

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien dengan membandingkan harapan dengan kenyataan pelayanan yang diterima disuatu pelayanan rumah sakit (Ritonga, 2020). Pengukuran tingkat kepuasan pasien erat hubungannya dengan pelayanan keperawatan *service quality* dan kinerja dikatakan berhasil apabila dapat memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pasien. (Nursalam, 2016).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan. Menurut Kementerian Kesehatan tahun 2016 tentang standar kepuasan pasien minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar. (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016).

Pelayanan keperawatan salah satunya perencanaan pulang atau *discharge planning* merupakan bagian penting dari program keperawatan klien yang dimulai segera setelah pasien masuk rumah sakit sampai dengan pasien pulang dari rumah sakit (Nursalam dan Efendi, 2009).

Program perencanaan pulang pada dasarnya merupakan program pendidikan kesehatan kepada pasien yang meliputi nutrisi, aktifitas/latihan, obat-obatan dan intruksi khusus yaitu tanda dan gejala penyakit pasien (Perry & Potter, 2005) dalam (Rezkiki & Fardilah, 2019). Jika perawat gagal dalam memberikan *discharge planning*, maka akan beresiko beratnya penyakit yang dialami pasien, ancaman hidup dan disfungsi fisik (Efendi, 2008). Hasil penelitian (Kumalasari *et al.*, 2017) bahwa tidak semua penyampaian *discharge planning* diberikan dengan lengkap akibat banyaknya pasien dengan berbagai diagnosa, kurangnya jumlah tenaga, serta tingginya rutinitas, sehingga sebagian besar pasien mendapatkan *discharge planning* yang kurang lengkap. Tingginya angka kepuasan pasien yang mendapat pendidikan kesehatan dan program *discharge planning* berarti perawat telah melakukan pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang sesuai dengan dimensi kepuasan pasien yaitu empati yang meliputi perhatian, pendekatan, dan kemudahan perawat dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, kepedulian, perhatian perawat terhadap pasien dan keluarga pasien termasuk pendekatan atau upaya memahami kebutuhan pasien (Ulinuha, 2014).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Marini (2019) Hubungan Pelaksanaan *Discharge Planning* Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas II Dan Kelas III RSUD Prof.Dr.W.Z Johannes Kupang dikemukakan bahwa 41,4% (46 pasien) menilai pelaksanaan *discharge planning* dalam kategori baik dan angka kepuasan pasien meningkat,

sehingga terdapat hubungan antara pelaksanaan *discharge planning* dengan kepuasan pasien .

RSUD Waled adalah rumah sakit umum daerah tipe B dengan status akreditasi tingkat paripurna yang diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai kebutuhan masyarakat. Pelayanan kesehatan paripurna yang meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif bagi pasien merupakan salah satu tugas rumah sakit. Rumah sakit berkewajiban untuk memberi pelayanan kesehatan yang aman, efektif dan bermutu dengan mengutamakan kepentingan pasien (UU No. 44 tahun 2009). Ruang Nusa Indah RSUD Waled merupakan ruang rawat inap VIP dan Kelas 1 dengan berbagai jenis pasien. RSUD Waled semakin dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya termasuk pelaksanaan perencanaan pulang (*discharge planning*) pada klien. Pelaksanaan *discharge planning* di ruang nusa indah RSUD Waled didapatkan belum maksimalnya pendokumentasian khusus tentang perencanaan pulang, perawat hanya memberikan informasi mengenai obat-obatan yang perlu dikonsumsi saat klien berada di rumah dan jadwal kontrol. Pendidikan kesehatan secara menyeluruh biasanya jarang diberikan dan hanya diberikan saat klien akan pulang. Perencanaan pulang (*discharge planning*) belum dilaksanakan dengan maksimal karena keterbatasan waktu dan belum pernah dievaluasi terhadap proses pelaksanaan perencanaan pulang (*discharge planning*) di ruangan rawat inap nusa indah RSUD Waled. Dari studi pendahuluan tingkat kepuasan pasien di Ruang Nusa Indah dalam pelayanan keperawatan

Discharge Planning 5 dari 10 pasien mengatakan kurang maksimal dalam menerima informasi kesehatan saat mereka akan pulang karena mereka harus bertanya terlebih dahulu kepada perawat seperti makanan apa yang baik dikonsumsi oleh pasien saat di rumah, beberapa pasien mengatakan cukup jelas dan puas dengan informasi Kesehatan yang mereka terima.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan pelaksanaan *discharge planning* dengan kepuasan pasien di Ruang Nusa Indah RSUD Waled”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang dapat diambil oleh peneliti adalah sebagai berikut: “Bagaimana hubungan pelaksanaan *discharge planning* dengan kepuasan pasien di Ruang Nusa Indah RSUD Waled?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui adanya hubungan pelaksanaan *discharge planning* dengan kepuasan pasien di Ruang Nusa Indah RSUD Waled

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi pelaksanaan *discharge planning* di Ruang Nusa Indah RSUD Waled
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di Ruang Nusa Indah RSUD Waled
3. Mengidentifikasi adanya hubungan pelaksanaan *discharge planning* dengan kepuasan pasien di Ruang Nusa Indah RSUD Waled.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Informasi yang berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan bidang manajemen keperawatan dan sebagai referensi apabila diadakan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan pelaksanaan *discharge planning* dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Instansi

Bagi instansi rumah sakit diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran atau masukan kepada rumah sakit guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di instansi rawat inap.

1.4.2.2 Bagi Institusi

Bagi institusi ITEKES Mahardika Cirebon hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan dibidang manajemen khususnya dalam bidang manajemen keperawatan.

1.5 Keaslian penelitian

1.5.1 Asmuji, Faridah (2020) : “Indeks kepuasan pasien terhadap pelaksanaan *Discharge planning* oleh perawat di Ruang Rawat inap Rumah Sakit”. Penelitian ini merupakan penelitian *cross sectional*, dengan pengambilan sampel secara *purposive sampling*, instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara indeks kepuasan pasien terhadap pelaksanaan *discharge planning* disimpulkan bahwa pasien belum puas terhadap pelaksanaan *discharge planning* perawat. Perbedaan penelitian ini terletak pada teknik pengambilan sampel, tempat pengambilan sampel dan uji analisis data. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada desain penelitian yang menggunakan *cross sectional*.

1.5.2 Tri Nugroho Wismadi¹, Nisa Annisa (2021): “Hubungan Pelaksanaan *Discharge Planning* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit”. Jenis penelitian menggunakan kuantitatif, rancangan penelitian menggunakan survey analitik, dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan rawat inap di Rumah Sakit Bintang Amin sebanyak 783. pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, sehingga didapat jumlah sebanyak 178 responden. Persamaan dengan penelitian ini adalah mencari hubungan pelaksanaan *discharge planning* dengan tingkat kepuasan pasien. Perbedaan penelitian ini adalah tempat pelaksanaan penelitian dan teknik pengambilan sampel.

1.5.3 Yati Sumiati, Tri Kurniati, Luknis Sabri, Muhamma d Hadi, Tini Sumianti (2021): “Penerapan *Discharge Planning* terhadap kepuasan pasien pada asuhan keperawatan di Rumah Sakit Haji Jakarta”. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain pendekatan *cross sectional*, penilaian menggunakan lembar

kuesioner dengan menggunakan skala *likert*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar hasil penelitian terhadap pasien baik namun masih harus ditingkatkan dalam memberikan pelayanan sesuai harapan pasien dengan cara meningkatkan kemampuan dan pengetahuan perawat. Perbedaan penelitian ini terletak pada Teknik pengambilan sampel, uji Analisa data, tempat penelitian, Persamaan dalam penelitian ini terletak pada desain penelitian yaitu *cross sectional* dan responden penelitian yaitu pada pasien yang akan segera pulang.