

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

Eka Cindy Halima¹, Asmuji², Dwi Yunita Haryanti³
ekasindyh@gmail.com¹, asmuji@gmail.com², dwiunita@unmuhjember.ac.id³
Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Latar Belakang: Daya tanggap (responsiveness), merupakan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, menginformasikan jasa secara tepat. Nurses responsiveness mengacu pada kecepatan dan ketepatan perawat secara keseluruhan, kemampuan mereka memberikan informasi kepada pasien tentang prosedur keperawatan, dan kecepatan perawat dalam menanggapi permintaan bantuan pasien dan keluarga selama pemberian asuhan keperawatan yang dilakukan oleh perawat. Tujuan: Mengidentifikasi Hubungan Nurses Responsiveness dengan Patient Satisfaction di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember. Metode: Penelitian ini menerapkan desain penelitian korelasi dengan pendekatan Studi Cross-Sectional dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden rawat inap ruang tulip Rumah Sakit Paru Jember yang diambil menggunakan teknik quota sampling. Instrumen pada penelitian ini berupa kuesioner. Hasil: Ditemukan dari 10 responden menyatakan kurang tanggap dengan 80% merasa tidak puas dan 20% merasa puas. 50 responden menyatakan tanggap dengan 94% nya merasa puas. Uji statistik dimensi responsiveness dengan patient satisfaction menggunakan spearman rank (ρ) dengan $\alpha = 0,05$ didapatkan p value = 0,000 dan $r = 0,944$ yang artinya dimensi responsiveness memiliki hubungan dalam kategori sangat kuat dengan patient satisfaction. Simpulan: Semakin baik nurses responsiveness yang diberikan maka patient satisfaction akan meningkat.

Kata Kunci: Dimensi Responsiveness, Tanggap, Satisfaction, Puas.

ABSTRACT

Background: Responsiveness, is the willingness and ability of employees to help patients and respond to their requests responsively, informing services appropriately. Nurses responsiveness refers to the overall speed and accuracy of nurses, their ability to provide information to patients about nursing procedures, and the speed of nurses in responding to requests for assistance from patients and families during the provision of nursing care carried out by nurses. Objective: To identify the relationship between Nurses Responsiveness and Patient Satisfaction in the Inpatient Installation of Jember Lung Hospital. Method: This study applies a correlation research design with a Cross-Sectional Study approach with a sample size of 60 inpatient respondents in the Tulip Room of Jember Lung Hospital taken using the quota sampling technique. The instrument in this study was a questionnaire. Results: It was found that 10 respondents stated that they were less responsive with 80% feeling dissatisfied and 20% feeling satisfied. 50 respondents stated that they were responsive with 94% of them feeling satisfied. Statistical test of responsiveness dimension with patient satisfaction using spearman rank (ρ) with $\alpha = 0.05$ obtained p value = 0.000 and $r = 0.944$ which means that responsiveness dimension has a very strong relationship with patient satisfaction. Conclusion: The better the nurses responsiveness given, the patient satisfaction will increase.

Keywords: Dimensions Responsiveness, Responsive, Satisfaction, Satisfied.

PENDAHULUAN

Daya tanggap (responsiveness), merupakan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, menginformasikan jasa secara tepat. Aspek Kemampuan Pelayanan yang akurat adalah berkaitan dengan kehandalan kemampuan petugas kesehatan di rumah sakit untuk memberikan pelayanan segera, akurat sejak pertama kali pasien datang, tanpa membuat

kesalahan apapun, serta memuaskan pasien sehingga pasien benar-benar yakin dengan kemampuan petugas kesehatan karena petugas kesehatan terkesan baik, terampil bertanggung jawab dan selalu menginformasikan tindakan perawatan yang akan dilakukan pada pasien, misalnya dengan menjelaskan fungsi tindakan kepada pasien (Andi, 2024).

Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas rumah sakit, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien di mana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Purwanto & Syukur, 2024). Kinerja perawat dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu faktor individu yang meliputi kemampuan dan keterampilan, variabel psikologi terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi sedangkan variabel organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan (Rismiyanto & Andi, 2024).

Menurut Kemenkes RI (2023), indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Indonesia sebesar 91% menyatakan puas dan 9% menyatakan tidak puas (Kemenkes RI, 2023). Berdasarkan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan keperawatan di Jawa Timur pada tahun 2023, angka kepuasan pasien mencapai 82,23% dari target standart pelayanan minimal (SPM) yaitu 95% (Dinkes Jawa Timur, 2023). Survei kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Kabupaten Jember tahun 2024 sebesar 69,85%. Target pencapaian kepuasan pasien sebagai salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan berdasarkan regulasi Permenkes No. 30 Tahun 2022 adalah $\geq 76,61\%$. Kabupaten Jember kepuasan pasien masih tergolong belum memenuhi standart, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan bagi fasilitas pelayanan kesehatan (Dinkes Kabupaten Jember, 2023).

Responsiveness pada pelayanan keperawatan masih menjadi keluhan bagi pasien rawat inap di Rumah Sakit. Hal ini dikarenakan dapat menimbulkan rasa kurang nyaman, memperlama proses penyembuhan pasien dan perasaan diabaikan yang muncul pada diri pasien dan keluarga. Beban kerja yang berlebih menangani banyak pasien dalam satu waktu, mengerjakan tugas tambahan dan komunikasi yang tidak efektif dapat mempengaruhi cara perawat berinteraksi dengan pasien sehingga menimbulkan rasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan (Herlambang, 2020). Beberapa jenis keluhan akan ketidakpuasan pasien dan keluarga terhadap pelayanan keperawatan diantaranya adalah tidak responsif terhadap kebutuhan pasien (respon time yang tertunda ketika bantuan di minta), penjelasan yang tidak memadai tentang perawatan yang akan dilakukan selanjutnya, perawat yang tidak ramah terhadap pasien dan keluarga.

Nurses responsiveness mengacu pada kecepatan dan ketepatan perawat secara keseluruhan, kemampuan mereka memberikan informasi kepada pasien tentang prosedur keperawatan, dan kecepatan perawat dalam menanggapi permintaan bantuan pasien dan keluarga selama pemberian asuhan keperawatan yang dilakukan oleh perawat. Semakin baik perawat dalam hal daya tanggap kemungkinan besar kepuasan pasien akan semakin tinggi. Salah satu solusi untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yaitu memberikan attending skill berupa komunikasi, diharapkan melalui attending skill tersebut perawat dapat lebih dipercaya sehingga pasien dan keluarga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Fenomena kepuasan pasien dan keluarga tersebut mendorong peneliti untuk meneliti tentang “Nurses Responsiveness dengan Patient Satisfaction di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara nurse responsiveness dengan patient satisfaction di

Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jeimbeir.

Poipulasi peineilitian ini meinggunakan acuan seiluruh pasiein Instalasi Ruang Rawat Inap Tulip Rumah Sakit Paru Jeimbeir pada bulan Oktoiibeir – Noiveimbeir 2024 deingan rata-rata tiap bulannya seijumlah 70 oirang.

Sampel pada penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin dan dapat jumlah sampel yakni 60 responden. Sampel penelitian ini diambil berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi, yakni kesadaran composmentis, berumur 17 – 65 tahun, bisa membaca dan menulis, Laki-laki dan Perempuan, dirawat inap ≥ 24 jam. Kriteria eksklusi, yakni tidak bersedia menjadi responden. Penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling dengan teknik penentuan sampelnya adalah quota sampling.

Penelitian ini dilakukan di Ruang Tulip (Paliatif) Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember. Waktu penelitian ini dimulai dari bulan Oktober 2024 sampai April 2025 yang dihitung dari penentuan judul hingga penyusunan hasil skripsi. Alat yang dipakai dalam mengumpulkan data adalah kuesioner dengan skala pengukuran Likert, untuk dimensi responsiveness diukur dengan menggunakan kolom pernyataan pada lembar kuesioner. Kuesioner terdiri dari 34 pertanyaan yang terdiri dari 15 pertanyaan nurses responsiveness, dimana jawabannya terbagi dalam 5 opsi: sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Pengukuran patient satisfaction pada dimensi satisfaction dilakukan dengan menggunakan instrumen penilaian pernyataan di dalam kuesioner. Kuesioner dengan skala likert yang terdiri dari 34 pertanyaan yang terdiri dari 19 pertanyaan patient satisfaction, dimana jawabannya terbagi dalam 4 opsi: sangat puas, puas, kurang puas, tidak puas.

Analisa data univariat pada variabel dimensi responsiveness dan variabel patient satisfaction akan dianalisa sendiri-sendiri, yang nantinya akan menghasilkan data dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase. Sedangkan analisa bivariat pada penelitian ini menggunakan uji statistik Spearman Rank (Rho) untuk mengetahui hubungan antara variabel dimensi responsiveness dengan variabel patient satisfaction.

Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik dari KEPK Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember NO. 0001/KEPK/FIKES/I/2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Umum

Data umum yang digunakan dalam penelitian ini adalah informasi demografi dari 60 pasien rawat inap ruang tulip di Rumah Sakit Paru Jember yang dikumpulkan mencakup informasi tentang jenis kelamin, usia, status pekerjaan, status pernikahan, status pendidikan.

Jenis Kelamin

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pasien Rawat Inap Ruang Tulip di Rumah Sakit Paru Jember.

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	31	51,7
Perempuan	29	48,3
Total	60	100

Menurut data pada tabel 1 yang telah disajikan, mayoritas responden di Ruang Rawat Inap Tulip Rumah Sakit Paru Jember (51,7%) memiliki jenis kelamin Laki-laki.

Usia

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Usia Pasien Rawat Inap Ruang Tulip di Rumah Sakit Paru Jember

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
16-20	0	0,0
21-25	11	18,3
26-30	7	11,7
31-35	6	10,0
36-40	3	5,0
41-45	2	3,3
46-50	8	13,3
51-55	7	11,7
56-60	12	20,0
61-65	4	6,7
Total	60	100

Menurut data dalam Tabel 2 yang disajikan, mayoritas responden di Ruang Rawat Inap Tulip Rumah Sakit Paru Jember (20,0%) memiliki umur 56-60 tahun.

Pekerjaan

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Status Pekerjaan Pasien Rawat Inap Ruang Tulip di Rumah Sakit Paru Jember

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
IRT	17	28,3
Wiraswasta	18	30,0
Mahasiswa	5	8,3
PNS	2	3,3
Buruh	17	28,3
Petani	1	1,7
Total	60	100

Menurut data dalam Tabel 3 yang disajikan, mayoritas responden di Ruang Rawat Inap Tulip Rumah Sakit Paru Jember (30,0%) memiliki pekerjaan wiraswasta.

Pernikahan

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Status Pernikahan Pasien Rawat Inap Ruang Tulip di Rumah Sakit Paru Jember

Pernikahan	Frekuensi	Persentase (%)
Menikah	53	88,3
Belum Menikah	7	11,7
Total	60	100

Menurut data dalam Tabel 4 yang disajikan, sebagian besar responden di Ruang Rawat Inap Tulip Rumah Sakit Paru Jember (88,3%) memiliki status menikah.

Pendidikan

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Pasien Rawat Inap Ruang Tulip di Rumah Sakit Paru Jember

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	5	8,3
SD/Sederajat	12	20,0
SMP/Sederajat	16	26,7
SMA/Sederajat	27	45,0
Total	60	100

Menurut Tabel 5 yang telah disajikan, mayoritas responden di Ruang Rawat Inap Tulip Rumah Sakit Paru Jember (45,0%) memiliki pendidikan paling akhir SMA/Sederajat.

Data Khusus

Dimensi *Responsiveness*

Tabel 6 Distribusi Nurses Responsiveness di Ruang Rawat Inap Tulip Rumah Sakit Paru Jember

<i>Dimensi Responsiveness</i>	Frekuensi	(%)
Kurang Tanggap	10	16,7
Tanggap	50	83,3
Total	60	100

Dari data pada tabel 6 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden di Ruang Rawat Inap Tulip Rumah Sakit Paru Jember (83,3%) menyatakan pelayanan keperawatan dalam kategori tanggap.

Patient Satisfaction

Tabel 7 Distribusi Patient Satisfaction di Ruang Rawat Inap Tulip Rumah Sakit Paru Jember

<i>Patient Satisfaction</i>	Frekuensi	(%)
Tidak Puas	11	18,3
Puas	49	81,7
Total	60	100

Dari data dalam tabel 7 yang disajikan di atas, bahwa mayoritas responden di Ruang Rawat Inap Tulip Rumah Sakit Paru Jember (81,7%) menyatakan penilaian dari pasien dalam kategori puas.

Hubungan Dimensi *Responsiveness* dengan Patient Satisfaction

Tabel 8 Hubungan Dimensi Responsiveness dengan Patient Satisfaction di Instalasi Rawat Inap Tulip Rumah Sakit Paru Jember

		<i>Patient Satisfaction</i>				Total	<i>p</i>	<i>Coefficient correlation</i>
		Tidak Puas	(%)	Puas	(%)			
<i>Nurses Responsiveness</i>	Kurang Tanggap	8	80	2	20	10	0,000	0,944
	Tanggap	3	6	47	94	50		
Total		11		49		60		

Menurut data pada tabel 8 dapat dijelaskan bahwa dari 10 responden yang menyatakan bahwa ketanggapan perawat dalam kategori kurang tanggap, 80% orang tidak puas sedangkan 20% puas. Dari 50 responden yang mengatakan perawat dalam kategori tanggap, 94% nya puas.

Terdapat nilai *p* (0,000) kurang dari α (0,05) yang menandakan H_1 diterima dan dapat disimpulkan adanya hubungan yang sangat kuat antara Nurses Responsiveness dengan Patient Satisfaction di Instalasi Rawat Inap Tulip Rumah Sakit Paru Jember dengan hasil *r* (0,944).

Arah hubungan positif yang berarti semakin tanggap perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan maka perasaan puas pasien akan meningkat.

Pembahasan

Dimensi *Responsiveness*

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada tabel 5.6, menunjukkan dari 60 responden diperoleh 50 orang (83,3%) menyatakan bahwa nurses responsiveness di ruang rawat inap tulip Rumah Sakit Paru Jember dalam kategori tanggap dan 10 orang (16,7%) menyatakan dalam kategori kurang tanggap.

Didapatkan hasil total keseluruhan parameter responsiveness yaitu 4.437 dengan mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan total tertinggi pada parameter kecepatan pelayanan yaitu 1.190 dan sisanya dipengaruhi oleh parameter lainnya, hasil

tersebut dibuktikan dengan perawat cepat dan tanggap pada saat mengatasi panggilan serta melakukan tindakan darurat yang dibutuhkan dengan skor penilaian 299 dari responden.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wilhelm (2019), yang meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Meiraukei dengan 100 responden menemukan bahwa dimensi responsiveness berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Meiraukei.

Menurut Herlambang (2020) Beban kerja yang berlebih menangani banyak pasien dalam satu waktu, mengerjakan tugas tambahan dan komunikasi yang tidak efektif dapat mempengaruhi cara perawat berinteraksi dengan pasien, sehingga menimbulkan rasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Ajenk (2018) yang menjelaskan perawat segera datang ketika pasien membutuhkan mendapat penilaian kurang sebesar 17,39%. Pendidikan perawat juga berpengaruh terhadap ketanggapan yang diberikan, sebab hasil kerja yang diukur dari kualitas dan kuantitas dalam memaksimalkan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab perawat untuk memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien, agar menimbulkan penilaian kepuasan tersendiri dari pasien dan keluarga tentang ketanggapan perawat tersebut.

Hasil ini menunjukkan hipotesis satu (H1) diterima, yang berarti bahwa dimensi responsiveness berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu saya beranggapan bahwa daya tanggap perawat berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Tulip Rumah Sakit Paru Jeimbeir dikarenakan semakin baik persepsi pelanggan terhadap daya tanggap (responsiveness) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi.

Patient Satisfaction

Berdasarkan temuan penelitian pada tabel 5.7 bahwa dari 60 responden sejumlah 49 orang (81,7%) menyatakan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap tulip Rumah Sakit Paru Jeimbeir dalam kategori puas dan 11 orang (18,3%) menyatakan dalam kategori tidak puas. Dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien telah memberikan dampak positif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rayhan (2022) yang meneliti Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literatur Review dengan memakai 8 artikel yang dianalisis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas dengan aspek daya tanggap (responsiveness), dengan ketanggapan memberikan layanan keperawatan terhadap pasien. Penyelesaian jasa pelayanan kesehatan haruslah mampu menanggapi setiap keluhan dari pasien. Dengan demikian daya tanggap yang tinggi dari pihak pengelola rumah sakit akan memberikan rasa kepercayaan pada pasien bahwa mereka akan senantiasa selalu terlayani.

Penjelasan di atas menjadi dasar penelitian dalam mengambil kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Paru Jeimbeir tergantung dari tingkat ketanggapan yang diberikan oleh perawat saat melakukan pelayanan keperawatan, semakin tinggi tingkat ketanggapan perawat maka kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan akan ikut meningkat. Hal ini menunjukkan pentingnya peran manajemen mutu dalam memastikan adanya faktor penghambat dan faktor pendukung kepuasan pasien dalam konteks pelayanan keperawatan.

Hubungan Dimensi Responsiveness dengan Patient Satisfaction

Berdasarkan hasil uji statistik yang ditunjukkan pada tabel 5.8, $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$, sehingga H1 diterima dengan koefisien korelasi (r) = 0,944 yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara nurseis responsiveness dengan patient

satisfaction di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jeimbeir. Berdasarkan nilai koefisien korelasi yang didapatkan bahwa nurseis responsiveness dengan patient satisfaction sebesar 94% yang dimana sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maria (2020) yang meneliti Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Beru Kecamatan Alok Timur Kabupaten Sikka dengan 88 responden menemukan bahwa tingkat kepuasan kriteria sangat puas 69 responden (78,4%), puas 19 responden (21,6%).

Hasil penelitian di Puskesmas Beiru menyatakan sebagian besar responden menunjukkan tingkat mutu pelayanan keperawatan sangat memuaskan hal ini dibuktikan dengan respon atau tanggapan perawat, kemampuan perawat untuk membantu pasien, serta menunjukkan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan kepatuhan waktu pelayanan. Selain itu perawat juga memberikan perhatian secara individual penuh kepada pasien dan keluarganya, seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi kepada pasien.

Menurut peneliti pelayanan yang bermutu tinggi akan menghasilkan reputasi baik bagi perawat sehingga mendorong perawat untuk meningkatkan kinerjanya. Pelayanan yang bermutu juga akan memberikan kepuasan kepada pasien yang menerima pelayanan tersebut. Mutu pelayanan perawat yang rendah dapat menyebabkan banyaknya keluhan pasien, bila hal ini tidak diatasi dengan baik maka perusahaan akan kehilangan pasiennya. Oleh karena itu kesadaran untuk menjaga mutu perlu diupayakan guna memberikan kepuasan pada pasien serta perawat.

Kualitas pelayanan keperawatan yang tanggap dan cepat berdampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Ketika tanggapan tersebut timbul dan dapat dikecilkan dengan baik, maka akan mengarah pada kepercayaan responden. Hal tersebut akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi pasien karena dengan kepercayaan responden pada suatu pelayanan maka akan membuat mutu pelayanan Rumah Sakit semakin bagus. Dalam konteks tersebut, nurseis responsiveness dianggap sebagai proses dan patient satisfaction dianggap sebagai hasil dari tanggapan pelayanan yang diberikan, dengan proses yang dilakukan maka suatu pelayanan akan menerima keuntungan dari hasil yang diberikan berupa pasien yang puas.

Pentingnya keseimbangan dan pengaplikasian nurseis responsiveness yang baik dan benar bagi suatu pelayanan. Penting untuk mendapatkan kepercayaan dari responden untuk menumbuhkan rasa kepuasan pada pasien, jika pasien tidak merasa puas maka tempat pelayanan akan toptik di mana-mana. Sehingga perawat dan pasien dapat berkontribusi untuk mewujudkan pelayanan yang diinginkan, dengan perawat yang tanggap maka pasien akan menjadi puas.

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang menghubungkan hubungan nurseis responsiveness dengan patient satisfaction di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jeimbeir mencapai beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Nurseis responsiveness di ruang rawat inap tulip Rumah Sakit Paru Jeimbeir termasuk dalam kategori tanggap.
2. Patient satisfaction di ruang rawat inap tulip Rumah Sakit Paru Jeimbeir termasuk dalam kategori puas.
3. Nurseis responsiveness mempunyai hubungan dengan patient satisfaction secara

signifikan di ruang rawat inap tulip Rumah Sakit Paru Jeimbeir dalam kateigori sangat kuat.

Semakin baik nurses responsiveness maka patient satisfaction akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abduh (2023) 'Survey Design: Cross Sectional dalam Penelitian Kualitatif', Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer Volume 3, Number 1, February 2023 e- ISSN: 2809-476X <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1955>, 3(1), pp. 31–39.
- Agustini (2024) 'Analisis Mutu Pelayanan Keiseihatan Terhadap Keipuasan Pasien', Jurnal 'Aisyiyah Meidika, 9, pp. 261-282.
- Rizky (2024) 'Nursing Care Responsiveness dengan Pasien Loyalty di Instalasi Rawat Inap RSD Balung', pp. 1–10.
- Andi (2024) 'Hubungan Kinerja Perawat Dengan Keipuasan Pasien Di Rumah Sakit X Kabupaten Semarang', Indonesia Journal of Health Community <http://ejournal.iveit.ac.id/index.php/ijheicoi> Hubungan, 5(1), pp. 35–44.
- Arifin (2021) Keibijakan dan Manajemen Pelayanan Keiseihatan.
- Dinkeis (2024) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Keipuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jeimbeir', MEDIC NUTRICIA Jurnal Ilmu Keiseihatan 2024, Vol. 5 no. 2 PP 25-31 Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644xa ISSN : 3025-8855, 5(2). Available at: <https://doi.org/10.5455/mnj.v1i2.644xa>.
- Fauzy. (2021). Metode Sampling. Jalan Cabel Raya, Pindoik Cabel, Pamulang, Tangerang Selatan - 15418. Bantein-Indonesia: Universitas Terbuka.
- Fuad. (2022). Metode Riseit Bisnis. Bangkalan: Universitas Trunojoyo Madura Press.
- Halohei (2021) 'Pengaruh Faktor Responsiveness dan Tangible Terhadap Keipuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia', Jurnal TEKESNOS Vol 3 No 1, Mei 2021, 3(1).
- Harminto (2021) 'Analisis Keipuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Seirvqual', JURNAL MANAJEMEN FE-UB P. ISSN: 2338-6584 Vol. 9, No. 2, Oktober 2021 E. ISSN: 2746-3680, 9(2), pp. 102–111.
- Heirlambang (2020) 'Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Keipuasan Dan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daeirah Dr . Soeibandi Jeimbeir', JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia) Vol. 9 No. 1 Juni Hal. 1- 13 2019, 9(1), pp. 1–13.
- Irma (2020) 'Pengaruh Tangible dan Responsiveness Terhadap Keipuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hoiteil', p-ISSN : 2301-7775 e-ISSN : 2579- 8014 NIAGAWAN Vol 9 No 3 Noiembeir 2020, 9(3), pp. 164–171.
- Juwita (2021) 'Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Tingkat Keipuasan Pasien Dalam Pemeliharaan Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado', Jurnal Keperawatan, Volume 9, No. 1, Februari 2021, (Hal. 71-77), 9(1), pp. 71–77.
- Lufianti (2020) 'Hubungan Antara Keandalan dan Cepat Tanggap Perawat Terhadap Keipuasan Pasien di Ruang Teratai RSUD Sunan Kalijaga Deimak', Journal of TSCNERS ISSN: 2503-2453, 5(1).
- Nanda (2018) 'Pengaruh Responsiveness Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Keipuasan Pasien Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya', Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume 6 No 2 July- Desember 2018 Published by Universitas Airlangga doi: 10.20473/jaki.v6i2.2018.173-179, 6(2). Available at: <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.173-179>.
- Suryawati (2004) 'Keipuasan Pasien Rumah Sakit', JMPK Vol.07/No.04/Desember/2004, 07(04).
- Syukur (2024) 'Pengaruh Responsiveness Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Keipuasan Pasien Di Ruang Intensi RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo', Jurnal Keperawatan Muhammadiyah 9 (2) 2024, 9(2), pp. 164–168.
- Yolanda (2024) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Keiseihatan dengan Keipuasan Pasien Usia

- Prodiktif di Puskesmas Gladak Pakeim', Health & Medical Science, 2, pp. 1–8.
- Haloiohi (2021) 'Pengaruh Faktor Responsivitas dan Tanggible Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia', Jurnal TEKNOS Vol 3 No 1, Mei 2021, 3(1).
- Maria (2020) 'Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Beiru Kecamatan Aloik Timur Kabupaten Sikka', Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat ISSN 2460 - 9374, VII(1), pp. 12–20.
- Rayhan (2022) 'Pengaruh Mutu Pelayanan _ Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review', Jurnal Pendidikan Tambusai SSN: 2614-6754 (print) ISSN: 2614-3097(online), 6, pp. 12746–12752.
- Wilhelmina (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Meiraukei', Jurnal Ekonoimi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA), 21.Herudiansyah. (2023). RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN. Jurnal MOTIVASI P-ISSN:2548-1622 e-ISSN: 2716-4039.