



UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI MOJOKERTO

**KEPUASAN KELUARGA PASIEN DENGAN PELAYANAN DI RUANG
DAHLIA RUMAH SAKIT GATOEL MOJOKERTO**

KARYA ILMIAH AKHIR NERS

PURBO PUTRA MAHADIRGANTARA

202273033

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI PROFESI NERS
MOJOKERTO**

2023



UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI MOJOKERTO

**KEPUASAN KELUARGA PASIEN DENGAN PELAYANAN DI RUANG
DAHLIA RUMAH SAKIT GATOEL MOJOKERTO**

KARYA ILMIAH AKHIR NERS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ners

PURBO PUTRA MAHADIRGANTARA

202273033

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI PROFESI NERS
MOJOKERTO**

2023

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Purbo Putra Mahadiringantara

Nim : 202273033

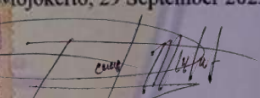
Program studi : Profesi Ners

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Ilmiah Akhir Ners ini adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri bukan duplikasi dan hasil karya orang lain, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Mojokerto, 29 September 2023




Purbo Putra Mahadiringantara
Nim 202273033

LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah Akhir Ners ini telah disetujui untuk diajukan dalam Ujian Akhir
Program Studi Profesi Ners

Judul : Kepuasan Keluarga Pasien Dengan Pelayanan Di Ruang Dahlia Rumah Sakit
Gatoel Mojokerto

Nama : Purbo Putra Mahadirgantara

Tanggal : 03 Juli 2023

Oleh
Pembimbing



Dr. Windu Santoso, S.Kp., M.Kep



Yayasan Kesejahteraan Warga Perawatan Perawat Nasional Indonesia

UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

FAKULTAS EKONOMI BISNIS & TEKNOLOGI DIGITAL

• <http://www.ubs-ppni.ac.id>
• info@ubs-ppni.ac.id

• 0321-390203 (Fax) / Call Center : 08113281223
• Jln. Raya Jabon KM.06 Mojoanyar Mojokerto

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Ilmiah Akhir Ners (KIAN) ini diajukan oleh :

Nama : PURBO PUTRA MAHADIRGANTARA
NIM : 202273033
Program Studi : Profesi Ners
Pada Tanggal : 29 September 2023
Judul Karya Ilmiah Akhir : "KEPUASAN KELUARGA PASIEN DENGAN
Ners (KIAN) PELAYANAN DI RUANG DAHLIA RUMAH SAKIT
GATOEL MOJOKERTO"

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ners pada Program Studi Profesi Ners Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto

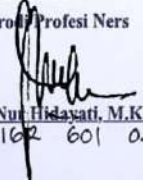
DOSEN PENGUJI

Penguji Utama : Duwi Basuki, M.Kep (.....)
Penguji Satu : Dr. Windu Santoso, M.Kep (.....)
Penguji Dua : - (.....)

Ditetapkan di : Mojokerto

Tanggal : 16 Oktober 2023

Ka. Prodi Profesi Ners


Rina Nur Hidayati, M.Kep.Sp.Kep.Kom

NIK : 162 601 027

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karna atas rahmat dan akrunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah Akhir Ners dengan judul “Kepuasan Keluarga Pasien Dengan Pelayanan Di Ruang Dahlia Rumah Sakit Gatoel Mojokerto”. Penulis karya ilmiah akhir ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ners di Fakultas Kesehatan Universitas Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto.

Selesainya penulisan laporan studi kasus ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, maka penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati tulus kepada :

1. Direktur RSUD Gatoel Kota Mojokerto yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk praktik dan mengambil studi kasus di RSUD Gatoel Kota Mojokerto
2. Dr. Windu Santoso, S.Kep.,M.Kes selaku Ketua Fakultas Kesehatan Universitas Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh pendidikan di Fakultas Kesehatan Universitas Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto.
3. Rina Nur Hidayati, M.Kep.,Sp.Kom selaku Ka. Prodi Profesi Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto.
4. Dr. Windu Santoso, S.Kep.,M.Kes selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu serta memberikan bimbingan pada penulis
5. Seluruh dosen dan staf di lingkungan Fakultas Kesehatan Universitas Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto, yang turut membantu menyediakan fasilitas belajar serta arahan-arahan.

Akhir penulis menyadari bahwa laporan kasus ini masih jauh dari sempurna, karenanya mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun yang diharapkan akan menyempurnakan KIAN ini. Semoga KIAN ini dapat berguna dalam pengembangan riset dan keilmuan keperawatan

Mojokerto, September 2023

Purbo Putra Mahadirgantara

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	ii
Surat Pernyataan.....	iii
Lembar Persetujuan.....	iv
Lembar Pengesahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Abstrak.....	vii
Abstract.....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Tinjauan Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.1 Konsep Pelayanan Primer.....	Error! Bookmark not defined.
B. Manfaat Pelayanan Prima.....	Error! Bookmark not defined.
C. Fungsi Pelayanan Primer.....	Error! Bookmark not defined.
E. Unsur-Unsur Pelayanan Prima..	Error! Bookmark not defined.
F. Kiat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
1.2.2 Konsep Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Tujuan Umum.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.2 Tujuan Khusus.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.

1.4.1	Manfaat Bagi Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2	Manfaat Aplikatif	Error! Bookmark not defined.
1.4.3	Manfaat Keilmuan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN KASUS		Error! Bookmark not defined.
2.1	Pengkajian.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1	Pengkajian Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2	Visi, Misi dan Motto Rumah Sakit	Error! Bookmark not defined.
2.1.3	Karakteristik Ruang Dahlia	Error! Bookmark not defined.
2.2	Kepuasan Keluarga Pasien Dengan Pelayanan Diruang Dahlia	Error! Bookmark not defined.
BAB III PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Analisis masalah dengan konsep kasus terkait Pelayanan perawat rawat inap di ruang Dahlia Rumah Sakit Gatoel Kota Mojokerto.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PENUTUP		Error! Bookmark not defined.
4.1	KesimpulanS	Error! Bookmark not defined.
4.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....		39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Survey.....	42
Lampiran 2 QR Survey.....	45
Lampiran 3 Tabulasi Hasil Survey.....	46
Lampiran 4 Biodata penulis.....	48
Lampiran 5 Lembar Konsul.....	49
Lampiran 6 Lembar Revisi Ujian Kian.....	50
Lampiran 7 Lembar Publikasi.....	51



DAFTAR PUSTAKA

Ayuningrum, H. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang* .

Hadjam, M. N. (2010). *Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit* .

Immas, H. A. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang* .

Kelana, M. T. (2015). *Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima (Service* .

Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika .

Perwita, F. D. (2020). *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasanpasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerahkalisat Kabupaten Jember* .

Prima, H. P. (2017). *Hubungan Pelayanan Prima (Excellent Service) Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Intensive Care Unit Rsud Syamrabu Bangkalan* .

Qurrotu Aini. (2017). *Hubungan Pelayanan Prima (Excellent Service) Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Intensive Care Unit Rsud Syamrabu Bangkalan* .

Rivaldi1, M. P. (2018). UMI Medical Journal. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Tahun 2018* .

Silalahi, J. (2019). *Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Advent Medan* .

Silalahi1, J. (2019). Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal). *Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Advent Medan* .

Sina, I. (2019). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Tahun 2018* .

Suroso. (2015). *Jurnal Keperawatan Indonesia*, Volume 18 No.1, Maret 2015, Hal 38-44. *Pelayanan Keperawatan Prima Berbasis Budaya Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien* .

Syahfitriani. (2022). *Indonesian Journal Of Nursing Heal Th Science*. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat* .

Utama, P. Y. (2013). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inaprumah Sakit Islam Sultan Agung Semarangdilihat Dari Dimensi Kualitas Pelayanan* .

Utama, P. Y. (2013). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inaprumah Sakit Islam Sultan Agung Semarangdilihat Dari Dimensi Kualitas Pelayanan* .

Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa (Edisi 2, M. Virginia, Ed)*.

Jakarta: Indeks.

Hafid. (2014). Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan Di RSUD Syech Yusuf Kab.Gowa. *Jurnal Kesehatan*, 7 (2).

Hidayat. (2012). *Metode Penelitian Untuk Mahasiswa Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Hidayat, A.A. (2013). *Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisa Data*.

Penerbit Salemba Medika.

I Ketut Merta, Dkk. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratik Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien. *Manajemen Keperawatan*.

- Isnindar Dkk. (2013). Analyze Of Patient's Satisfaction Who Stayed In Internal Disease Unit Who Received Service From Installation Of Pharmacy At Hospital From December 2011 Until February 2012. *Journal Of Pharmaceutical Management And Services*.
- Ida. (2017). Pengaruh Sarana Dan Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Manajemen Kesehatan*.
- Junaid & Fachlevy. (2016). Hubungan Persepsi Mutu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Perumnas Di Kota Kendari. *Jurnal Ilmu Kesehatan*.
- Kasjono. (2014). *Teknik Sampling Untuk Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kemenkes RI. (2014). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes RI. (2019). *Permenkes RI Nomor 43 Tahun 2019*.
- Kementerian Kesehatan. (2013). *Bangunan Dan Prasarana Puskesmas*. Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan.
- Kesehatan, K. (2013). *Bangunan Dan Prasarana Puskesmas*