

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

Khatamalisa Kristanti¹, Asmuji², Cahya Tribagus Hidayat³

khatamalisak@gmail.com¹, asmuji@unmuhjember.ac.id², cahyatribagus@unmuhjember.ac.id³

Universitas Muhammadiyah Jember

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 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, teliti dan sesuai harapan. Erat kaitannya responsiveness complaint handling dengan tingkat kepuasan pasien. Responsiveness yang baik dapat membuat pasien merasa kebutuhannya dapat terpenuhi, sehingga dapat memunculkan kepuasan pasien terhadap pelayanan.

Kata Kunci: Responsiveness, Complaint Handling, Kepuasan Pasien, Rawat inap.

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. The responsiveness of complaint handling is closely related to the level of patient satisfaction. Good responsiveness can make patients feel that their needs can be met, so that it can give rise to patient satisfaction with services.

Keywords: Responsiveness, Complaint Handling, Patient Satisfaction, Inpatient Care.

PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan perasaan senang karena terpenuhinya harapan dan kenyataan seseorang dalam menerima jasa pelayanan yang sangat baik (Kusnadi et al., 2024). Kepuasan pasien dapat digambarkan sebagai hasil luaran terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (Kementerian Kesehatan RI, 2023). Erat kaitannya tingkat kepuasan pasien

terhadap harapan dan ekpektasi pelayanan kesehatan, dimana pasien akan merasa puas jika harapannya terpenuhi dan tidak merasa puas jika harapannya tidak dapat terpenuhi (Santi et al., 2023). Biasanya, pasien yang datang ke pelayanan kesehatan akan berharap bahwa semua complaint kesehatannya akan cepat teratasi (Asterix et al., 2022). Sehingga daya tanggap atau responsiveness yang baik dibutuhkan dalam melakukan complaint handling pasien, mengingat bahwa responsiveness merupakan salah satu indikator dalam penilaian mutu pelayanan (Asterix et al., 2022). Responsiveness didefinisikan sebagai daya tanggap yang dimiliki oleh tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien (Sondakh et al., 2023). Dapat dikatakan responsive jika pelayanan yang diberikan baik atas penjelasan yang mengarahkan, cepat serta petugas yang bersedia membantu dengan sigap, maka responsiveness tenaga medis dapat dianggap berhasil (Irma, 2020).

Masalah yang sering dihadapi di Indonesia dalam sistem manajemen kesehatan adalah responsiveness tenaga kesehatan dalam melakukan complaint handling tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien (Mongkau et al., 2021). Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa sebanyak 60 dari 95 pasien merasa bahwa respon petugas terhadap complaint pasien masih lambat, sehingga pasien merasa kurang puas (Nawangwulan et al., 2023). Hal ini dapat dipengaruhi oleh sikap tenaga kesehatan yang kurang disiplin, empati, peduli, hormat serta perasaan tidak bersemangat petugas dalam melaksanakan pekerjaannya (Rohmah et al., 2022).

Menurut data NHS, tingkat kepuasan pasien yang tercatat sebanyak 57% dari populasi 3.362 pasien tidak merasa puas karena lamanya waktu tunggu (Morris et al., 2023). Menurut peraturan Kemenkes RI tahun 2022, standar kepuasan pasien harus mencapai 92% dalam suatu institusi pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2023). Didapatkan data pada salah satu rumah sakit di daerah Jawa Timur memiliki tingkat kepuasan pasien sebanyak 89% dari 339 pasien yang diwawancarai (Soetomo, 2019). Sedangkan menurut data Dinas Kesehatan Lumajang 2023, jumlah indeks kepuasan pasien di pelayanan kesehatan Lumajang adalah sebesar 83% selama tahun 2023 di 25 wilayah kerja Puskesmas Kota Lumajang (Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang, 2023). Lalu terdapat data indeks kepuasan pasien di Puskesmas Padang adalah sebesar 84,46% pada tahun 2019 dengan populasi wilayah kerja Puskesmas Padang sebanyak 35.653 (Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang, 2019). Berdasarkan mini survey yang telah dilakukan pada tanggal 29 Januari 2024, didapatkan data pelayanan rawat inap yang berada di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang adalah pelayanan rawat inap dengan pasien umum dan BPJS dengan jumlah 10 kamar. Ditemukan hasil wawancara, 5 dari 8 pasien rawat inap merasa tidak puas mengenai responsiveness complaint handling.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Diantaranya adalah pelayanan yang lama, seperti penanganan pada ibu hamil yang mendapatkan pertolongan terlambat, dimana bayi seberat 4 kg susah untuk lahir hingga akan dirujuk ke rumah sakit terdekat. Proses administrasi yang sangat lama membuat bayi yang seharusnya dapat lahir dengan cepat harus meminum banyak air ketuban selama proses rujukan. Ditambah lagi dengan sikap petugas kesehatan yang terkadang bersikap tidak ramah dalam memberikan informasi kesehatan. Selain itu, dalam menangani keluhan kesehatan pasien, petugas sering bercanda dengan petugas lainnya, sehingga pelayanan menjadi lama. Pasien yang dalam kondisi sakit akan memiliki lebih banyak keluhan, sehingga kecepatan dalam menyelesaikan keluhan pasien sangat diperlukan (Fauziyah et al., 2022). Faktor lainnya seperti latar belakang dari petugas kesehatan yaitu pendidikan, usia, jenis kelamin, pengalaman serta beban kerja dapat menentukan pelayanan seperti apa yang akan dihasilkan kepada pasien (Meisyaroh et al., 2023). Kepuasan juga dipengaruhi oleh

adanya perbedaan stigma terhadap pelayanan kesehatan pada setiap pasien, sehingga membuat nilai mutu pelayanan berbeda meskipun jenis pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan tetap sama (Santi et al., 2023).

Salah satu solusi yang dapat digunakan adalah dengan meningkatkan daya tanggap petugas kesehatan dalam mengatasi keluhan pasien, selain itu petugas kesehatan juga wajib untuk lebih menekankan perilaku caring terhadap kondisi pasien. Maka, terlihat bahwa respon petugas terhadap complaint pasien sangat penting untuk untuk meningkatkan kepuasan manajemen pelayanan kesehatan. Sehingga dari pemaparan materi diatas menunjukkan pentingnya daya tanggap penanganan keluhan terhadap kepuasan pasien, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Responsiveness Complaint Handling Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah korelasi yang bertujuan untuk mengetahui hubungan responsiveness complaint handling dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan cross sectional, yaitu jenis penelitian yang pengukurannya dilakukan selama satu waktu. Dimana pada penelitian ini dilakukan pengukuran variabel independent (responsiveness complaint handling kesehatan) dan variabel dependen (tingkat kepuasan pasien) hanya dalam satu kali (Ibnu sina, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini, peneliti menyajikan data dari hasil penelitian dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan akan dijabarkan melalui bentuk kalimat deskriptif pada setiap data yang dihasilkan. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 27 Mei 2024 – 09 Juli 2024 yang dilaksanakan di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang. Penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden penelitian yaitu pasien rawat inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang. Pembagian kuesioner ini dilakukan kepada 40 pasien rawat inap dengan memberikan jawaban lengkap mulai dari data umum hingga data khusus dengan hasil sebagai berikut:

A. Data Umum

Data umum pada penelitian ini berisi mengenai karakteristik responden berdasarkan data demografi seperti jenis kelamin, usia, pendidikan dan jumlah kunjungan responden dalam satu tahun terakhir.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Rawat Inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki -laki	17	42.5
Perempuan	23	57.5
Total	40	100.0

(n=40)

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa distribusi responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 23 orang atau sekitar 57,5%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 2 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Pasien Rawat Inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang (n=40)

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
0-20 tahun	16	40.0
21-40 tahun	12	30.0
41-60 tahun	12	30.0
Total	40	100.0

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa distribusi responden lebih banyak berusia 0-20 tahun dengan jumlah 16 orang atau sekitar 40%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 3 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pasien Rawat Inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang (n=40)

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak sekolah	6	15.0
SD	9	22.5
SMP/SLTP	10	25.0
SMA/SLTA	8	20.0
Lain - lain	7	17.5
Total	40	100.0

Tabel 5.3 di atas menunjukkan bahwa distribusi responden kebanyakan memiliki tingkat pendidikan yang hampir sama yakni, tidak sekolah, SD, SMP, SMA dan lain - lain.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan

Tabel 4 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Padang

Kabupaten Lumajang (n=40)

Kunjungan	Frekuensi	Persentase (%)
Kunjungan ke 1	17	42.5
Kunjungan ke 2	23	57.5
Total	40	100.0

Tabel 4 di atas menunjukkan distribusi responden sebagian besar memiliki kunjungan ke 2 dalam satu tahun terakhir dengan jumlah 23 atau sekitar 57,5%.

B. Data Khusus

1. Responsiveness Complaint Handling Kesehatan

Tabel 5 Ditribusi Responsiveness Complaint Handling Kesehatan Rawat Inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang (n=40)

<i>Responsiveness</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak responsif	0	0
Responsif	5	12.5
Sangat responsif	35	87.5
Total	40	100.0

Tabel 5 di atas menunjukkan hasil bahwa sebagian besar 87,5% pasien mengatakan

responsiveness complaint handling yang dimiliki oleh perawat rawat inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang dalam kategori sangat responsif.

2. Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 6 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang (n=40)

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak puas	8	20.0
Puas	14	35.0
Sangat puas	18	45.0
Total	40	100.0

Tabel 6 di atas menunjukkan hasil sebanyak 45% pasien mengatakan tingkat kepuasan yang dimiliki pasien rawat inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang dalam kategori sangat puas.

3. Hubungan Responsiveness Complaint Handling Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 7 Distribusi Hubungan Responsiveness Complaint Handling Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang (n=40)

Responsiveness	Kepuasan Pasien				
	Tidak puas	Puas	Sangat puas	Total	
Tidak responsif	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	<i>p value = 0,565</i> <i>α = 0,05</i> <i>r = 0,000</i>
Responsif	5 12,5%	0 0%	0 0%	5 12,5%	
Sangat responsif	3 7,5%	14 33%	18 45%	35 87%	
Total	8 20%	14 35%	18 45%	40 100%	

Tabel 7 di atas dapat diketahui 5 (12,5%) responden yang tidak puas mengatakan perawat responsif, sebanyak 3 (7,5%) responden yang tidak puas mengatakan perawat sangat responsif, sebanyak 14 (33%) responden yang puas mengatakan perawat sangat responsif dan sebanyak 18 (45%) responden yang sangat puas mengatakan perawat sangat responsif. Dalam analisis Spearman's Rank rho didapatkan H1 diterima dengan nilai $p \text{ value} < 0,05$, yang dapat diintegrasikan bawah terdapat hubungan antara responsiveness complaint handling dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang. Dengan nilai $r = 0,565$ positif yang menunjukkan korelasi cukup kuat, artinya semakin tinggi responsiveness complaint handling yang dimiliki perawat maka semakin meningkat kepuasan pasien.

Pembahasan

Bab pembahasan ini, peneliti menyajikan beberapa hasil penelitian yang dilakukan pada tanggal 27 Mei 2024 – 09 Juli 2024 di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang, yang akan dibahas secara terperinci serta mendalam dengan meliputi sebuah interpretasi hasil penelitian dengan keterkaitan antara teori dan opini peneliti. Pada bab ini juga, akan disajikan mengenai keterbatasan peneliti dan implikasinya yang berkaitan dengan hasil penelitian dengan pelayanan kesehatan khususnya dalam bidang keperawatan.

A. Interpretasi Hasil Penelitian

1. Responsiveness Complaint Handling Kesehatan

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan hasil bahwa responsiveness complaint handling kesehatan rawat inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang adalah sebesar 35 (87,5%) responden mengatakan perawat sangat responsif dalam memberikan pelayanan keperawatan, sedangkan untuk 5 (12,5%) responden mengatakan bahwa perawat responsif selama memberikan pelayanan kesehatan dan 0 (0%) responden mengatakan perawat kurang responsif dalam memberikan pelayanan keperawatan. Dimana hasil – hasil ini dilihat melalui penilaian beberapa indikator responsiveness complaint handling seperti informatif, kecepatan pelayaan, kesediaan membantu serta sikap sigap yang dimiliki oleh perawat di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang. Pernyataan perawat yang selalu memeriksa dan memantau keadaan pasien menjadi

penilaian tertinggi terhadap responsiveness yang dimiliki. Diikuti dengan perawat yang mengulang informasi dengan nada rendah dan muka ramah. Sedangkan tingkat responsiveness yang dinilai kurang oleh pasien adalah waktu pelayanan administrasi pulang dan diikuti dengan perawat sering bercanda terhadap sesama perawat saat melakukan pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Faturahmah & Susanti (2022) yang menyatakan bahwa sebesar 49 (74,22%) responden merasa perawat sangat responsif, sebanyak 9 (13,6) responden merasa perawat responsif dan sebanyak 8 (12,1%) responden mengatakan perawat kurang responsif. Ia menyatakan bahwa nilai responsiveness pada setiap pasien, hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti pengalaman, pendidikan, dan usia. Pendapat ini didukung oleh hasil temuan dari Rusmana et al., (2023) yang mengatakan bahwa memang benar penilaian seberapa tanggap perawat dalam menangani keluhan kesehatan pasien terhadap setiap individu berbeda. Perbedaan persepsi ini biasanya dapat dipengaruhi oleh adanya pengalaman terdahulu saat menerima pelayanan kesehatan. Sehingga pasien akan mulai memunculkan standar – standar bagaimana responsiveness akan diberikan. Dalam mutu pelayanan diperlukan responsiveness perawat untuk memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan pengertian, penyerapan informasi dan ketidaksesuaian yang muncul akibat bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya (Fatrinda et al., 2023). Dan perlu diingatkan kembali bahwa pada dasarnya dimensi responsiveness ini menekankan pada caring dan ketepatan perawat dalam meghadapi permintaan dan keluhan kesehatan yang dimiliki oleh pasien (Putri et al., 2022).

Meski sebagian besar pasien merasa perawat sangat responsif dalam memberikan pelayanan keperawatan, namun masih terdapat beberapa pasien yang belum cukup puas terhadap beberapa aspek. Menurut persepsi peneliti, perbedaan penilaian ini dipengaruhi oleh lingkungan perawat atau habit yang dibentuk serta beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi tentang pelayanan kesehatan. Seperti sikap perawat yang kurang serius dalam mempersiapkan berkas kepulangan pasien, sehingga proses persiapan pulang menjadi lebih lama. Selain itu, faktor lainnya yang dapat memunculkan perbedaan penilaian ini dapat dijelaskan dengan adanya perbedaan standar persepsi yang dimiliki oleh setiap pasien satu dengan pasien lainnya. Pasien yang sebelumnya telah melakukan rawat inap di Puskesmas Padang akan memiliki standar pelayanan yang lebih tinggi daripada saat rawat inap pertama kali.

Namun disisi lain, perawat sebagai pemberi layanan kesehatan akan selalu mengutamakan aspek pelayanan yang dianggap sangat mempengaruhi perilaku pasien sebagai penerima pelayanan. Sehingga dalam hal ini, diperlukan penjelasan yang mendetail, membina dan mengarahkan agar pasien dapat menerima segala bentuk prosedur dan mekanisme suatu pelayanan kesehatan, yang pada akhirnya bentuk pelayanan tersebut dapat menjadi suatu feedback positif dari pasien. Hal inilah yang menjadi responsiveness penting

pada mutu pelayanan, pemberian jasa yang dilakukan secara totalitas dan bertanggung jawab dapat meningkatkan responsiveness complaint handling yang dimiliki oleh perawat.

2. Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang menunjukkan bahwa sebesar 18 (45%) responden merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan, sebesar 14 (35%) responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebesar 8 (20%) pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan ini dinilai dari beberapa indikator seperti informatif, kecepatan pelayanan, kesediaan membantu dan sikap sigap, dimana nilai akhir dihitung menggunakan perbandingan harapan dan kenyataan pasien. Dalam penelitian ini didapatkan kebanyakan pasien puas pada pernyataan perawat mengulang informasi dengan nada rendah dan muka ramah serta perawat yang merespon keluhan pasien. Sedangkan tingkat kepuasan yang rendah berada pada waktu tunggu pelayanan administrasi yang lama diikuti dengan perawat yang kurang dalam memberikan penjelasan mengenai prosedur yang akan dilakukan. Hal ini dikarenakan harapan pasien yang terlalu tinggi dibandingkan dengan kenyataan yang diterima pasien.

Penelitian ini sejalan dengan Ginting et al. (2022) yang menghasilkan data bahwa sebanyak 31 (44,3%) responden merasa sangat puas terhadap pelayanan, sebanyak 18 (25,7%) responden merasa puas terhadap pelayanan dan sebanyak 2 (2,9%) responden merasa tidak puas terhadap pelayanan. Erat kaitannya sifat dasar manusia dengan hal – hal yang berbau dengan keinginan – keinginan, jika keinginan satu tercapai maka segera manusia tersebut akan memiliki keinginan baru lainnya. Sehingga manusia akan terus berusaha untuk memenuhi keinginan – keinginan tersebut untuk kepuasan diri. Yang mana nantinya perilaku – perilaku tersebut akan mempengaruhi perilaku pasien sebagai konsumen dari jasa yang diberikan oleh pelayanan kesehatan (Faturahmah & Susanti, 2022). Tingkat kepuasan dapat menjadi bomerang bagi instansi terkait jika tidak ditangani dengan baik. Tingkat kepuasan pasien yang bernilai akurat dapat menjadi upaya dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan, dimana pengalaman pasien dapat menjadi bahan yang digunakan dalam memperbaiki kinerja suatu pelayanan kesehatan dalam mencakup perspektif pasien terhadap pelayanan tersebut (Maryana & Christiany, 2022). Suatu penilaian kepuasan pasien dapat dilakukan dengan membandingkan nilai harapan pasien terhadap pelayanan dan nilai kenyataan yang diperoleh pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (Asmuji, 2012). Jika harapan pasien lebih besar daripada kenyataan, maka pasien merasa tidak puas, jika harapan sama dengan kenyataan maka pasien merasa puas dan jika harapan kurang dari kenyataan maka pasien akan merasa sangat puas (Asmuji, 2012).

Sebagian besar hasil pada penelitian ini, pasien merasa sangat puas dikarenakan adanya nilai kenyataan lebih besar daripada harapan pasien saat pertama kali datang dan menerima pelayanan. Pada perkembangan dunia saat ini, pasien memiliki harapan lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan, sehingga tenaga kesehatan khususnya perawat memiliki beban kerja lebih karena tuntutan kebutuhan kesehatan masyarakat semakin besar. Kepuasan pasien yang khususnya pada pasien rawat inap sebagian besar mengatakan sangat puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang, karena pelayanan yang diberikan telah memenuhi bahkan melebihi harapan yang diharapkan oleh mereka. Kepuasan ini dapat menjadi tolak ukur terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang. Sehingga upaya ini dapat terus dipertahankan dan dikembangkan oleh pihak terkait guna untuk memenuhi harapan pasien dan menggeser tingkat kepuasan yang awalnya kurang puas menjadi sangat puas. Serta menjaga pasien untuk tidak berpindah ke pelayanan lainnya. Karena kepuasan pasien ini

merupakan suatu hal yang penting untuk mengukur kualitas mutu suatu pelayanan kesehatan.

3. Hubungan Responsiveness Complaint Handling Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan

Pada data hubungan responsiveness complaint handling dengan tingkat kepuasan yang dilakukan pada 40 responden pasien rawat inap Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang mendapatkan hasil sebanyak 5 (12,5%) responden yang tidak puas mengatakan perawat responsif, sebanyak 3 (7,5%) responden yang tidak puas mengatakan perawat sangat responsif, sebanyak 14 (33%) responden puas mengatakan perawat sangat responsif dan sebanyak 18 (45%) responden sangat puas mengatakan perawat sangat responsif. Hasil uji statistik uji Spearman Rank (ρ) menunjukkan adanya hubungan antara responsiveness complaint handling dengan tingkat kepuasan pasien (H_1 diterima). Dengan hasil nilai p value memiliki nilai $0,000 < 0,05$, sehingga kedua variabel memiliki hubungan yang bernilai positif. Diketahui juga keeratan hubungan atau nilai korelasi pada uji analisa ini adalah Correlation Coefficient adalah 0,565 yang menunjukkan hasil korelasi adalah cukup kuat. Yang mana artinya semakin tinggi responsiveness yang dimiliki perawat maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Angka Correlation Coefficient pada penelitian ini merujuk pada ketetapan nilai korelasi dari Sugiyono (2020).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Maryana & Christiany (2022) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara responsiveness dengan kepuasan pasien rawat inap dengan nilai p value $0,000 < 0,05$. Penelitian lainnya yang sejalan adalah penelitian oleh Fazar et al. (2023), dimana hasil dari penelitian ini adalah adanya hubungan antara responsiveness dengan kepuasan pasien dengan nilai p value $0,00 < 0,05$ dengan nilai Pearson Corelation sebesar 0,822 yang menunjukkan bahwa keeratan hubungan dalam kategori sangat kuat. Fazar et al. (2023) dalam jurnalnya juga mengatakan bahwa aspek responsiveness dalam kualitas pelayanan seringkali menghasilkan pengaruh yang signifikan. Hal ini dapat disebabkan karena kedua variabel merupakan indikator dalam menentukan mutu manajemen pelayanan keperawatan (Tampubolon & Susilawati, 2023). Maka daripada itu, perawat perlu untuk selalu memperhatikan hal – hal sekecil dan sedetail apapun mengenai kebutuhan pasien selama perawatan (Fazar et al., 2023). Sehingga perawat wajib untuk selalu menyadari kebutuhan kesehatan yang dimiliki oleh pasiennya.

Responsiveness mencerminkan kemampuan dari suatu sistem pelayanan kesehatan dalam menanggapi dan merespon keluhan kesehatan pasien dalam waktu yang cepat, ramah, teliti dan sesuai harapan pasien. Erat kaitannya responsiveness complaint handling dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin tinggi responsiveness yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan yang akan dirasakan oleh pasien. Begitupula sebaliknya, jika responsiveness yang diberikan rendah maka kepuasan yang akan dirasakan oleh pasien juga akan rendah. Sehingga pasien akan lebih memilih untuk keluar atau pindah dari pelayanan kesehatan pertama yang dipilih. Dalam penelitian ini, sebagian besar pasien merasa sangat puas dengan kondisi pelayanan rawat inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang. Dalam dimensi responsiveness, perawat memberikan kontribusi terbesar dalam mewujudkan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang. Responsiveness harus dimiliki oleh setiap pelayanan yang memberikan jasa khususnya pada pelayanan kesehatan puskesmas untuk mencapai kualitas pelayanan kesehatan yang terbaik. Responsiveness yang baik dapat membuat pasien merasa kebutuhannya dapat terpenuhi, sehingga dapat memunculkan kepuasan pasien terhadap pelayanan.

B. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan penelitian yang dialami oleh

peneliti saat pengambilan data sehingga dapat berpengaruh pada hasil penelitian yang diperoleh.

1. Populasi yang diambil pada penelitian ini hanya pada bulan Desember tahun 2023, yang mana seharusnya data populasi dapat diambil dalam satu tahun penuh karena pasien yang datang untuk rawat inap memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden penelitian.
2. Penelitian ini memiliki waktu lama dalam pengambilan data, hal ini dikarenakan peneliti mengambil tempat layanan kesehatan puskesmas yang memiliki pasien rawat inap $\pm 30 - 40$ pasien perbulannya, ditambah lagi dengan kriteria inklusi peneliti yang mengambil responden dengan masa rawat inap minimal 2 hari.

C. Implikasi Untuk Keperawatan

Hasil dari penelitian ini memiliki kontribusi manfaat yang besar bagi pelayanan kesehatan. Penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi penting, sebagai masukan dan inovasi terkait responsiveness complaint handling kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Hal ini dikarenakan sistem pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi kepuasan pasien sebagai konsumen dan penerima layanan. Dengan mengetahui responsiveness complaint handling kesehatan dan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang dapat menjadi evaluasi akhir, pertimbangan serta penyusunan strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan rawat inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai responsiveness complaint handling kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Responsiveness complaint handling kesehatan perawat rawat inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang dalam kategori sangat responsif.
2. Tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang dalam kategori sangat puas.
3. Ada hubungan responsiveness complaint handling kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang dengan kategori korelasi cukup kuat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Hubungan Responsiveness Complaint Handling Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang”, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Puskesmas Padang

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi responsiveness complaint handling dalam mempertahankan dan mengembangkan responsifitas yang lebih baik sehingga kepuasan pasien dapat meningkat. Selain itu, data kepuasan pasien juga dapat digunakan sebagai data puskesmas terhadap kepuasan pasien pada bulan Juli 2024.

2. Bagi Dinas Kesehatan

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan evaluasi terhadap responsiveness complaint handling kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang pada bulan Juli 2024.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Pada penelitian ini dapat dikatakan masih belum sempurna karena adanya keterbatasan penelit, diharapkan untuk peneliti selanjutnya mampu mengembangkan

penelitian dengan memperhatikan dan mempertimbangkan keterbatasan pada penelitian ini. Selain itu, variabel penelitian ini juga dapat digunakan dan dikembangkan untuk variabel penelitian pelayanan kesehatan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (Issue March)*.
- Asmuji. (2012). *Manajemen keperawatan: konsep dan aplikasi (Issue September 2012)*.
- Asterix, A. A. M., Setianto, B., & Dhamanti, I. (2022). Identify the Cause of Inpatient Complaints at Islamic Hospital Surabaya Ahmad Yani Using Root Cause Analysis Method. *Media Gizi Kesmas*, 11(1), 108–115. <https://doi.org/10.20473/mgk.v11i1.2022.108-115>
- Bayeh, Y., Tsehay, C. T., & Negash, W. D. (2023). Health system responsiveness and associated factors for delivery care in public health facilities, Dessie City Administration, South Wollo zone, Ethiopia: Cross-sectional study design. *BMJ Open*, 13(7), 1–12. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-069655>
- Department of Health South Africa. (2021). *National Guideline to Manage Complaints, Compliments and Suggestions in the Health Sector of South Africa | Department of Health Knowledge Hub*. April. <https://www.knowledgehub.org.za/elibrary/national-guideline-manage-complaints-compliments-and-suggestions-health-sector-south>
- Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang. (2019). *Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang Tahun 2019*. <https://sakip.lumajangkab.go.id>
- Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang. (2023). *Rencana Strategis Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang 2018 – 2023 Pemerintah (Issue 13)*.
- Fatrída, D., Machmud, R., Atih, R., Fatrída, D., Machmud, R., Rahayuningsih, A., Keperawatan, F., Padang, U. A., Kedokteran, F., Andalas, U., Fatrída, D., Machmud, R., & Atih, R. (2023). DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN SEBAGAI STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS : LITERATUR REVIEW *Jurnal ‘ Aisyiyah Medika Volume 8 , Nomor 2 , Agustus Latar Belakang Kesembuhan sampling dari di Keterampilan prosedur asuhan profess. Aisyiyah Medika*, 8(2).
- Faturahmah, E., & Susanti, S. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Kualitas Layanan Petugas Medis Melalui Faktor Responsiveness Di Ruang Rawat Inap RSUD Bima. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 6(3), 1923–1927. <https://doi.org/10.58258/jisip.v6i3.3835>
- Fauziyah, N. L. L., Prayoga, D., & Mahendra, M. G. D. (2022). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit: Literature Review. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(3), 1881–1889.
- Fazar, M., Alhayat, S., & Dwi, D. (2023). Hubungan Mutu Layanan Tenaga Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Wanakaya Kecamatan Haurgeulis Kabupaten Indramayu. *Profesional Health Journal*, 5(1).
- Ginting, A. A. Y., Pakpahan, R. E., & Br Karo, M. (2022). Hubungan Caring Behavior dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 10(2), 385. <https://doi.org/10.26714/jkj.10.2.2022.385-392>
- Ibnu sina. (2022). *Metodologi Penelitian*. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*. Penerbit Widina Bhakti Bandung.
- Irene Waine, Andreasta Meliala, & Valentina Dwi Yuli Siswianti. (2022). Penanganan Komplain Di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 23(04), 127–132. <https://doi.org/10.22146/jmpk.v23i04.4253>
- Irma, A. (2020). Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel Medan. *Niagawan*, 9(3), 164. <https://doi.org/10.24114/niaga.v9i3.19010>

- Kementerian Kesehatan RI. (2023). Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Unit Pelayanan Kesehatan.
- Khairani, & Putri, M. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Glugur Darat Medan Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), 1821–1832.
- Khan, G., Kagwanja, N., Whyte, E., Gilson, L., Molyneux, S., Schaay, N., Tsofa, B., Barasa, E., & Olivier, J. (2021). Health system responsiveness: a systematic evidence mapping review of the global literature. *International Journal for Equity in Health*, 20(1), 1–25. <https://doi.org/10.1186/s12939-021-01447-w>
- Kurniati. (2021). Manajemen Komplain Pelanggan. In *Manajemen Komplain Pelanggan: Studi Internal Perusahaan Telekomunikasi*. Lekantara.
- Kusnadi, K., Yamin, A., & Anggara, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan pada RSUD Asy-Syifa' Sumbawa Barat. *JIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(1), 95–99. <http://dx.doi.org/10.54371/jiip.v7i1.3628>
- Kusuma, F. J. (2022). Penanganan Komplain Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Permata Blora Pada Masa Pandemi Covid. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 10(1), 82. <https://doi.org/10.31596/jkm.v10i1.973>
- Manek, O. (2020). Analisis Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Faskes I Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Puskesmas. In *STRADA Press (Vol. 5, Issue 3)*.
- Maryana, M., & Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima Scientific Journal of Citra Internasional Institute*, 5(2), 105–112. <https://doi.org/10.33862/citradelima.v5i2.262>
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan : Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 16382–16395.
- Mayangsari, A. (2015). *Hearty Complaint Handling*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Meidi, H. O., Redjeki, E. S., Fanani, E., & Kurniawan, A. (2023). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Sport Science and Health*, 5(2), 117–132. <https://doi.org/10.17977/um062v5i22023p117-132>
- Meisyaroh, M., Murtini, & Haslinda. (2023). Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(03), 238–245. <https://doi.org/10.33221/jikm.v12i03.1853>
- Mongkau, F. M., Ratag, G. A. E., & Manampiring, A. E. (2021). ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RSUD KOTA KOTAMOBAGU. *Coping: Community of Publishing in Nursing*, 9(1), 36. <https://doi.org/10.24843/coping.2021.v09.i01.p06>
- Morris, J., Schlepper, L., Dayan, M., Danielle, Jefferies, Maguire, D., Merry, L., & Wellings, D. (2023). Public satisfaction with the NHS and social care in 2022. March, 7–17, 47. [https://www.kingsfund.org.uk/sites/default/files/2023-03/Public satisfaction with the NHS and social care in 2022_FINAL FOR WEB.pdf](https://www.kingsfund.org.uk/sites/default/files/2023-03/Public%20satisfaction%20with%20the%20NHS%20and%20social%20care%20in%202022_FINAL_FOR_WEB.pdf)
- Nada Salsabila, L., & Agustina, D. (2023). STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT. *Jurnal Bioedutech*, 2(1), 30–40. <http://jurnal.anfa.co.id>
- Nawangwulan, R., Hasanah, U., Puspita, R. R., Sri, D., & Wisnu, A. (2023). Edu Dharma Journal : Jurnal Analisis Respon Time Perawat dengan Complaint Handling dalam Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat Primaya Hospital Tangerang. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 07(02).
- Ngatno. (2018). Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis. In *Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis (Vol. 3, Issue 3)*.
- Nguyen, T. L. H. (2022). Complaints Management Increasing Perceived Quality and Satisfaction. *Hospital Topics*, 1–8. <https://doi.org/10.1080/00185868.2022.2064788>
- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

- Purwitasari, S. (2023). Hubungan tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan pasien kemotrapu di Rumah Sakit X di Kabupaten Semarang. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 17(3).
- Putri, N. R., Guspianto, G., & Hubaybah, H. (2022). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022. *Jurnal Kesmas Jambi*, 6(2), 7–16. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v6i2.19920>
- Rohmah, R. A. N., Sani, F. N., & Rahmasari, I. (2022). Hubungan Sikap Caring Perawat Pelaksana Terhadap Kelpuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 4(November), 1377–1386.
- Rusmana, W. E., Setiatin, S., & Wijayanti, A. P. (2023). Pengaruh Responsiveness Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan BSI*, 11(2), 160–169. <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/keperawatan/article/view/1423/812>
- Sagala, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Diwilayah Kerja Puskesmas Belimbing Tahun 2022. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 1349–1358.
- Salfia, S., Yusran, S., & Saimin, J. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien: Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana 2021. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 5(2), 221–230. <https://doi.org/10.52643/marsi.v5i2.1477>
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Santi, N. A., Aramico, B., & Hasnur, H. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Kluet Timur Kabupaten Aceh Selatan Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2300–2306. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/17085>
- Sissigi, D. E., & Darmastuti, R. (2023). Strategi Penanganan Komplain Humas Marketing Rs Panti Rahayu Purwodadi Melalui Edukasi Dengan Pendekatan Budaya Jawa. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO : Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Sosial Dan Informasi*, 8(3), 458–468. <http://jurnalilmukomunikasi.uho.ac.id/index.php/journal/indexDOI:http://dx.doi.org/10.52423/jikuho.v8i3.60>
- Soetomo, R. D. (2019). Laporan Evaluasi Kinerja Internal Triwulan II.
- Sondakh, V., Lengkong, F., & Palar, N. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Hoongan. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(4), 31–41.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suryati, I. F., Pala, A., & Anggraini, T. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Di Pusat Kesehatan Masyarakat. *Public Policy*, 4(1), 124–136.
- Tampubolon, J., & Susilawati. (2023). Analysis of Patient Satisfaction Levels for Health Services for BPJS Card Users at the. *Suplemen*, 15(December 2022), e949. <https://myjournal.poltekkes-kdi.ac.id/index.php/hijp>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Yunita, N., Husin, & Ningsih, E. R. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Sistem Online. CV. Science Techno Direct.
- Yusefi, A. R., Davarani, E. R., Daneshi, S., Bastani, M., Mehralian, G., & Bastani, P. (2022). Responsiveness level and its effect on services quality from the viewpoints of the older adults hospitalized during COVID-19 pandemic. *BMC Geriatrics*, 22(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12877-022-03344-5>