

**PERAN KEPEMIMPINAN DALAM KEBERHASILAN  
PELAKSANAAN TIMBANG TERIMA DAN KEPUASAN  
PASIEN**

DI RUANG RAWAT INAP RSUD DR.SAIFUL ANWAR MALANG

**KARYA ILMIAH AKHIR NERS**



**NAILA SHOFIA**  
**(NIM : 20232046011111)**

**PROGRAM STUDI PROFESI NERS  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
TAHUN 2024**

**PERAN KEPEMIMPINAN DALAM KEBERHASILAN  
PELAKSANAAN TIMBANG TERIMA DAN KEPUASAN  
PASIEN**

DI RUANG RAWAT INAP RSUD DR.SAIFUL ANWAR MALANG

**KARYA ILMIAH AKHIR NERS**



**NAILA SHOFIA**  
**(NIM : 202320460111111)**

**PROGRAM STUDI PROFESI NERS  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
TAHUN 2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Karya Ilmiah Akhir Nurse : Peran Kepemimpinan dalam Keberhasilan Pelaksanaan Timbang Terima dan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Saiful Anwar Malang


Nama Lengkap : Naila Shofia  
NIM : 202320460111111  
Jurusan : Profesi Ners  
Universitas : Universitas Muhammadiyah Malang  
Alamat Rumah dan No Tel./HP : Dsn. Krandon RT.08/RW.02 Desa Kerjo Kec. Karangn Kab. Trenggalek, Jawa Timur


Alamat email : nailashofia0421@gmail.com

Dosen Pembimbing  
Nama Lengkap dan Gelar : Sunardi, S. Kep.,Ns.,M.Kep  
NIP UMM / NIDN : NIP.UMM.11205080425  
Alamat Rumah dan No Tel./HP : 08884099022

Menyetujui,  
Ketua Program Studi Profesi Ners  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Malang

Malang, 17 Desember 2024  
Dosen Pembimbing

  
**Sunardi, S. Kep., Ns., M. Kep**  
NIP. UMM. 11205080425

  
**Sunardi, S. Kep., Ns., M. Kep**  
NIP. UMM. 11205080425

# LEMBAR PENGESAHAN

## PERAN KEPEMIMPINAN DALAM KEBERHASILAN PELAKSANAAN TIMBANG TERIMA DAN KEPUASAN PASIEN

DI RUANG RAWAT INAP RSUD DR.SAIFUL ANWAR MALANG

### KARYA ILMIAH AKHIR NERS

Disusun Oleh :

**NAILA SHOFIA**  
(NIM:202320460111111)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam ujian sidang tanggal : 19 Desember 2024 dan telah diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk meraih gelar NERS pada Program Studi Profesi Ners, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang

#### DEWAN PENGUJI

Penguji 1 : Zahid Fikri M.Kep

Penguji 2 : Tutu April Ariani, S.Kep., M.Kes., PhD

Penguji 3 : Sunardi, S. Kep., Ns., M.Kep

Ditetapkan di Malang, Tanggal :

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Malang



**Prof. Dr. Yoyok Bakti Prasetyo, M.Kep., Sp.Kom**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Naila Shofia  
NIM : 202320460111111  
Fakultas/ Jurusan : Profesi Ners  
Judul Karya Tulis : Peran Kepemimpinan dalam Keberhasilan Pelaksanaan  
Timbang Terima dan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa Tugas Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 17 Desember 2024



Naila Shofia



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan bimbingan-Nya saya dapat menyelesaikan Karya Ilmiah Akhir Ners (KIAN) dengan judul “Peran Kepemimpinan dalam Keberhasilan Pelaksanaan Timbang Terima dan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap”. Karya Ilmiah Akhir Ners ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar profesi Ners (Ns.) pada Program Studi Pendidikan Profesi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang.

Bersamaan ini perkenankanlah saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada :

- a. Bapak Dr. Yoyok Bakti Prasetyo, M.Kep., Sp.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang.
- b. Bapak Sunardi, S. Kep., Ns., M.Kep selaku Ketua Program Studi Pendidikan Profesi Ners, sekaligus Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan selama proses penyusunan karya ilmiah akhir ners ini.
- c. Bapak Zahid Fikri M.Kep selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan arahan selama proses penyusunan karya ilmiah akhir ners ini.
- d. Ibu Tutu April Ariani, S.Kep., M.Kes., PhD selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan arahan selama proses penyusunan karya ilmiah ini.
- e. Kedua orang tua saya, adik dan anggota keluarga lain yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada saya dalam menyelesaikan karya ilmiah akhir ners ini.
- f. Teman-teman terdekat dan terkasih yang sudah menemani dan memberikan dukungan dalam proses penyelesaian karya ilmiah akhir ners ini.

Semoga yang telah memberikan dukungan kepada saya mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis berharap bahwa apa yang disajikan dalam karya ilmiah akhir ners ini dapat bermanfaat.

Malang, 17 Desember 2024

Naila Shofia

NIM. 202320460111111

## ABSTRAK

### PERAN KEPEMIMPINAN DALAM KEBERHASILAN PELAKSANAAN TIMBANG TERIMA DAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP

Naila Shofia<sup>1</sup>, Sunardi<sup>2</sup>

**Latar Belakang :** Kepala ruang mempunyai andil dalam memberikan pengarahan yang merupakan pedoman bagi perawat dalam bekerja sehingga perawat lebih terarah dalam pelaksanaan serah terima pasien. Kesalahan yang terjadi saat menyampaikan serah terima saat pergantian shift dapat berdampak negatif pada penurunan indikator kualitas pelayanan. Dimana salah satu tolak ukur dalam mutu pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien.

**Tujuan :** Mengidentifikasi dan menjelaskan terkait peran kepemimpinan dalam keberhasilan pelaksanaan timbang terima dan kepuasan pasien di ruang rawat inap.

**Metode :** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan observasi, wawancara terkait pelaksanaan timbang terima perawat, serta menyebarkan kuesioner kepada 22 pasien untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Ruang Pangandaran Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar pada tanggal 19 Agustus-7 September 2024

**Hasil :** Berdasarkan hasil observasi pelaksanaan timbang terima yang ada diruangan sudah baik yaitu sebesar 86,95% sesuai dengan SOP ruangan. Dengan peran kepemimpinan kepala ruangan yang disiplin terbukti sebagai salah satu pengaruh dalam keberhasilan pelaksanaan timbang terima. Sehingga hal ini juga mempengaruhi kepuasan pasien diruangan dimana berdasarkan hasil analisis mengenai indikator kepuasan pasien yang terdiri atas 5 domain yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* didapatkan hasil bahwa mayoritas responden menjawab merasa puas dengan pelayanan dan perawatan yang diberikan selama mereka dirawat.

**Kesimpulan :** Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat peran kepemimpinan dalam keberhasilan pelaksanaan timbang terima yang juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien di suatu ruangan.

**Kata Kunci :** Kepemimpinan, Kepuasan Pasien, Timbang Terima

## ***ABSTRACT***

### **THE ROLE OF LEADERSHIP IN THE SUCCESSFUL IMPLEMENTATION OF ACCEPTANCE AND PATIENT SATISFACTION IN THE INPATIENT ROOM**

Naila Shofia<sup>1</sup>, Sunardi<sup>2</sup>

**Background :** The head of the room has a role in providing direction which is a guideline for nurses in their work so that nurses are more focused in carrying out patient handovers. Errors that occur when delivering a handover during a shift change can have a negative impact on reducing service quality indicators. Where is one The benchmark for the quality of health services is patient satisfaction.

**Objective :** Identify and explain the role of leadership in the successful implementation of acceptance considerations and patient satisfaction in the inpatient room.

**Method:** This research used quantitative descriptive research methods with an observation approach, interviews related to the implementation of nurses' weigh-ins, and distributed questionnaires to 22 patients to determine the level of patient satisfaction in the Pangandaran Room at Dr. Regional General Hospital. Saiful Anwar on 19 August-7 September 2024

**Results :** Based on the results of observations, the implementation of the weigh-in in the room was good, namely 86.95% in accordance with the room's SOP. With the leadership role of the disciplined head of the room as one of the influences in the successful implementation of the consideration. So this also affects patient satisfaction in the room, which is based on the results of analysis regarding patient satisfaction indicators which consist of 5 domains, namely *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *dan empathy* The results showed that the majority of respondents answered that they were satisfied with the service and care provided while they were being treated.

**Conclusion :** This research shows that there is a leadership role in the successful implementation of consideration which can also influence patient satisfaction in a room.

**Keywords :** Handover, Leadership, Patient Satisfaction



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	1
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Konsep Teori Timbang Terima .....	6
2.1.1 Definisi Timbang Terima.....	6
2.1.2 Tujuan Timbang Terima .....	6
2.1.3 Manfaat Timbang Terima .....	7
2.1.4 Prosedur Timbang Terima .....	8
2.1.5 Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam Timbang Terima.....	10
2.1.6 Alur Timbang Terima .....	11
2.1.7 Evaluasi Timbang Terima.....	12
2.1.8 Peran Kepemimpinan dalam Keberhasilan Timbang Terima.....	12
2.2 Konsep Teori Kepuasan Pasien .....	14
2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien.....	14
2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	14
2.2.3 Indikator Kepuasan Pasien .....	16
2.2.4 Teknik Pengukuran Kepuasan Pasien.....	16

BAB III .....	18
METODE PENELITIAN .....	18
3.1 Desain Penelitian .....	18
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	18
3.3 Setting Penelitian.....	18
3.4 Subjek Penelitian .....	19
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	19
3.6 Metode Analisa Data .....	20
3.7 Etika Penelitian.....	20
BAB IV .....	22
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	22
4.1 Gambaran Umum Ruang Pangandaran .....	22
4.2 Hasil dan Pembahasan Pelaksanaan Timbang Terima.....	22
4.2.1 Data Demografi Responden .....	22
4.2.2 Hasil Wawancara Pelaksanaan Timbang Terima.....	23
4.3 Hasil dan Pembahasan Kuesioner Kepuasan Pasien .....	30
4.3.1 Karakteristik Responden .....	30
4.3.2 Kepuasan Pasien.....	31
BAB V.....	38
PENUTUP.....	38
5.1 Kesimpulan.....	38
5.2 Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA .....	40
Lampiran 1 .....	43
Lampiran 2 .....	44
Lampiran 3 .....	47
Lampiran 4 .....	48
Lampiran 5 .....	50
Lampiran 6 .....	51
Lampiran 7 .....	53

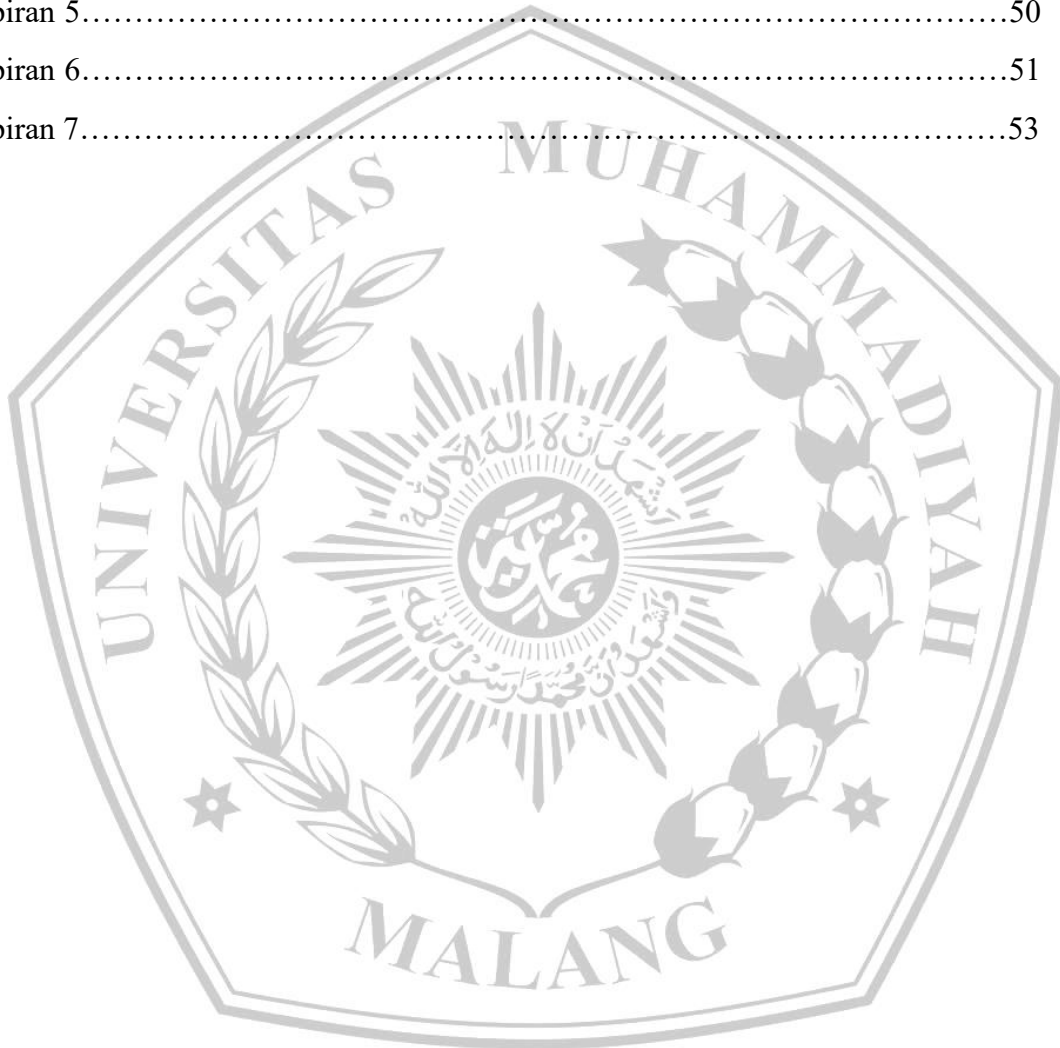
## DAFTAR TABEL

Tabel 4.2.1 Kuantitas Sumber Daya Manusia.....	21
Tabel 4.2.2 Kualitas Sumber Daya Manusia.....	22
Tabel 4.2.3 Hasil Observasi Pelaksanaan Timbang Terima.....	24
Tabel 4.3.1 Karakteristik Responden.....	29
Tabel 4.3.2 Indikator Kepuasan Pasien.....	30



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	43
Lampiran 2.....	44
Lampiran 3.....	47
Lampiran 4.....	48
Lampiran 5.....	50
Lampiran 6.....	51
Lampiran 7.....	53



## DAFTAR PUSTAKA

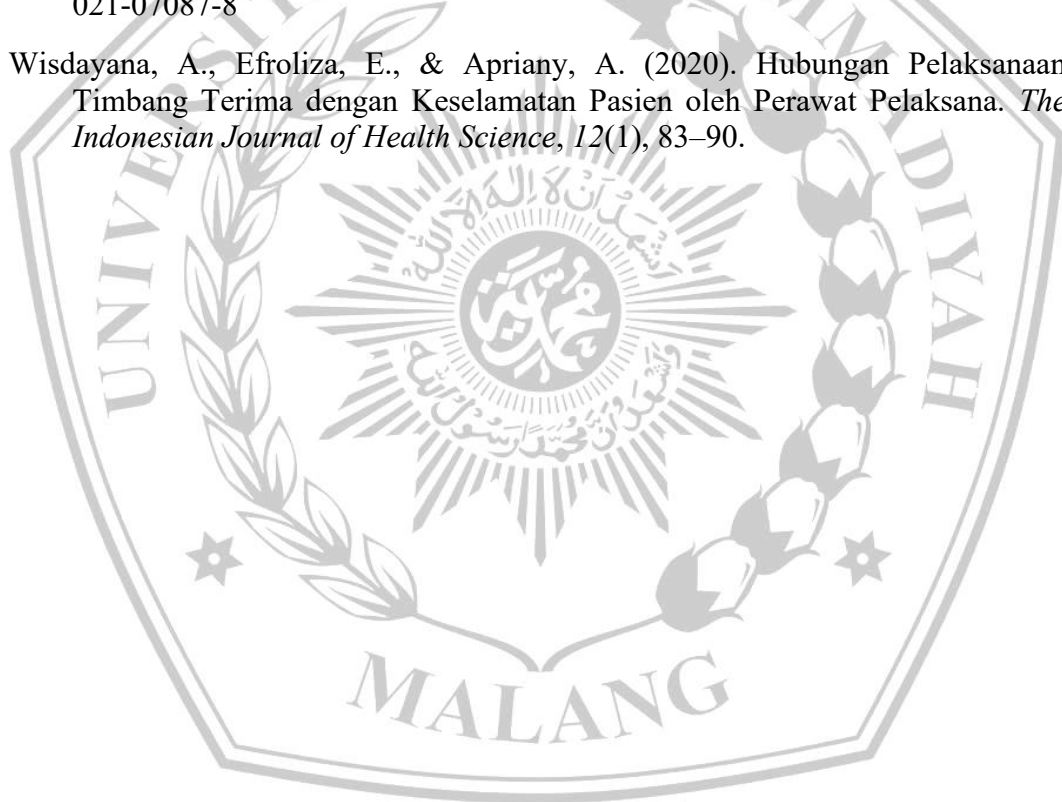
- Almehwari, S. A., Almalki, I. S., Abumilha, B. A., & Altharwi, B. H. (2024). Improving Hospital Efficiency and Cost Management: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Cureus*, *16*(10), e71721. <https://doi.org/10.7759/cureus.71721>
- Ancha, A., & Tambunan, D. M. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Percutaneous Coronary Intervention Dan Angiografi Di Ruang Cath-Lab Murni Teguh Memorial Hospital. *Indonesian Trust Nursing Journal*, *1*(3), 34–47.
- Bartholdson, C., Broström, E., Iversen, M. D., & Granhagen Jungner, J. (2024). Patient-Reported Experience Measures in Pediatric Healthcare—A Rapid Evidence Assessment. *Journal of Patient Experience*, *11*, 23743735241290480. <https://doi.org/10.1177/23743735241290481>
- Forstner, J., Pilz, M., Straßner, C., Weis, A., Litke, N., Uhlmann, L., Peters-Klimm, F., Aluttis, F., Baldauf, A., & Kiel, M. (2023). Hospital admission and discharge: lessons learned from a large programme in Southwest Germany. *International Journal of Integrated Care*, *23*(1).
- H. Anang Setiana, SKM., M., & Rina Nuraeni, S.Kep, Ners., M. K. (2021). *Riset Keperawatan*. LovRinz Publishing.
- Hefner, J. L., Hogan, T. H., Opoku-Agyeman, W., & Menachemi, N. (2021). Defining safety net hospitals in the health services research literature: a systematic review and critical appraisal. *BMC Health Services Research*, *21*(1), 278. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06292-9>
- Husna Sibarani, I., Kristina M. Manurung, Novita Asyiah, Veni R. S. Sari, & Rika E. Nurhidayah. (2023). Penerapan Handover Dalam Mengatasi Manajemen Konflik Untuk Menjaga Patient Safety. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, *3*(2), 27–35. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v3i2.141>
- Istiningtyas, A., & Wulandari, Y. (2018). Hubungan kepemimpinan kepala ruang saat handover dengan pelaksanaan handover. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, *72*–77.
- Kurniawan, R., Yulirocita, N. A., & Hidayat, N. (2018). *TIMBANG TERIMA PASIEN DI RUMAH SAKIT DI KABUPATEN CIAMIS PATIENT HANDOVER IN HOSPITALS IN CIAMIS DISTRICT*.
- Kusumaningrum, W. S. P. (2022). Hubungan Antara Ketepatan Timbang Terima Perawat Dengan Insiden Keselamatan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit X Di Malang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, *11*(2), 155–164.
- Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *6*(2), 12746–12752.

- Machelia, S., & Handieni, F. (2021). Hubungan Kepemimpinan Kepala Ruang Dengan Pelaksanaan Timbang Terima Oleh Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (JKSI)*, 6(1), 83–88.
- Mairestika, S., Setiawan, H., & Rizany, I. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Timbang Terima. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 4(1), 1–10.
- Meisyaroh, M., Murtini, M., & Haslinda, H. (2023). Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(03), 238–245.
- Nur'aeni, R., & Simanjorang, A. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097–1111.
- Nursalam, D. (2014). *Manajemen Keperawatan" Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika.
- Oxyandi, M., & Endayni, N. (2020). Pengaruh Metode Komunikasi Efektif Sbar Terhadap Pelaksanaan Timbang Terima. *Jurnal Aisyiyah Medika*, 5(1).
- Parlar Kilic, S., Professor, A., Ovayolu, N., Ovayolu, O., & Hayrullah Ozturk, M. (2017). The Approaches and Attitudes of Nurses on Clinical Handover. *International Journal of Caring Sciences*, 10(1), 1–136. [www.internationaljournalofcaringsciences.org](http://www.internationaljournalofcaringsciences.org)
- Permana, I., Suryaman, S., & Febrian, F. (2023). Pengaruh Aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit (Studi Pada Rsud Waled Kabupaten Cirebon). *Jurnal Greenation Ilmu Akuntansi*, 1(3), 128–136.
- Pranatha, A., & Karimah, T. (2017). PENGARUH BERDO'A PADA SAAT BEDSIDE HANDOVER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG FALMBOYAN RSUD'45 KUNINGAN. *Journal of Holistic Nursing Science*, 4(2), 1–10.
- Riyanto, S. (2022). Hubungan Handover Tradisional dan Bedside Handover dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(8), 477–482.
- 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.
- Suciati, G., & Zaman, C. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit umum daerah Dr. H. mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2022. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 11(1), 102–116.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen*



*Rumah Sakit*), 6(1), 9–15.

- Suweko, H., & Warsito, B. E. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap: Literatur Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(1), 243–247.
- Tatiwakeng, R. V., Mayulu, N., & Larira, D. M. (2021). Hubungan Penggunaan Metode Komunikasi Efektif Sbar Dengan Pelaksanaan Timbang Terima (Handover) Systematic Review. *Jurnal Keperawatan*, 9(2), 77. <https://doi.org/10.35790/jkp.v9i2.36784>
- Wardani, J., & Rusyidi, A. R. (2021). Pelaksanaan Timbang Terima Pasien untuk Meningkatkan Komunikasi Pelayanan di RSUD Lamadukelleng Sengkang. *Window of Public Health Journal*, 2(2), 294–300.
- Wiig, S., & O'Hara, J. K. (2021). Resilient and responsive healthcare services and systems: challenges and opportunities in a changing world. In *BMC health services research* (Vol. 21, Issue 1, p. 1037). <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07087-8>
- Wisdayana, A., Efroliza, E., & Apriany, A. (2020). Hubungan Pelaksanaan Timbang Terima dengan Keselamatan Pasien oleh Perawat Pelaksana. *The Indonesian Journal of Health Science*, 12(1), 83–90.







**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**  
**PROGRAM STUDI PROFESI NERS**  
 Kampus II : JL. Bendungan Sutami No. 188-A Tlp. (0341) 551149 – Pst (105)  
 Fax. (0341) 582060 Malang 65145

### HASIL DETEKSI PLAGIASI

Berdasarkan hasil tes deteksi plagiasi yang telah dilakukan oleh Biro Karya Ilmiah Akhir Ners (KIAN) Program Studi Profesi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang, yang telah dilaksanakan pada hari dan tanggal Senin/ 16 Desember 2024 pada karya tulis ilmiah mahasiswa di bawah ini :

Nama : Naila Shofia  
 NIM : 202320460111111  
 Program Studi : Profesi Ners  
 Judul Naskah : Pelaksanaan Timbang Terima dan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Saiful Anwar Malang

Jenis naskah : Karya Ilmiah Akhir Ners (KIAN)  
 Keperluan : mengikuti ujian seminar hasil KIAN  
 Hasil dinyatakan : **MEMENUHI** / ~~TIDAK MEMENUHI~~ SYARAT\* dengan rincian sebagai berikut

No	Jenis naskah	Maksimum kesamaan	Hasil deteksi
1	Bab 1 (Pendahuluan)	<b>25%</b>	<b>16 %.</b>
2	Bab 2 (Tinjauan pustaka)		
3	Bab 3 (Laporan kasus kelolaan utama)		
4	Bab 4 (Analisis situasi)		
5	Bab 5 (Penutup, kesimpulan dan saran)		

Keputusannya : **LOLOS** / ~~TIDAK LOLOS~~ plagiasi

Mengetahui,  
 Biro KIAN Profesi Ners

Malang, 17 - 12 - 2024,  
 Petugas pengecek plagiasi

Emmy. H.