

Hubungan Pengetahuan Perawat Tentang *Discharge Planning* Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin

Rian Tasalim¹, Hariadi Widodo², Augustaf Surya*³,
^{1,2,3}Program Studi Sarjana Keperawatan, Fakultas Kesehatan,
Universitas Sari Mulia
*korespondensi penulis: HP: +6281351165970
Email: augustafsurya@gmail.com

DOI: [10.33859/dksm.v11i2.631](https://doi.org/10.33859/dksm.v11i2.631)

ABSTRAK

Latar Belakang: Kesehatan merupakan bagian yang penting dalam kehidupan manusia. Rumah sakit merupakan salah satu sistem pemberian pelayanan kesehatan. Dalam pelayanan keperawatan, perawat diharapkan juga dapat memberikan pelayanan secara berkualitas, oleh karena itu kualitas pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan keperawatan untuk mencapai kepuasan pasien yang maksimal saat pasien datang maupun saat persiapan pasien pulang.

Tujuan: Apakah ada Hubungan Pengetahuan Perawat Tentang *Discharge Planning* dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin.

Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian *survei analitik*, dengan *Cross sectional* adalah penelitian yang dilakukan dengan pengukuran dalam satu waktu. Sampel yang digunakan sebanyak 34 orang perawat dan 32 pasien di ruang rawat inap rumah sakit sari mulia banjarmasin. Data dianalisis menggunakan uji *spearman rank* dengan tingkat kepercayaan 95%.

Hasil: Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat pengetahuan baik sebanyak 30 orang (88,7%) dan pengetahuan cukup sebanyak 4 orang (11,8%) serta kepuasan pasien sangat puas sebanyak 8 orang (25,0%), puas sebanyak 14 orang (43,8%) dan cukup puas sebanyak 10 orang (31,2%).

Simpulan: Tingkat pengetahuan perawat dalam pemberian pelayanan kepada pasien akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang dirawat, baik itu dalam tindakan keperawatan ataupun edukasi kepada pasien.

Kata Kunci: *Discharge Planning*, Kepuasan Pasien, Pengetahuan.

ABSTRACT

Background: Health is an important part of human life. The hospital is one of the health service delivery systems. In nursing services, nurses are also expected to be able to provide quality services, therefore the quality of health services is largely determined by the quality of nursing services to achieve maximum patient satisfaction when patients arrive and when they prepare for discharge.

Objective: Is there a Relationship between Nurses' Knowledge About Discharge Planning and Patient Satisfaction at Sari Mulia Hospital Banjarmasin.

Methods: This type of research is analytic survey research, with cross sectional is a study conducted with measurements at one time. The samples used were 34 nurses and 32 patients in the inpatient hospital Sari Mulia Banjarmasin. Data were analyzed using the Spearman rank test with a confidence level of 95%.

Results: The results of this study showed a good level of knowledge of 30 people (88.7%) and enough knowledge of 4 people (11.8%) and very satisfied patient satisfaction of 8 people (25.0%), satisfied as many as 14 people (43.8%) and quite satisfied as many as 10 people (31.2%).

Conclusion: The level of nurse knowledge in providing services to patients will greatly affect the satisfaction of patients treated, both in nursing care or education to patients.

Keywords: Discharge Planning, Knowledge, Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu sistem pemberian pelayanan kesehatan, dimana dalam memberikan pelayanan menggunakan konsep multidisiplin. Kolaborasi multidisiplin yang baik antara dokter, perawat, gizi, fisioterapi, farmasi, dan penunjang diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat (Hariyati, 2014).

Discharge planning merupakan salah satu kegiatan dalam pemberian asuhan keperawatan yang memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan keperawatan

(Azizah, A., Widayati, D., & Rachmania, D, 2017).

Pengetahuan perawat tentang *discharge planning* sangat di perlukan karena dapat mempengaruhi kelanjutan semua program pengobatan pasien ketika sampai di rumah. Pengetahuan tentang *discharge planning* akan membuat perawat sadar akan pentingnya *discharge planning* dan dapat menyadari bahaya yang dapat terjadi bila *discharge planning* tidak dilaksanakan secara kontinu (Notoatmodjo, 2012).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh pelayanan di rumah sakit sehingga *discharge*

planning yang tidak dilaksanakan secara komprehensif dapat menyebabkan ketidakpuasan pada pasien (Haris, 2016)

Beberapa penelitian membuktikan bahwa pelaksanaan *discharge planning* belum terlaksana dengan optimal. Penelitian menyebutkan bahwa 23 % perawat Australia dan 34 % perawat di Inggris bagian barat daya tidak melakukan *discharge planning* (Graham, Gallagher, & Bothe, 2013). Sedangkan di Indonesia, sebanyak (61%) perawat di Yogyakarta tidak melaksanakan *discharge planning*.

Selain itu, penelitian yang dilakukan di Bandung menunjukkan bahwa sebanyak (54%) perawat tidak melaksanakan *discharge planning* (Zuhra, 2016; Okatiranti, 2015). Di RSAM Bukittinggi menunjukkan sebanyak (38%) responden mengatakan pelaksanaan *discharge planning* kurang baik. (Betty, 2016). Dirumah sakit persahabatan pelaksanaan *discharge planning* masih belum optimal dilakukan oleh petugas kesehatan dan 50% pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan *discharge planning* (Suratun, Santa & Mamah,

2014). Dari *beberapa* hasil penelitian diatas membuktikan bahwa pelaksanaan *discharge planning* belum terlaksana dengan optimal.

Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin melaksanakan *discharge planning* sejak akreditasi tahun 2017. Rumah Sakit Sari Mulia melaksanakan review rekam medis untuk mengecek kelengkapan pengisian rekam medis sejak tahun 2018 yang dilakukan setiap bulannya. Dari hasil review rekam medis tersebut kelengkapan pengisian *discharge planning* setiap bulannya < 80%. Dari hasil review tersebut dapat menunjukkan pelaksanaan *discharge planning* belum terlaksana dengan optimal. Rumah Sakit Sari Mulia adalah salah satu Rumah Sakit Tipe C dengan jumlah perawat 34 orang di 5 ruangan keperawatan dengan tingkat pendidikan perawat lulusan S1 sebanyak 14 orang dan lulusan D3 sebanyak 20 orang.

Sebelumnya pelaksanaan *discharge planning* di rumah sakit sari mulia dilaksanakan kepada semua pasien, karena standarisasi akreditasi rumah sakit pelaksanaan *discharge planning* hanya

dilaksanakan pada empat kategori yaitu bayi kurang bulan dengan berat badan lahir rendah, Pasien geriatri (usia \geq 60 tahun dengan lebih dari satu penyakit atau usia 70 tahun dengan 1 penyakit), Pasien dengan gangguan mobilitas sehingga tidak mampu atau mengalami kesulitan untuk aktivitas kesehariannya, dan pasien yang masih memerlukan pertolongan untuk melanjutkan terapi atau perawatan.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian *survei analitik*, dengan *Cross sectional*. Responden dalam penelitian ini sebanyak 34 orang perawat dan 32 orang pasien di Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin. Kriteria inklusi penelitian ini yaitu untuk perawat tidak menggunakan kriteri inklusi ataupun eksklusi karena menggunakan total sampling sedangkan untuk pasien kriteria inklusinya bayi kurang bulan dengan BBLR, Pasien geriatri \geq 60 tahun dengan lebih dari 1 penyakit atau usia 70 tahun dengan 1 penyakit, mengalami gangguan mobilitas dan masih memerlukan pertolongan untuk melanjutkan

terapi perawatan sedangkan kriteria eksklusi semua pasien yang tidak termasuk dalam kriteria inklusi. Menggunakan uji *spearman rank* untuk analisis bivariat

HASIL

1. Pengetahuan Perawat Tentang *Discharge Planning*

Tabel 1. Pengetahuan Perawat Tentang *Discharge Planning*

No.	Pengetahuan Perawat	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Baik	30	88,7%
2.	Cukup	4	11,8%
Total		34	100

Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan perawat tentang *discharge planning* sebagai berikut tingkat pengetahuan baik sebanyak 30 orang (88,7%) dan pengetahuan cukup sebanyak 4 orang (11,8%)

Tabel 2 kepuasan pasien di Rumah Sakit Sari Mulia

No.	Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Puas	8	25%
2.	Puas	14	50%
3.	Cukup Puas	8	25%
Total		32	100

Tabel 2, diatas menunjukkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Sari Mulia sebagai berikut sangat puas sebanyak 8 orang (25%), puas sebanyak 16 orang (50%) dan cukup puas sebanyak 8

orang (25%).

PEMBAHASAN

1. Pengetahuan Perawat Tentang *Discharge Planning*

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini dari 34 responden perawat menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan perawat tentang *discharge planning* sebagai berikut tingkat pengetahuan baik sebanyak 30 orang (88,7%) pengetahuan cukup sebanyak 4 orang (11,8%). Dari 16 pertanyaan di kuesioner pengetahuan perawat tentang *discharge planning* nilai tertinggi yaitu 100% pada pertanyaan nomor 1, 4, 5, dan 16. Hal ini menunjukkan perawat mengerti tentang pentingnya *discharge planning* dengan mengetahui definisi, manfaat, pendidikan kesehatan dan jadwal kontrol ulang dan nilai rendah pada pertanyaan nomor 10 (62%), nomor 11 (73,5%) dan nomor 15 (74%).

Hal ini menunjukkan perawat belum mengerti bahwa *discharge planning* harus dilaksanakan mulai dari pasien masuk rumah sakit bukan mulai dari satu hari sebelum pasien pulang dan pentingnya pembatasan diet pasien. *Discharge planning*

adalah suatu proses kompleks yang bertujuan untuk menyiapkan pasien dalam masa transisi di rumah sakit sampai pasien tersebut kembali ke rumahnya (Nordmark, Zingmark, & Lindberg, 2016).

Pengetahuan perawat merupakan kunci keberhasilan dalam pendidikan kesehatan. Pengetahuan yang baik akan mengarahkan perawat pada kegiatan pembelajaran pasien dan keluarga, sehingga dapat menerima informasi sesuai dengan kebutuhan. (Radiatul, 2017). Menurut Potter dan Perry (2005) menyebutkan Faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam pemberian pendidikan kesehatan yang berasal dari pasien antara lain motivasi pasien untuk belajar, sikap positif untuk menerima informasi, emosi yang stabil saat penyampaian informasi, usia, dan dukungan keluarga dan orang sekitar sangat mempengaruhi proses percepatan kesembuhan seorang pasien Memberikan informasi kesehatan kepada keluarga dapat membantu mempercepat proses kesembuhan pasien dan dukungan yang baik akan mempengaruhi keberhasilan suatu pendidikan kesehatan dan juga

mempengaruhi keberhasilan *discharge planning*

2. Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Sari Mulia

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini dari 32 responden menunjukkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Sari Mulia sebagai berikut sangat puas sebanyak 8 orang (25,0%) dengan rentang persentase nilai yang didapatkan antara 86-100%, puas sebanyak 16 orang (50,0%) dengan rentang persentase nilai 75-85% dan cukup puas sebanyak 8 orang (25,0%) dengan rentang persentase nilai 56-74%. Dari Hasil kuosioner kepuasan pasien didapatkan dimensi rehabilitas dengan persentase 79,30%, dimensi jaminan didapatkan persentase 77,21%, dimensi tampilan fisik didapatkan persentase 77,34%, dimensi empati mendapatkan persentase 78,65% serta pada dimensi ketanggapan mendapatkan persentase 79,69% yang berarti lima dimensi keseluruhan responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Dari empat pertanyaan pada dimensi rehabilitas pertanyaan nomor 3 mendapatkan

nilai terendah (76,56%), hal ini menunjukkan pada saat melaksanakan *discharge planning* perawat sudah menjelaskan tentang jenis aktivitas, informasi tentang cara memperoleh obat dan mengenali tanda gejala suatu penyakit tetapi masih harus ditingkatkan lagi penjelasan tentang pencegahan infeksi. Dari enam pertanyaan pada dimensi jaminan pertanyaan nomor 5 dan 6 mendapatkan nilai terendah (75,78%), hal ini menunjukkan perlu ditingkatkan lagi penjelasan tentang pengobatan yang dapat dilakukan di rumah sebelum ke rumah sakit dan perawat perlu meningkatkan keyakinan tentang kondisi yang memungkinkan pulang.

Dari dua pertanyaan pada dimensi tampilan fisik pertanyaan nomor 12 mendapatkan nilai terendah (77,34%), hal ini menunjukkan saat pelaksanaan *discharge planning* perawat berpenampilan rapi pada saat memberikan pendidikan kesehatan tetapi perlu ditingkatkan pemberian brosur pada saat pendidikan kesehatan. Dari tiga pertanyaan pada dimensi empati dan lima pertanyaan pada dimensi ketanggapan tidak ada pertanyaan yang memiliki persentase

kurang dari 76% hal ini menunjukkan perawat pada saat melaksanakan discharge planning memiliki rasa empati dan tanggap sehingga responden merasa puas. Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subjektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi dalam kehidupan manusia. Subjektivitasme tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi objektif bila cukup banyak orang yang sama pendapatnya terhadap suatu hal (Satrianegara, 2014).

Kepuasan pasien yang mengacu pada penerapan standar dan kode etik profesi, hubungan dokter-pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan menentukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektivitas pelayanan, dan keamanan tindakan serta mutu pelayanan kesehatan (Satrianegara, 2014). Pelayanan seperti kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan bagaimana perawat dalam memberikan jasa pengobatan terutama pelayanan keperawatan pasien waktu penyembuhan relatif cepat, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien dan

kenyamanan yang diberikan yaitu dengan memperhatikan kebersihan, keramahan dan kelengkapan peralatan rumah sakit akan memepengaruhi tingkat kepuasan pasien yang dirawat (Nursallam, 2016).

3. Hubungan Pengetahuan Perawat Tentang Discharge Planning Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin

Berdasarkan hasil uji *spearman rank* dapat disimpulkan ada hubungan pengetahuan perawat tentang discharge planning dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin dengan korelasi arah positif dengan tingkat kekuatan hubungan cukup. Kepuasan pasien merupakan hasil dari layanan kesehatan. Suatu perubahan dari sistem layanan kesehatan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien. Hal itu terjadi karena hasil pengukuran kepuasan pasien akan digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem layanan kesehatan (Pohan, 2006).

Menurut Hafid (2014) Kepuasan pasien menjadi modal utama suatu rumah

sakit untuk tetap *survive* dan bersaing di industri pelayanan kesehatan masyarakat. Pasien yang merasa puasa atau senang terhadap pelayanan keperawatan di suatu rumah sakit akan dominan menceritakan pengalamannya kepada komunitasnya. Hasil cerita tersebut akan memengaruhi persepsi orang yang mendengarkan untuk melambungkan rumah sakit yang dimaksud dengan citra yang positif. Terciptanya citra positif dan nama baik rumah sakit karena pasien yang puas tersebut akan memberitahukan kepuasannya kepada orang lain. Hal ini secara kumulatif akan menguntungkan rumah sakit karena merupakan pemasaran rumah sakit secara tidak langsung. Citra rumah sakit akan menguntungkan secara sosial dan ekonomi. Bertambahnya jumlah pasien berobat, karena ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan seperti selama ini mereka dengar akan menguntungkan rumah sakit secara sosial dan ekonomi (meningkatnya pendapatan rumah sakit) (Satrianegara,2014). Hasil Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang ditemukan Evi jayanti (2012) yang dalam

kesimpulan penelitiannya mengemukakan bahwa didapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat yang dikatakan irwan (2008) kepuasan adalah perasaan seseorang yang mendapatkan kesan dari perbandingan hasil pelayanan kinerja dengan harapannya.

Berdasarkan hasil penelitian ini, walaupun pasien cenderung merasa puas terhadap kinerja perawat namun berinteraksi dan menerapkan pola komunikasi yang efektif saat melakukan tindakan keperawatan ataupun persiapan pasien pulang akan mempengaruhi pelayanan yang diterima pasien selama dirawat di rumah sakit.

Meskipun demikian dari semua pasien yang menjadi responden dalam penelitian ini masih didapatkan 10 orang (31,2%) yang hanya menyatakan cukup puas saat menerima pelayanan hal ini dikarenakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan berbeda-beda.

DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, A., Widayati, D., & Rachmania, D. 2017. Discharge Planning Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Keperawatan Discharge Planning Influence the Quality of Nursing Services. *Journals of Ners Community*, 8(1), 53-63
- Betty. 2016. Hubungan *Discharge Planning* Dengan Kualitas Hidup Pasien Pasca Stroke Di Poli Neurologi RSAM Bukittinggi Tahun 2016. *Jurnal Kesehatan*, 8(1), 80–85.
- Graham, J., Gallagher, R., & Bothe, J. 2013. *Nurses' Discharge Planning And Risk Assessment: Behaviours, Understanding And Barriers. Journal Of Clinical Nursing*, 22(15–16), 2338–2346. <https://doi.org/10.1111/Jocn.12179>
- Hafid, Muh Anwar. 2014. Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan Di RSUD Syech Yusuf Kab. Gowa. Universitas Islam Negeri Alanuddin Makassar.
- Haris, M. 2016 'Hubungan antara pelaksanaan *discharge planning* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sampang', *Journal of Nursing Research*.
- Hariyati, R. T. S. 2014. Perencanaan, pengembangan dan utilisasi tenaga keperawatan
- Nordmark, S., Zingmark, K., & Lindberg, I. 2016. Process evaluation of discharge planning implementation in healthcare using normalization process theory. *BMC medical informatics and decision making*, 16(1), 48.
- Nursalam. 2016. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatn*. 5th edn. Jakarta: Salemba Medika
- Okatiranti. 2015. Gambaran Pengetahuan dan Sikap Perawat Dalam Pelaksanaan *Discharge Planning* Pada Pasien Diabetes Mellitus Type II, III(1), 18–24.
- Pohan, I. 2006 *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Potter, P. A. and Perry, A. G. 2005. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan Konsep, Proses, dan Praktik*. 4th edn. Edited by dkk Asmin Yasih. Jakarta: EGC.
- Radiatul. 2017. Analisis Pelaksanaan *Discharge Planning* dan Faktor- faktor Determinannya pada Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Jambak Kabupaten Pasaman Barat.
- Satrianegara, M. 2014. *Organisasi manajemen pelayanan kesehatan: teori dan aplikasi dalam pelayanan puskesmas dan rumah sakit*. Jakarta: Salemba Medika.
- Suratun, M. S., & Sumartini, M. 2014. Hubungan antara Pendidikan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Diabetes Mellitus di RuangRawat Rumah Sakit Persahabatan Tahun 2011. *Jurnal Ilmiah WIDYA*, 2(1), 41-47.
- Zuhra, P. 2016. Gambaran Pelaksanaan *Discharge Planning* Pasien Pascaoperasi Apendiktomi Di RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.