenville Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2025 (n=60)	41
Tabel 5. 8 Hubungan <i>Nurses Responsiveness</i> dengan <i>Patient Satisfaction</i> di Ruang Rawat Inap Tulip dan Bougenville Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2025 (n=60)	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar <i>Informed Consent</i>	60
Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden	61
Lampiran 3. Lembar Instrumen.....	62
Lampiran 4. Lembar Konsultasi.....	70
Lampiran 5. Lembar Pengesahan Judul	71
Lampiran 6. Surat Pengantar Studi Pendahuluan Fakultas	72
Lampiran 7. Surat Rekomendasi Studi Pendahuluan Bakesbangpol	73
Lampiran 8. Surat Persetujuan Studi Pendahuluan Rumah Sakit Paru Jember	74
Lampiran 9. Surat Lolos Uji Etik.....	75
Lampiran 10. Surat Pengantar Penelitian Fakultas	76
Lampiran 11. Surat Rekomendasi Penelitian Bakesbangpol	77
Lampiran 12. Surat Lolos Uji Etik RS Paru Jember	78
Lampiran 13. Surat Keterangan Selesai Penelitian RS Paru Jember	79
Lampiran 14. Uji Statistik Distribusi Frekuensi	80
Lampiran 15. Jadwal Penelitian	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	17
Gambar 3. 1 Kerangka Konsep	26

