

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
ASUHAN KEPERAWATAN DENGAN METODE KELUHAN
DAN SARAN DI RUANG RAWAT INAP**

KARYA ILMIAH AKHIR



Oleh :

Firdha Yuniarta Salsabila

NIM. 24101010

PROGAM STUDI PROFESI NERS

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS dr. SOEBANDI

JEMBER

2025

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
ASUHAN KEPERAWATAN DENGAN METODE KELUHAN
DAN SARAN DI RUANG RAWAT INAP**

KARYA ILMIAH AKHIR

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



Oleh :

Firdha Yuniarta Salsabila

NIM. 24101010

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

2025

HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Firdha Yuniarta Salsabila, S.Kep

NIM : 24101010

Program Studi : Pendidikan Profesi Ners

Fakultas/Institusi : Ilmu Kesehatan/Universitas dr. Soebandi Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah akhir yang berjudul **“Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Metode Keluhan Dan Saran Di Ruang Rawat Inap”** yang saya tulis ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ners di suatu perguruan tinggi manapun. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penyusunan Karya Ilmiah Akhir ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah di tuliskan sumbernya secara jelas sesuai norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah. Apabila kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam penyusunan Karya Ilmiah Akhir ini saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jember, 03 Juli 2025

Yang menyatakan

Firdha Yuniarta S, S.Kep

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Metode Keluhan Dan Saran Di Ruang Rawat Inap

Nama Lengkap : Firdha Yuniarta Salsabila, S.Kep

NIM : 24101010

Jurusan : Pendidikan Profesi Ners

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Dosen Pembimbing

Nama Lengkap : Ahmad Efrizal Amrullah, S.Kep., Ns., M.Si

NIDN : 0719128102

Menyetujui,

Ketua Program Studi Profesi Ners



Emi Eliya Astutik, S.Kep., Ns., M.Kep

NIDN. 0720028703

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink.

Ahmad Efrizal Amrullah, S.Kep., Ns., M.Si

NIDN. 0719128102

LEMBAR PENGESAHAN

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN ASUHAN KEPERAWATAN DENGAN METODE KELUHAN DAN SARAN DI RUANG RAWAT INAP

KARYA ILMIAH AKHIR NERS

Disusun Oleh :

Firdha Yuniarta Salsabila, S.Kep

NIM. 24101010

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam ujian ilmiah akhir
ners pada tanggal 09 Mei 2025 dan telah diterima sebagai bagian persyaratan yang
diperlukan untuk meraih gelar Ners pada Program Studi Profesi Ners Fakultas Ilmu
Kesehatan Universitas dr. Soebandi Jember.

'S
n
n

DEWAN PENGUJI

Penguji 1	: Mahmud Ady Yuwanto, S.Kep., Ns., MM., M.Kep	()
NIP	: 0708108502	
Penguji 2	: Ns. Mustakim, S.Kep., M.M.Kes. Sp.KMB	()
NIDN	: 197502251997031003	
Penguji 3	: Ahmad Efrizal Amrullah, S.Kep., Ns., M.Si	()
NIDN	: 0719128102	

Ketua Program Studi Profesi Ners


Emi Eliya Astetik, S.Kep., Ns., M.Kep
NIDN. 0720028703

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan Karya Ilmiah Akhir ini dapat diselesaikan. Karya Ilmiah ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan Pendidikan Profesi Ners Program Studi Ners Universitas dr. Soebandi dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Metode Keluhan Dan Saran Di Ruang Rawat Inap”. Selama proses penyusunan proposal penelitian ini penulis di bimbing dan dibantu oleh pihak yang telah memberikan dukungan moral dan materi sehingga laporan ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada :

1. Bapak Andi Eka Pranata, S.ST., S.Kep., Ns., M.Kes selaku Rektor Universitas dr. Soebandi Jember
2. Ibu Ai Nur Zannah, S.ST., M.Keb selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas dr. Soebandi Jember
3. Ibu Emi Eliya Astutik, S.Kep., Ns., M.Kep selaku Ketua Program Studi Pendidikan Profesi Ners
4. Bapak Ahmad Efrizal Amrullah, S.Kep., Ns., M.Si selaku pembimbing akademik Universitas dr. Soebandi Jember
5. Mahmud Ady Yuwanto, S.Kep., Ns., MM., M.Kep, selaku ketua penguji
6. Ns. Mustakim, S.Kep., M.M.Kes. Sp.KMB, selaku penguji 2
- 7.
8. Ns. Cicik Lestari, S.Kep, selaku Kepala Ruang ruang seruni

Dalam penyusunan karya ilmiah ini penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan di masa mendatang.

Jember, 03 Juli 2025

Yang Menyatakan



Firdha Yuniarta S, S.Kep

25

an

ep

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

Nama : Firdha Yuniarta Salsabila, S.Kep
NIM : 24101010
Program Studi : Pendidikan Profesi Ners
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Jenis Karya : Karya Ilmiah Akhir Ners

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas dr. Soebandi Jember Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-exclusive royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Metode Keluhan Dan Saran Di Ruang Rawat Inap” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas dr. Soebandi Jember berhak menyimpan, mengalih media/formatan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

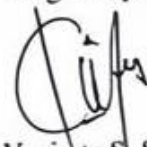
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

5

Jember, 03 Juli 2025

1,

Yang Menyatakan



Firdha Yuniarta S, S.Kep

p

ABSTRAK

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN ASUHAN KEPERAWATAN DENGAN METODE KELUHAN DAN SARAN DI RUANG RAWAT INAP

DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION TOWARDS NURSING CARE SERVICES USING THE COMPLAINTS AND SUGGESTION METHOD IN THE INPATIENT WARD

Firdha Yuniarta Salsabila¹, Ahmad Efrizal Amrullah²

Program Studi Ilmu Keperawatan, Ilmu Kesehatan, Universitas dr. Soebandi Jember

Email:info@uds.ac.id

*Korespondensi Penulis : firdhayuniarta@gmail.com

Received :

Accepted :

Published :

Abstrak

Latar belakang: Sebagai penyedia layanan kesehatan, tingkat kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai sejauh mana rumah sakit mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kepuasan pasien terbentuk sejak pertama kali mereka menerima layanan hingga saat kepulangan dari rumah sakit. Pelayanan keperawatan merupakan bagian esensial dalam sistem pelayanan kesehatan rumah sakit. Perawat adalah tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi langsung dengan pasien, sehingga kualitas pelayanan keperawatan sangat memengaruhi persepsi dan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Tujuan dari studi kasus ini adalah untuk mengetahui tenaga medis ruang seruni dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien pada asuhan keperawatan yang telah diberikan. **Metode:** Penelitian ini merupakan studi kasus deskriptif dengan populasi adalah sebanyak 12 responden yang merupakan seluruh pasien dan atau keluarga pasien di ruang Seruni yang akan keluar rumah sakit. Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan pasien atau keluarga pasien kertas pesan kesan sembari memberikan edukasi pulang. **Hasil:** Didapatkan data bahwa 12 responden yang telah dirawat di ruang seruni menuliskan respon positif terhadap layanan yang telah diberikan oleh tenaga kesehatan yang bertugas. **Kesimpulan:** Penerapan media mading sebagai saluran umpan balik pasien efektif dalam menjaring masukan secara terbuka, menumbuhkan kesadaran tenaga kesehatan terhadap kualitas pelayanan serta dapat meningkatkan partisipasi pasien dalam evaluasi pelayanan.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Asuhan Keperawatan

Abstract

Background: As a healthcare provider, patient satisfaction is a key indicator in assessing the extent to which a hospital is able to meet patient needs and expectations. Patient satisfaction is formed from the first time they receive care until they are discharged from the hospital. Nursing care is an essential part of the hospital healthcare system. Nurses are the healthcare workers who most frequently interact directly with patients, so the quality of nursing care greatly influences patient perceptions and satisfaction with overall hospital care. The purpose of this case study is to determine how medical staff in the Seruni Room can determine the level of patient satisfaction with the nursing care that has been provided. **Method:** This research is a descriptive case study with a population of 12 respondents who are all patients and/or families of patients in the Seruni Room who are about to be discharged from the hospital. Data collection was carried out by giving patients or their families impression note papers while providing discharge education. **Results:** Data obtained showed that 12 respondents who had been treated in the Seruni Room wrote positive responses to the services provided by the healthcare workers on duty. **Conclusion:** The application of wall magazines as a patient feedback channel is effective in collecting input openly, raising healthcare workers' awareness of service quality, and can increase patient participation in service evaluation.

Keywords: *Patient Satisfaction, Nursing Care*