

KARYA ILMIAH AKHIR NERS

**ANALISA KEPUASAN KELUARGA PASIEN BERDASARKAN
FASILITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT JiWA
DR. RADJIMAN WEDIODININGRAT
LAWANG MALANG**



Oleh :

**SITI MARDIYANTI PRATIWI
NIM : 202103001**

**PROGRAM STUDI PROFESI NERS
UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO
2022**

KARYA ILMIAH AKHIR NERS

**ANALISA KEPUASAN KELUARGA PASIEN BERDASARKAN FASILITAS
PELAYANAN DI RUMAH SAKIT JiWA
DR. RADJIMAN WEDIODININGRAT
LAWANG MALANG**

Untuk Memperoleh Gelar Ners
Pada Program Studi Profesi Ners
STIKES BINA SEHAT PPNI Kabupaten Mojokerto



Oleh :

**SITI MARDIYANTI PRATIWI
NIM : 202103001**

**PROGRAM STUDI PROFESI NERS
UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO
2022**

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa studi kasus ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi manapun, dan apabila terbukti ada unsur *Plagiarisme* saya siap untuk dibatalkan kelulusannya.

Mojokerto, 02 September 2022

Yang menyatakan



SITI MARDIYANTI PRATIWI

NIM. 202103001







LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah Akhir Ners ini telah disetujui untuk diajukan dalam ujian akhir program studi profesi Ners.

Judul : Analisa Kepuasan Keluarga Pasien Berdasarkan Fasilitas Pelayanan Di Rumah Sakit Jiwa Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang Malang

Nama : SITI MARDIYANTI PRATIWI

Nim : 202103001

Tanggal : 02 September 2022

Mengetahui,

Ketua Program Studi Profesi Ners



Ns. Arief Andrianto, M.Kep, Sp. Kep. Kom

Menyetujui,

Pembimbing



Duwi Basuki, S. Kep. Ns, M. Kep





LEMBAR PENGESAHAN

Karya Ilmiah Akhir Ners ini diajukan oleh :

NAMA : Siti Mardiyanti Pratiwi

NIM : 202103001

JUDUL KIAN : Analisa Kepuasan Keluarga Pasien Berdasarkan Fasilitas Pelayanan Di
Rumah Sakit Jiwa Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang Malang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Pengiiji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ners pada Program Studi Profesi Ners STIKes BinaSehat PPNI Mojokerto

DOSEN PENGUJI

Penguji 1 : Duwi Basuki, S.Kep.Ns., M.Kep



(.....)

Penguji II : Ana Zakiyah, S.Kep.Ns., M.Kep



(.....)

Mengetahui,

Ka. Prodi Profesi Ners



Ns. Arief Andriyanto, M.Kep., Sp.Kep.Kom

NIK. 162 601 130

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah- Nya sehingga penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan. Karya Tulis Ilmiah program studi Ners ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian akhir Program Studi Profesi Ners di STIKes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto, tahun 2022 dengan judul penelitian “Analisa Kepuasan Keluarga Pasien Berdasarkan Fasilitas Pelayanan Di Rumah Sakit Jiwa Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang Malang” Dalam penyusunan karya tulis ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak untuk itu perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ivan Rovian, M. Kep selaku PLT Rektor Universitas Bina Sehat PPNI
2. Ns. Arief Andrianto, M.Kep, Sp. Kep. Kom selaku ketua prodi profesi Ners.
3. Duwi Basuki, S. Kep. Ns, M. Kep selaku pembimbing karya tulis ilmiah.
4. **Ana Zakiyah, S. Kep. Ns, M. Kep** selaku penguji karya tulis ilmiah.
5. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan karya ilmiah ini.
6. Responden yang telah bersedia membantu dalam kegiatan penyusunan Karya Tulis Ilmiah

Mojokerto, 02 September 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN	viii
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	xv
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	16
DAFTAR TABEL.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN.....	19
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Konsep Kepuasan keluarga pasien	6
2.1.1 Pengertian.....	6
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan keluarga pasien.	7
2.1.3 Indikator Kepuasan keluarga pasien	14
2.1.4 Manfaat Kepuasan keluarga pasien.....	19
2.1.5 Pengukuran Kepuasan keluarga pasien.....	20
2.2 Konsep Fasilitas	24

2.2.1 Pengertian.....	24
2.2.2 Indikator Fasilitas	25
2.2.3 Elemen Penilaian Manajemen Fasilitas dan Keselamatan (MFK)	26
2.2.4 Fasilitas Rumah Sakit.....	39
2.2.5 Fasilitas Rawat Inap	40
2.3 Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 3 METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Populasi, Sampling, dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 <i>Sampling</i>	Error! Bookmark not defined.
3.2.3 Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Kerangka Kerja	Error! Bookmark not defined.
3.5 Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Lokasi dan Waktu Penelitian...	Error! Bookmark not defined.
3.6 Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Langkah-langkah Analisa Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.7 Etika penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 <i>Informed Consent</i> (Lembar Persetujuan)	Error! Bookmark not defined.

3.7.2 *Anonimity* (Tanpa Nama) **Error! Bookmark not defined.**

3.7.3 *Confidentiality* (Kerahasiaan) . **Error! Bookmark not defined.**

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**Error! Bookmark not defined.**

4.1 Hasil Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

4.1.1 Data Umum Responden **Error! Bookmark not defined.**

4.1.2 Data Khusus **Error! Bookmark not defined.**

4.2 Pembahasan **Error! Bookmark not defined.**

4.2.1 Kepuasan Keluarga Fasilitas Pelayanan di Ruang Dahlia Rumah Sakit
Jiwa Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang Malang**Error!**
Bookmark not defined.

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN..... **Error! Bookmark not defined.**

5.1 Simpulan..... **Error! Bookmark not defined.**

5.2 Saran **Error! Bookmark not defined.**

5.2.1 Bagi Rumah Sakit..... **Error! Bookmark not defined.**

5.2.2 Bagi Masyarakat..... **Error! Bookmark not defined.**

5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA20



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Matriks *Literatur Review*..... **Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR PUSTAKA

- Adhikary, G., Shajedur Rahman Shawon, M., Wazed Ali, M., Shamsuzzaman, M., Ahmed, S., Shackelford, K. A., Woldeab, A., Alam, N., Lim, S. S., Levine, A., Gakidou, E., & Jasim Uddin, M. (2018). Factors Influencing Patients' Satisfaction At Different Levels Of Health Facilities In Bangladesh: Results From Patient Exit Interviews. *Plos One*, 13(5), 1–13. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0196643>
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Badjamal, F. (2014). Pengaruh Kompetensi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 3 Pada Rsud Palu. *Katalogis*, 2(7).
- Banka, G., Edgington, S., Kyulo, N., Padilla, T., Mosley, V., Afsarmanesh, N., Fonarow, G. C., & Ong, M. K. (2015). Improving Patient Satisfaction Through Physician Education, Feedback, And Incentives. *Journal Of Hospital Medicine*, 10(8), 497–502. <https://doi.org/10.1002/jhm.2373>
- Damanik, S. E. (2019). *Pemberdayaan Masyarakat Desa Sekitar Kawasan Hutan*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Fang, J., Liu, L., & Fang, P. (2019). What Is The Most Important Factor Affecting Patient Satisfaction – A Study Based On Gamma Coefficient. *Patient Preference And Adherence*, 13, 515–525. <https://doi.org/10.2147/ppa.s197015>
- Farzianpour, F., Byravan, R., & Amirian, S. (2015). Evaluation Of Patient Satisfaction And Factors Affecting It: A Review Of The Literature. *Health*, 07(11), 1460–1465. <https://doi.org/10.4236/health.2015.711160>
- Firdaus, A. F. A. (2020). *Hubungan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Kesehatan Jiwa Dengan Tingkat Kekambuhan Pasien*. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/84054>
- Hafizurrachman, M. (2015). *Manajemen Pendidikan Dan Kesehatan*. Sagung Seto.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Balance Vol. Xiv No. 1 | Januari 2017 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan keluarga pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, Xiv(1), 44–56.
- Hidayat, A. A. A. (2012). *Metode Penelitian Untuk Mahasiswa Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hill, N. (2017). The Handbook Of Customer Satisfaction And Loyalty Measurement. *The Handbook Of Customer Satisfaction And Loyalty Measurement*. <https://doi.org/10.4324/9781315239279>
- Hussain, A., Sial, M. S., Usman, S. M., Hwang, J., Jiang, Y., & Shafiq, A. (2019). What Factors Affect Patient Satisfaction In Public Sector Hospitals: Evidence From An Emerging Economy. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 16(6). <https://doi.org/10.3390/ijerph16060994>
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient Satisfaction With The Quality Of Nursing Care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545. <https://doi.org/10.1002/nop.2.237>

- Kars. (2017). Standar Akreditasi Rumah Sakit. *Standar Akreditasi Rumah Sakit*, 421.
- Kasiyo, Triyoso, & Yulyani, V. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan keluarga pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Uns. *Journal Of Qualitative Health Research & Case Studies Reports*, 1(1), 30–40.
- Kemendes Ri. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. *Peraturan Menteri Kesehatan*.
- Kemendes Ri. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Persyaratan Teknis Bangunan Dan Prasarana Rumah Sakit. *Peraturan Menteri Kesehatan, June*.
- Laksana, F. (2013). *Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis*. Graha Ilmu.
- Ma'arif, A. (2020). Hubungan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Kesehatan Jiwa Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Dengan Gangguan Jiwa. *Naskah Publikasi*, 4(1), 1–9. <https://Pesquisa.Bvsalud.Org/Portal/Resource/En/Mdl-20203177951%0ahttp://Dx.Doi.Org/10.1038/S41562-020-0887-9%0ahttp://Dx.Doi.Org/10.1038/S41562-020-0884-Z%0ahttps://Doi.Org/10.1080/13669877.2020.1758193%0ahttp://Sersc.Org/Journals/Index.Php/Ijast/Article>
- Muninjaya, A. A. G. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Natesan, P., Hadid, D., Harb, Y. A., & Hitti, E. (2019). Comparing Patients And Families Perceptions Of Satisfaction And Predictors Of Overall Satisfaction In The Emergency Department. *Plos One*, 14(8), 1–11. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0221087>
- Nhs. (2013). Increasing Business Success: Building Customer Satisfaction. *Infosurv Research*.
- Notoatmodjo, S. (2016). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Novaryatiin, S., Ardhan, S. D., & Aliyah, S. (2018). Tingkat Kepuasan keluarga pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rsud Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal Of Pharmacy*, 1(1), 22–26. <https://doi.org/10.33084/bjop.v1i1.239>
- Nursalam. (2016a). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2016b). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam, & Pariani, S. (2016). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pai, Y. P., Ravi, G., & Chary, S. (2011). Factors Affecting In-Patient Satisfaction In Hospital - A Case Study. 1987, 1025–1031. <http://www.trikal.org/ictbm11/pdf/serviceindustry/D1279-Done.pdf>
- Pohan, I. (2012). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Rangkuti, F. (2012). *Measuring Costumer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama.

- Sabarguna, B. S. (2012). *Master Plan Pembangunan Rumah Sakit*. Salemba Medika.
- Setiadi. (2013a). *Konsep Dan Penulisan Riset Keperawatan*. Graha Ilmu.
- Setiadi. (2013b). *Konsep Dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan* (Edisi 2). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Silalahi, J., Rantetampang, A. L., Msen, Y., & Mallongi, A. (2019). *The Factors Influencing Patient Satisfaction In Interna Room Men Puncak Jaya Hospital*. 4(June), 11–19.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan An Kepuasan keluarga pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/Jmmr.6122>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2016). *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Verulava, T., Jorbenadze, R., Karimi, L., Dangadze, B., & Barkalaia, T. (2018). Evaluation Of Patient Satisfaction With Cardiology Services. *The Open Public Health Journal*, 11(1), 201–208. <https://doi.org/10.2174/1874944501811010201>

