

**HUBUNGAN PELAKSANAAN *DISCHARGE PLANNING* DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat
Untuk memperoleh derajat Sarjana Keperawatan
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat

Diajukan Oleh
Rabiatul Adawiah
2010913120016



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
BANJARBARU**

Desember, 2023

Karya Tulis Ilmiah

**HUBUNGAN PELAKSANAAN *DISCHARGE PLANNING* DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD RATU ZALECHA
MARTAPURA**

Dipersiapkan dan disusun oleh


Rabiatul Adawiah


Telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 19 Desember 2023

Susunan Dewan Penguji

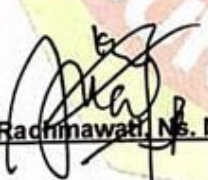
Pembimbing Utama


Anggota Dewan Penguji Lain


Endang Pertiwawati, Ns., M.Kes.


Nanang Miftakhul Wakhdi, Ns., M.Kep.

Pembimbing Pendamping


Kumia Rachmawati, Ns., MNsc.


Mutia Rahmah, Ns., M.Kep.

Karya Tulis Ilmiah ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan


Aqianto, S.Kep., Ns., M.N.S., Ph.D.

Koordinator Program Studi Keperawatan

LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahiim Alhamdulillah Rabbil A'lamiin, segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas karunia Nya yang berlimpah, dan berkat Nabi Muhammad Salallahu A'alaihi Wasallam, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Tidak lupa penulis juga berterima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Keluarga besar saya yang selalu mendukung serta memberikan do'a kepada saya, khususnya kepada orang tua saya Mama Hj.Rusminah dan Abah H.Syahrani yang tidak pernah lelah untuk memberikan semangat kepada saya dan mendoakan saya dengan tulus disetiap waktu, serta kaka saya M.Subhan Hakim dan adik saya Abdurrahman Kahfi yang mendukung dan mendoakan saya.
2. Pembimbing utama saya Ibu Endang Pertiwiwati, Ns., M.Kes, dan pembimbing saya Ibu Kurnia Rachmawati, Ns., MNSc yang sudah berkenan untuk meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing peneliti dari awal penyusunan proposal hingga peneliti menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
3. Kedua dosen penguji saya Bapak Nanang Miftakhul Wakhdi, Ns., M.Kep dan Ibu Mutia Rahmah, Ns., M.Kep yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saya masukan dan saran dan menjadikan karya tulis ilmiah ini menjadi lebih baik.
4. Rekan penelitian saya Nur Syifa Laila dan Yusyifa Salsabila yang selalu mendorong saya untuk terus melaju ke tahap menyelesaikan karya tulis ilmiah ini, bersedia meluangkan waktu membantu saya dan ikut serta menuangkan pikiran dalam penelitian ini.

5. Teman-teman seperjuangan saya yaitu tim Manajemen satu bimbingan serta teman-teman Costae 2020 yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan do'a kalian sehingga saya dapat menyelesaikan karta tulis ilmiah ini.
6. Rabiatul Adawiah, diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah serta senantiasa menikmati setiap prosesnya. Terima ka sih sudah bertahan sejauh ini.

Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala membalas segala kebaikan kalian semua dan karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat kedepannya bagi orang banyak di luar sana, Aamiin ya Rabbal A'lamiin.

LEMBAR PENYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah saya bukan merupakan plagiat atau mengambil alih tulisan atau pikiran orang lain. Proposal penelitian ini tidak pernah diajukan sebelumnya untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi. Jika terdapat karya atau pendapat orang lain yang tertulis dalam naskah ini telah dijadikan sumber pustaka dan sudah tertulis dalam pustaka.

Banjarbaru, 13 Desember 2023



Rabiatul Adawiah

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul "Hubungan Pelaksanaan *Discharge Planning* dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura" tepat pada waktunya. Karya Tulis Ilmiah ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat Sarjana Keperawatan di Program Studi Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru. Penulis mengucapkan terimah kasih kepada:

Ketua Program Studi Keperawatan Bapak Agianto, Ns., M.N.S., Ph.D. yang telah memberi kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian. Dosen pembimbing Ibu Endang Pertiwiwati, Ns., M.Kes., Ibu Kurnia Rachmawati, Ns., MNSc. Yang sudah berkenan memberikan saran, masukan, serta arahan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Kedua dosen penguji Bapak Nanang Miftakhul Wakhdi, Ns., M.Kep., dan Ibu Mutia Rahmah, Ns., M.Kep. yang telah memberikan kritik dan saran sehingga Karya Tulis Ilmiah ini menjadi lebih baik.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini jauh dari sempurna, karena dengan segala keterbatasan pengalaman yang masih harus penulis tingkatkan lagi agar lebih baik kedepannya, dan penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

Banjarbaru, 13 Desember 2023

Rabiatul Adawiah

ABSTRAK

HUBUNGAN PELAKSANAAN *DISCHARGE PLANNING* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA

Adawiah, Rabiatul

Latar Belakang: *Discharge planning* merupakan layanan keperawatan yang dilakukan dari pasien masuk rumah sakit hingga pasien pulang dari rumah sakit. Manfaat dari pelaksanaan *discharge planning* adalah meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien mempengaruhi pelaksanaan *discharge planning* yang diterima dengan baik sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Tujuan: Mengetahui hubungan antara pelaksanaan *discharge planning* dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura.

Metode: Desain penelitian ini yaitu *cross sectional* dengan teknik *consecutive sampling* pada 104 responden pasien di ruang rawat inap. Instrumen menggunakan kuesioner pelaksanaan *discharge planning* dan kepuasan pasien. Analisis bivariate menggunakan *chi square*.

Hasil: Analisis data menunjukkan mayoritas pasien menerima pelaksanaan *discharge planning* dengan sangat baik sebanyak 79 responden dan mayoritas kepuasan pasien menyatakan puas sebanyak 59 responden. Hasil analisis uji bivariat didapatkan p-value = 0,041 ($\alpha < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara pelaksanaan *discharge planning* dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura.

Diskusi: Beberapa faktor yang memengaruhi pelaksanaan *discharge planning* seperti jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Pelaksanaan *discharge planning* yang kurang maksimal juga akan memengaruhi kepuasan pasien di setiap ruang rawat inap. Kurangnya pengetahuan dan pelatihan perawat juga menyebabkan pelaksanaan *discharge planning* kurang optimal dan berkurangnya rasa puas pada pasien.

Kata Kunci: *Discharge Planning*, Kepuasan Pasien, Rawat Inap

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP OF THE IMPLEMENTATION OF DISCHARGE PLANNING AND PATIENT SATISFACTION IN THE INPATIENT ROOM OF RATU ZALECHA MARTAPURA HOSPITAL

Adawiah, Rabiatul

Background: Discharge Planning is a nursing service that is carried out from the time the patient enters the hospital until the patient returns from the hospital. The benefit of implementing discharge planning is increasing patient satisfaction. Patient satisfaction influences the implementation of Discharge Planning which can be well received according to their expectations.

Objective: To understand the correlation between the implementation of discharge planning and patient satisfaction in the inpatient room at Ratu Zalecha Hospital, Martapura.

Method: The research design was cross-sectional with consecutive sampling technique on 104 patient respondents in inpatient wards. The instrument uses a questionnaires on the implementation of discharge planning and patient satisfaction. Bivariate analysis used was the chi square.

Result: Data analysis showed that the majority of patients received the implementation of discharge planning very well, as many as 79 respondents and the majority of patient satisfaction was expressed as being satisfied, as many as 59 respondents. The results of the bivariate test analysis obtained $p\text{-value} = 0.041$ ($\alpha < 0.05$). It can be concluded that there is a relationship between the implementation of discharge planning and patient satisfaction in the inpatient room at Ratu Zalecha Martapura Regional Hospital.

Discussion: Several factors influence the implementation of discharge planning, such as gender, age and occupation. Implementation of discharge planning that is less than optimal will also affect patient satisfaction in each inpatient room. Lack of knowledge and training of nurses also causes patient discharge to be less than optimal and reduces patient satisfaction.

Keywords: Discharge Planning, Satisfaction, Inpatient

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
LEMBAR PENYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Keaslian Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Konsep <i>Discharge Planning</i>	9
2.1.1 Definisi <i>Discharge Planning</i>	9
2.1.2 Manfaat <i>Discharge Planning</i>	9
2.1.3 Jenis <i>Discharge Planning</i>	10
2.1.4 Pemberi Layanan <i>Discharge Planning</i>	11
2.1.5 Penerima Layanan <i>Discharge Planning</i>	12
2.1.6 Prinsip Pelaksanaan <i>Discharge Planning</i>	12
2.1.7 Waktu <i>Discharge Planning</i>	13
2.1.8 Komponen <i>Discharge Planning</i>	13
2.1.9 Faktor yang Memengaruhi <i>Discharge Planning</i>	14
2.1.10 Alur Pelaksanaan <i>Discharge Planning</i>	16
2.2 Kepuasan Pasien	17
2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien	17
2.2.2 Dimensi Kepuasan Pasien	18
2.2.3 Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien	20
2.2.4 Indeks Kepuasan Pasien	22
2.2.5 Pengukuran Kepuasan	23
2.2.6 Manfaat Mengukur Kepuasan Pasien	25
2.3 Kerangka Teori	26
BAB 3 KERANGKA KONSEP	27
3.1 Kerangka Konsep	27
3.2 Kerangka Konsep Penelitian	28
3.3 Hipotesis	28

BAB 4 METODE PENELITIAN	29
4.1 Rancangan Penelitian	29
4.2 Populasi dan Sampel Penelitian	29
4.2.1 Populasi Penelitian.....	29
4.2.2 Sampel Penelitian	29
4.3 Instrumen Penelitian.....	31
4.4 Validitas dan Reliabilitas	33
4.5 Variabel Penelitian	35
4.6 Definisi Operasional	36
4.7 Prosedur Penelitian	38
4.8 Teknik Pengumpulan Data dan Pengolahan Data	39
4.9 Cara Analisis Data.....	42
4.10 Tempat dan Waktu Penelitian	43
4.11 Etika Penelitian.....	43
BAB 5 HASIL PENELITIAN	45
5.1 Hasil Analisis Univariat.....	45
5.1.1 Karakteristik Responden Penelitian.....	45
5.1.2 Pelaksanaan <i>Discharge Planning</i> di Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura	46
5.1.3 Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura	47
5.2 Hasil Analisis Bivariat	48
BAB 6 PEMBAHASAN	50
6.1 Karakteristik Responden	50
6.1.1 Usia	50
6.1.2 Jenis Kelamin.....	51
6.1.3 Pendidikan Terakhir	52
6.1.4 Pekerjaan	53
6.2 Gambaran Pelaksanaan <i>Discharge Planning</i> di Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura	54
6.3 Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura	55
6.4 Analisis Hubungan Pelaksanaan <i>Discharge Planning</i> dengan kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura.....	59
6.5 Keterbatasan Penelitian	62
BAB 7 PENUTUP	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66