

**STUDI KASUS : OPTIMALISASI SUPERVISI PENERIMAAN PASIEN
BARU DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN DAN
KELUARGA PASIEN DI RUANG TERATAI RUMAH SAKIT TINGKAT
III BALADHIKA HUSADA JEMBER**

KARYA ILMIAH AKHIR – NERS



oleh
Ayu Sulastris, S.Kep
NIM 24101148

**PROGRAM STUDI PROFESI NERS
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI JEMBER
2024/2025**

**STUDI KASUS : OPTIMALISASI SUPERVISI PENERIMAAN PASIEN
BARU DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN DAN
KELUARGA PASIEN DI RUANG TERATAI RUMAH SAKIT TINGKAT
III BALADHIKA HUSADA JEMBER**

KARYA ILMIAH AKHIR – NERS

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan di Program Studi Profesi Ners dan mencapai gelar

Ners (Ns)



oleh

Ayu Sulastri, S.Kep

NIM 24101148

**PROGRAM STUDI PROFESI NERS
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI JEMBER**

2024/2025

HALAMAN PENGESAHAN

**STUDI KASUS : OPTIMALISASI SUPERVISI PENERIMAAN PASIEN
BARU DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN DAN
KELUARGA PASIEN**

**Studi Kasus di Ruang Teratai - Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada
Jember**

KARYA ILMIAH AKHIR- NERS

Disusun oleh :

Ayu Sulastri, S.Kep

24101148

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam ujian sidang Karya Ilmiah Akhir Ners pada tanggal 22 Bulan Juli Tahun 2025 dan telah di terima sebagai bagian persyaratan yang di perlukan untuk meraih gelar Ners pada Program Studi Profesi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan Unviersitas dr. Soebandi Jember.

DEWAN PENGUJI

Penguji 1 : (Akhmad Efrizal A., S.Kep.,Ns.,M.Si.)

NIDN.0719128102

Penguji 2 : (A'jalil Achbab, S.Kep, Ners, M.Kes.)

NIP.196912231996031001

Penguji 3 : (Junianto Fitriyadi, S.Kep., Ns., M. Kep.)

NIDN.0710068603

Ketua Program Studi Profesi Ners,

(Emi Fhya Astuti, S.Kep, Ns,M.Kep)

NIDN-0720028703

**Studi Kasus : Optimalisasi Supervisi Penerimaan Pasien Baru Dalam
Meningkatkan Kepuasan Pasien dan Keluarga Pasien di Ruang Teratai
Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember**

ABSTRAK

Pendahuluan: Pelaksanaan penerimaan pasien baru yang belum optimal mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam menerima layanan kesehatan. Tingkat kepuasan yang rendah akan menyebabkan angka kunjungan menjadi semakin berkurang, begitupun sebaliknya. Pelaksanaan pemberian edukasi penerimaan pasien baru sebenarnya telah dilakukan dengan teratur akan tetapi dalam pelaksanaannya masih belum optimal sehingga menyebabkan timbulnya kesalahpahaman dan tidak patuhnya pasien serta keluarga mengenai tata tertib yang berlaku di rumah sakit. **Tujuan:** Melakukan supervisi penerapan penerimaan pasien baru dalam meningkatkan kepuasan pasien di Ruang Teratai Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember. **Metode:** Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini dilakukan di Ruang Teratai Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember pada bulan Januari – Februari 2025 kepada perawat pelaksana. **Hasil:** (1) Identifikasi tingkat kepuasan sebelum supervisi yaitu mayoritas pasien kurang puas, (2) an analisa masalah di ruangan yaitu dari 22 poin terdapat 12 poin (54,5%) yang hasilnya belum 100%, (3) perencanaan kegiatan supervisi dengan membuat *plan of action*, (4) pelaksanaan kegiatan supervisi didapatkan 4 perawat lulus dengan catatan dan 2 perawat lulus, dan (5) evaluasi hasil kegiatan supervisi didapatkan hasil bahwa mayoritas pasien merasa cukup puas dengan pelayanan perawat ruangan. **Kesimpulan:** Mayoritas perawat telah lulus dalam supervisi dan menghasilkan tingkat kepuasan pasien menjadi cukup puas dari pelayanan yang telah diberikan sehingga mutu pelayanan keperawatan di rawat inap menjadi lebih baik.

Kata Kunci: Supervisi, Penerimaan Pasien Baru, Tingkat Kepuasan Pasien