KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat dan anugerahNya sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.

Tugas akhir dengan judul "Gambaran Penerapan *Bedside Handover* Terhadap Kepuasan Pasien Di Satu Rumah Sakit Swasta Indonesia Bagian Tengah" ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persayaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Keperawatan Strata Satu Universitas Pelita Harapan, Tangerang.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan, bantuan dan doa dari berbagai pihak. Untuk itu, tim penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu proses pengerjaan tugas akhir ini yaitu kepada:

1. Ibu Christine Louise Sommers, MN, RN, CNE., selaku Dekan Eksekutif Fakultas Keperawatan Universitas Pelita Harapan (UPH), yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini.
2. Ibu Grace Solely Houghty, MBA., M.Kep, selaku Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Pelita Harapan, yang juga sudah banyak membantu dalam penyelesain tugas akhir ini dengan ilmu yang diberikan.
3. Ibu Dr. Ni Gusti Ayu Eka selaku kepala bidang penelitian dan PKM, sekaligus selaku pembimbing utama yang selalu memberikan masukan-masukan, dukungan, dan doa meskipun kondisi jarak jauh untuk hasil tugas akhir yang terbaik.

4. Ibu Ns. Masrida Adolina Panjaitan, S.Kep selaku pembimbing kedua yang sudah memberikan dukungan, doa, serta masukan-masukan kepada penulis dalam proses penelitian yang dilaksanakan untuk hasil tugas akhir yang terbaik.
5. Bapak I Nyoman Armita selaku CNE di tempat praktik penulis yang selalu memberikan semangat, masukan, perhatian dan doa kepada penulis.
6. Institusi Rumah Sakit Swasta Di Indonesia Bagian Tengah sebagai tempat pelaksanan penelitian yang sudah menerima dan membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir.
7. Bapak Heri Sulaksono, Ibu Naomi Ona, Bapak Joni Amba Lembang, Ibu Yanti Maroa, Bapak Yakub Bullu, Ibu Rosmido Panjaitan selaku orang tua penulis, saudara-saudari penulis dan semua keluarga yang telah mendukung baik secara materi maupun melalui doa hingga penulis dapat menyelesaiakan tugas akhir ini.

Akhir kata, tim penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang didapatkan pada tugas akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis butuhkan untuk penyempurnaan tugas akhir ini agar semakin menjadi berkat dan bermanfaat bagi semua orang.

Badung, Denpasar Bali

10 Agustus 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR v
ABSTRAK vi
ABSTRACT vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR BAGAN xii
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I: PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Tujuan Penelitian 7
1.4 Pernyataan Penelitian 8
1.5 Manfaat Penelitian 8
1.5.1 Bagi Rumah Sakit 8
1.5.2 Bagi Mahasiswa 8
1.5.3 Bagi Peneliti Selanjutnya 9

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Kerangka Teori 10
2.1.1 Definisi Kepuasan Pasien 10
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan pasien 11
2.1.3 *Handover* 15
a. Definisi *Handover* 15
b. Tujuan *Handover* 16
c. Prosedur Dalam *Handover* 16
d. Hal-hal Yang Perlu di Sampaikan Pada Saat *handover* 17
e. Jenis-jenis *Handover* 18
2.2 Definisi Operasional dan Konseptual 20
2.3 Kajian Literatur 21
2.4 Ringkasan 25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN
3.1 Desain Penelitian 26
3.2 Pertimbangan Etik 26
3.3 Populasi Dan Sampel 27
3.3.1 Populasi 27
3.3.2 Sampel 28
3.4 Instrumen Penelitian 30

3.5 Metode Pengumpulan Data 32
3.6 Pengolahan Dan Analisi Data 33
3.6.1 Pengolahan Data 33
3.6.2 Analisis Data 33
3.7 Keterbatasan Penelitian 34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian 35
4.2 Pembahasan 37

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 43
5.2 Saran 44

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Teori 10
Bagan 3.1 Prosedur Pengumpulan Data 32

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data awal feedback form 6
Tabel 2.1 Konseptual dan Operasional 20
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Demografi Respoden 35
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Cara Pembayaran Respoden 36
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan *Bedside Handover* Di Rumah Sakit Swasta Indonesia Tengah..... 36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A-1 / A-2	Infomasi Untuk Respnden
Lampiran B-1	*Informed Consent Form*
Lampiran C-1 / C-2	Kuesioner
Lampiran D-1 / D5	Hasl Uji *Validitas* dan *Reliability*
Lampiran E-1 / E2	Tabel Revisi Proposal
Lampiran F-1	Tabel Revisi Skripsi