
HUBUNGAN PELAKSANAAN DISCHARGE PLANNING DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG SERUNI RSUD TAMAN HUSADA BONTANG

Oleh

Nani Subiyanti¹, Hilda Hilda², Wiyadi Wiyadi³

^{1,2,3} Jurusan Keperawatan, Poltekkes Kemenkes Kalimantan Timur, Jalan Wolter Monginsidi No.38, Samarinda Kalimantan Timur 75123, Indonesia

Email: ¹nanisubiyanti@gmail.com

Article History:

Received: 14-12-2023

Revised: 03-01-2024

Accepted: 16-01-2024

Keywords:

Discharge planning,
Satisfaction Level.

Abstract: Background: Hospitals are places that provide health services to the community. The quality of health services greatly influences the sustainability and progress of hospital health services. Patient satisfaction is a comparison between the quality of services obtained and the patient's desires, needs and expectations. One of the health services in question is discharge planning. Failure to fulfill discharge planning services will result in information not reaching patients and their families, and can lead to disease recurrence or readmissions, resulting in patients feeling dissatisfied with hospital services. The aim of this study was to analyze the relationship between the implementation of discharge planning and the level of patient satisfaction in the Seruni Room at Taman Husada Bontang Regional Hospital. **Method:** The method used in this research is analytical observational with a cross sectional approach. Respondents were 50 people with the inclusion criteria of cooperative patients aged 18-50 years, using total sampling technique. The instrument uses a discharge planning implementation questionnaire with a Likert scale of 17 question items and a satisfaction level questionnaire of 15 question items. **Results:** The research showed that the majority of respondents stated that the implementation of discharge planning was in the good category, namely 56%. Most respondents were satisfied with the implementation of discharge planning, namely 74%. Statistical test results using Spearman's rho value sig(2-tailed) = 0.000 and a correlation coefficient value of 0.748. This means that there is a significant and unidirectional relationship between the implementation of discharge planning and the level of patient satisfaction with sufficient correlation strength. **Conclusion:** there is a relationship between the implementation of discharge planning and the level of patient satisfaction. If the implementation of discharge planning is improved, the level of patient satisfaction will increase

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor yang menentukan citra

suatu fasilitas kesehatan melalui pelaksanaan indikator kualitas pelayanan kesehatan (Nursalam, 2016).¹

Kepuasan pasien merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pasien. Pelayanan keperawatan yang dimaksud salah satunya adalah *discharge planning*. *Discharge planning* merupakan bagian yang penting dari program keperawatan klien dimulai sejak awal pasien masuk rumah sakit sampai dengan pasien pulang dari rumah sakit. Nursalam dan Effendi 2009 dalam (Baker, Hidayati and Kurnia, 2019).² Tidak terlaksananya *discharge planning* akan menimbulkan dampak bagi pasien dan keluarganya, pasien tidak tahu apa yang harus dilakukan setelah pulang dari rumah sakit atau apakah perlu melakukan kontrol ulang atau tidak, hal ini dapat menyebabkan pasien akan mengalami *rehospitalisasi* (Nurhasanah, 2022)³. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut yaitu dengan pelaksanaan *discharge planning* yang dapat dilakukan semaksimal mungkin secara terperinci dan lengkap mengenai pengertian penyakit, penyebab, penanganan penyakitnya baik dari segi medis, keperawatan, pemenuhan diet dan nutrisi, fisiologi, serta cara pencegahan penyakit. Perencanaan pulang ini diharapkan akan memberikan proses *deep learning* pada pasien hingga terjadi perubahan perilaku pasien dan keluarga dalam memaknai kondisi kesehatannya (Pemila, 2015). Hasil penelitian (Haris, 2016) di RSUD Sampang menyatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh pelayanan di rumah sakit, dimana 40% responden menyatakan merasa cukup puas dengan pelaksanaan *discharge planning*, 45,3% responden menyatakan puas, sedangkan 14,5% menyatakan kurang puas terhadap pelaksanaan *discharge planning*.

Berdasarkan data dari RSUD Taman Husada Bontang, hasil survei kepuasan masyarakat pada bulan Januari 2023 di ruang Seruni RSUD Taman Husada Bontang menunjukkan angka 87,12 kategori baik (RSUD Taman Husada Bontang, 2023). Hasil wawancara awal yang dilakukan terhadap pasien dan keluarga di ruang tersebut, sebanyak 7 dari 10 pasien mengatakan kurang puas terhadap pelaksanaan *discharge planning* dan mengatakan informasi hanya diberikan menjelang pasien pulang. Hal inilah yang membuat *discharge planning* tidak diberikan secara maksimal, pasien dan keluarga tidak mendapatkan penjelasan yang lengkap mengenai *discharge planning*, ketidakpahaman pasien dan keluarga dalam melakukan perawatan di rumah setelah pulang dari rumah sakit dapat menyebabkan pasien harus kembali dirawat di rumah sakit (*readmisi*). *Discharge planning* merupakan salah satu proses keperawatan yang dimulai sejak pasien masuk rumah sakit hingga menjelang pasien pulang ke rumah, pemberian informasi oleh perawat selaku salah satu pemberi layanan *discharge planning* bertujuan mengurangi komplikasi dan mengurangi angka kekambuhan penyakit, dengan demikian diharapkan dapat memberikan rasa nyaman pada pasien dan dapat meningkatkan proses penyembuhannya sehingga pasien akan merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai hubungan pelaksanaan *discharge planning* dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Seruni RSUD Taman Husada Kota Bontang

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian ini menggunakan *observational analitik*, dengan design *cross sectional*, yaitu untuk mempelajari dinamika korelasi antar variabel, dengan cara pendekatan

observasional, atau pengumpulan data pengukuran variabel hanya akan dilakukan dengan pengamatan sesaat atau dalam periode waktu tertentu dan setiap studi hanya dilakukan satu kali pengamatan (Notoatmojo, 2010).

Peneliti mengamati variabel yang diamati pada sekelompok individu atau unit sampel pada saat yang sama. Rancangan ini berguna untuk menggambarkan prevalensi atau distribusi variabel dalam populasi pada saat tertentu, sehingga kita dapat mengetahui apakah terdapat hubungan antara pelaksanaan *discharge planning* dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Seruni RSUD Bontang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Total sampling*. *Total sampling* adalah salah satu teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan jumlah populasi tersebut (Sugiyono, 2007). Alasan menggunakan *total sampling* karena menurut Sugiyono (2007) jumlah populasi yang kurang dari 100 maka seluruh populasi tersebut dijadikan sampel penelitian seluruhnya. Populasi pada penelitian ini berjumlah 50 orang, maka sampel yang diambil adalah 50 responden. Sampel dalam penelitian ini adalah responden yang telah menandatangani *informed consent* dan memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh peneliti yaitu : bersedia menjadi responden, berusia 18 - 50 tahun, pasien kooperatif, dan pasien yang dirawat lebih dari dua hari perawatan di ruang rawat inap Seruni. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini menggunakan instrumen yang telah baku, dan telah diuji validitas dan reliabilitas oleh peneliti sebelumnya Baker (2019) terdiri dari kuesioner yang berisi penilaian pasien terhadap pelaksanaan *discharge planning* oleh perawat sebanyak 17 item pertanyaan dan kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan pelaksanaan *discharge planning* sebanyak 15 item pertanyaan.

Pengumpulan data dilakukan pada bulan September-Oktober 2023 di ruang seruni RSUD Taman Husada Bontang. Data yang telah terkumpul, kemudian dianalisis menggunakan analisis *Spearman Rho*. Hubungan antar variabel dikatakan signifikan jika nilai signifikansinya (*p-value*) adalah ,0.001 sedangkan untuk menentukan kekuatan hubungannya dan sifat korelasinya digunakan nilai koefisien korelasi (*r-value*)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1 . Distribusi Frekuensi Responden (N=50)

No.	Karakteristik		Frekuensi	%
1.	Usia	18-30 tahun	18	36
		31-50 tahun	32	64
2.	Jenis Kelamin	Laki-laki	22	44
		Perempuan	28	56
3.	Pendidikan terakhir	SD	4	8
		SMP	15	30
		SMA	21	42
		Perguruan tinggi	10	20
4.	Pekerjaan	Tidak bekerja	14	28
		Swasta	25	50

		PNS/TNI/POLRI	11	22
5.	Lama hari perawatan	Tiga hari	39	78
		Lebih dari 3 hari	11	22

Sumber : Data Primer 2023

Pelaksanaan *Discharge Planning*

Tabel 2. Distribusi Frekuensi variabel Pelaksanaan Discharge Planning (N=50)

Pelaksanaan <i>discharge planning</i>	Frekuensi	%
Kurang	5	10
Cukup	10	20
Baik	28	56
Sangat Baik	7	14
Total	50	100.0

Sumber : Data Primer 2023

Kepuasan Pasien

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variabel Kepuasan (N=50)

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	%
Cukup Puas	13	26
Puas	37	74
Total	50	100.0

Sumber : Data Primer 2023

Hasil Uji Silang Pelaksanaan *Discharge Planning* dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 4. Uji Silang Pelaksanaan *Discharge Planning* dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Pelaksanaan <i>discharge planning</i>	Tingkat Kepuasan				Total	
	Cukup puas		Puas			
	f	%	f	%	f	%
Kurang	5	10	0	0	5	10
Cukup	7	14	3	6	10	20
Baik	1	2	27	54	28	56
Sangat Baik	0	0	7	14	7	14
Total	13	26	37	74	50	100

*Analisa Uji *Spearman's Rho*

Hubungan Antara Variabel Pelaksanaan *Discharge Planning* dan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5

Distribusi Hubungan Antara Variabel Pelaksanan *Discharge Planning* dan Tingkat Kepuasan di RSUD Taman Husada Bontang (N=50)

Variabel	Tingkat kepuasan	
	Nilai korelasi	P value
Pelaksanaan <i>Discharge planning</i>	0.748	0.000

*Analisa Uji *Spearman's Rho*

PEMBAHASAN

Hasil uji statistik pada tabel 5 untuk menguji hubungan antar variabel pelaksanaan *discharge planning* dan kepuasan pasien menunjukkan nilai korelasi 0.748 bermakna bahwa terdapat hubungan yang kuat antara pelaksanaan *discharge planning* dengan kepuasan pasien di Ruang Seruni RSUD Taman Husada Bontang. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Baker, 2018) yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara pelaksanaan *discharge planning* dengan kepuasan pasien. Hasil analisis data pada tabel 4 diperoleh hasil sebagian besar responden mengatakan pelaksanaan *discharge planning* kategori baik dan puas atas layanan yang diterima yaitu sebesar 54%, hal ini disebabkan karena pelaksanaan *discharge planning* telah dilakukan sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ditetapkan RSUD Taman Husada Bontang, dalam SOP tersebut disebutkan bahwa pengkajian *discharge planning* dilakukan segera setelah pasien memasuki ruang perawatan, selanjutnya perawat pemberi layanan menyusun kebutuhan perencanaan pasien pulang, seperti kebutuhan perawatan luka, kebutuhan edukasi tentang obat-obatan, tanda dan gejala kekambuhan penyakit, kebutuhan diet dan layanan lanjutan setelah pasien keluar dari rumah sakit. Selanjutnya perawat berkolaborasi dengan tim pemberi layanan yang lain seperti ahli gizi dan farmasi untuk pemberian edukasi diet dan obat-obatan. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh (Potter and Perry, 2005) menyebutkan prosedur dalam perencanaan pulang (*discharge planning*) adalah dimulai sejak menerima pasien, kemudian dilakukan pengkajian mengenai kebutuhan layanan kesehatan untuk persiapan kepulangan pasien, dengan menggunakan riwayat keperawatan, rencana perawatan, dan pengkajian kemampuan fisik dan fungsi kognitif yang dilakukan secara terus menerus. Mengkaji kebutuhan pendidikan kesehatan pasien dan keluarga terkait dengan pelaksanaan terapi di rumah, hal-hal yang sebaiknya dihindari, dan kemungkinan komplikasi untuk mencegah kembalinya pasien ke rumah sakit kurang dari 24 jam (*readmisi*).

Meskipun pelaksanaan *discharge planning* dinilai baik oleh responden, namun sebagian besar pasien (14%) menilai cukup baik dan menyatakan cukup puas atas layanan *discharge planning* yang diterima, hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya pengalaman masa lalu perawat dalam memberikan pendidikan kesehatan atau informasi kesehatan (Notoatmojo, 2003). Menurut Rofi'i et al (2012) keberhasilan *discharge planning* dipengaruhi beberapa faktor salah satunya adalah pribadi perawat, bagaimana perawat melakukan keterlibatan, partisipasi, komunikasi, perjanjian kepada pasien. Faktor personil perencanaan pulang adalah orang-orang yang berkontribusi dalam perencanaan pulang dan salah satunya adalah perawat. Peneliti berasumsi perawat memiliki kontribusi besar dalam pelaksanaan *discharge planning* kepada pasien bagaimana perawat memperhatikan pasien ketika penyampaian *discharge planning* dan berkomunikasi kepada pasien menjelaskan perencanaan apa saja yang dapat dilakukan pasien ketika dirumah. Hal ini didukung oleh Frida

& Romanty, (2020) pemberian informasi dalam *discharge planning* yang kurang optimal dapat menyebabkan pasien tidak mengerti apa saja yang harus dilakukan setelah pulang sehingga pasien kurang paham dengan *discharge planning* yang dilaksanakan oleh perawat.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang telah dirasakan dengan harapan, bila kinerja yang diperoleh sesuai dengan harapan, maka konsumen akan puas, bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas, sedangkan apabila kinerja kurang dari harapan maka pelanggan akan kecewa. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya dan informasi dari orang lain (Oliver, 2014). Hasil penelitian hubungan pelaksanaan *discharge planning* dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Seruni RSUD Taman Husada Bontang dinyatakan dalam kategori puas (74%) dan cukup puas sebesar 37%. Hal ini sesuai dengan hasil survey kepuasan masyarakat pada bulan Januari 2023 di RSUD Taman Husada Kota Bontang yang menunjukkan angka 87,12 kategori baik (RSUD Taman Husada Kota Bontang, 2023). Menurut asumsi peneliti sama halnya dengan pelayanan dirumah sakit, tingkat kepuasan pasien dapat diukur bagaimana pasien merasakan pelayanan yang diberikan oleh staff perawat di ruang perawatan. Faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut adalah perawat dan pemberi layanan lainnya telah melakukan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan oleh rumah sakit yaitu pemberian *discharge planning* yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Rumah Sakit Taman Husada Bontang.

Hasil korelasi antara pelaksanaan *discharge planning* dengan tingkat kepuasan di Ruang Seruni RSUD Taman Husada Bontang memiliki nilai signifikan atau Sig (2-tailed)= 0.000, karena nilai sig(2-tailed) 0.000 lebih kecil dari 0.05 maka artinya ada hubungan signifikan (berarti) antara variabel pelaksanaan *discharge planning* dengan tingkat kepuasan. Diketahui juga nilai koefisien korelasi sebesar 0.748 yang artinya tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara pelaksanaan *discharge planning* dengan tingkat kepuasan adalah memiliki hubungan kuat, selain itu angka koefisien korelasi pada hasil diatas bernilai positif sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah) dengan demikian dapat diartikan bahwa jika pelaksanaan *discharge planning* ditingkatkan maka kepuasan pasien di RSUD Taman Husada juga akan meningkat.. Pelaksanaan *discharge planning* yang baik akan memberikan dampak positif pada kesembuhan pasien.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan signifikan antara pelaksanaan *discharge planning* dengan tingkat kepuasan pasien, diperoleh nilai sig (2-tailed) = 0.000 p value <0.05 menunjukkan adanya hubungan antara pelaksanaan *discharge planning* dengan tingkat kepuasan pasien, artinya jika pelaksanaan *discharge planning* di Ruang Seruni RSUD Taman Husada Bontang ditingkatkan, maka tingkat kepuasan pasien juga akan meningkat.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan beberapa aspek *discharge planning* yang dinilai kurang puas oleh pasien dan bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian tentang *discharge planning* dilihat dari sudut pandang perawat dan faktor-faktor

yang berhubungan dengan kepuasan pasien seperti pengetahuan perawat, keterampilan, teknik komunikasi, penampilan serta media yang digunakan dalam pemberian *discharge planning*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Andriyani, D. (2018) 'Hubungan Discharge Planning Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Catleya Rs. Perkebunan Jember Klinik', 7, pp. 1–10.
- [2] Agustin, R. (2017). Optimalisasi Pelaksanaan Discharge Planning Melalui Pengembangan Model Discharge Planning Terintegrasi Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 2(1), 98-107.
- [3] Azizah, A., Widayati, D. and Rachmania, D. (2017) 'Discharge Planning Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Keperawatan', *Journals of Ners Community*, 8(1), pp. 53–63.
- [4] Baker, M. S., Hidayati, L. and Kurnia, I. D. (2019) 'Fundamental And Management Kepuasan Pasien dalam Pelaksanaan *Discharge Planning*', <https://e-journal.unair.ac.id/FMNJ/>, 2(2), pp. 55–62. Available at: <https://e-journal.unair.ac.id/FMNJ/>.
- [5] Buku Ajar Manajemen S1 Keperawatan Jilid II. (2022). (n.p.): Mahakarya Citra Utama Group.
- [6] Ekawati, F. A., Saleh, M. J. and Astuti, A. S. (2020) 'Hubungan Pengetahuan Perawat Tentang *Discharge Planning* dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Sari Mulia', *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 11(1), pp. 413–422. doi: 10.33859/dksm.v11i2.631.
- [7] Frida, E. M. and Putri, H. (2019) 'Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien bpjs rawat inap di rumah sakit umum herna medan', VI, pp. 117–123.
- [8] Friscilla, Ika and Wijaksono, M. A. (2022) 'Analisis Kepuasan Pasien Dalam Pemberian *Discharge Planning* Menggunakan Prinsip *Patient Centered Care* di Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin', *Dinamika Kesehatan Jurnal Kebidanan dan Keperawatan Vol. 13* (ISSN: 2086-3454 EISSN: 2549-4058) <https://doi.org/10.33859/dksm.v13i2>.
- [9] Hasanah, N., Manzahri, M., & Alfikri, H. (2022). Hubungan Discharge Planning Dengan Kepatuhan Pasien Untuk Kontrol Kembali Pasca Rawat Inap Di RS Yukum Medical Center Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 7(2), 104. <https://doi.org/10.52822/jwk.v7i2.415>
- [10] Khambali, I. (2018) 'Hubungan Implementasi *Discharge Planning* Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Hubungan Implementasi Discharge Planning'.
- [11] Lely, M. and Suryati, T. (2018) 'Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit', *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), pp. 239–246. doi: 10.22435/bpk.v46i4.33.
- [12] Librianty, N. (2019) 'Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Bangkinang Kota Tahun 2019', *Jurnal Ners*, 3(2), pp. 103–110. doi: 10.31004/jn.v3i2.499.
- [13] Nugroho Wismadi, T. and Annisa, N. (2021) 'Hubungan Pelaksanaan Discharge Planning Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit', *Healthy Journal*, 10(2), pp. 2339–1383.
- [14] Nursalam (2016) *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. 5th edn. jakarta : salemba medika, 2016.

-
- [15] Nursalam (2016) *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan praktis*/Nursalam. Edisi 4. Salemba Medika.
 - [16] Octaviani, N., M Zaidan Jauhari, Wulandari, R. Y., Wulandari, R. Y., & Surmiasih. (2020). Wellness And Healthy Magazine Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Review. *Wellness And Healthy Magazine*, 2(2), 321. <https://wellness.journalpress.id/wellness>
 - [17] Rofi'I, M., et al. (2012). Perjanjian dan konsensus dalam pelaksanaan perencanaan pulang pada perawat rumah sakit. *Jurnal keperawatan Indonesia*. Rahayu (2022) Meningkatkan Kualitas *Discharge Planning* Melalui *Coaching* Keperawatan. (2022). (n.p.): CV Literasi Nusantara Abadi.
 - [18] Rosya, E. (2020) *Discharge Planning (Perencanaan Pulang) di Rumah Sakit*, CV.Pena Persada.
 - [19] Sesrianty, V., Machmud, R. and Yeni, F. (2019) 'Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan', *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 6(2), pp. 116–126. doi: 10.33653/jk
 - [20] Tamara, C. V., Utami, T. N., & -, N. A. (2022). Analisis Pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 3(2), 29–38. <https://doi.org/10.34012/jkpi.v3i2.1995>
 - [21] Tibor Besedeš, Cary Deck, Sudipta Sarangi, Mikhael Shor; Age Effects and Heuristics in Decision Making. *The Review of Economics and Statistics* 2012; 94 (2): 580–595. doi: <https://doi.org/10.1162/REST a 00174>