

**HUBUNGAN PELAKSANAAN *DISCHARGE PLANNING* DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP WIDURI**

SKRIPSI



OLEH :

RUSLIANA RAVITA DEWI

204201416145

**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
JAKARTA**

2024

**HUBUNGAN PELAKSANAAN *DISCHARGE PLANNING* DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP WIDURI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Keperawatan
pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Nasional
Jakarta



OLEH :

RUSLIANA RAVITA DEWI

204201416145

**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
JAKARTA**

2024

SKRIPSI
HUBUNGAN PELAKSANAAN DISCHARGE PLANNING DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP WIDURI DI RUMAH SAKIT X
JAKARTA

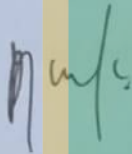
Oleh

RUSLIANA RAVITA DEWI

NPM : 204201416145

Telah dipertahankan dihadapan penguji skripsi
Program Studi Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Pada tanggal 21 Agustus 2024

Pembimbing 1



Ns. Dwi Rochyani, M.Kep

Pembimbing 2

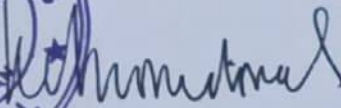


Ns. Milla Evzelianti Saputri, S.Kep, M.KM



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan



Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si

HALAMAN PERSETUJUAN SEBELUM MAJU SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Hubungan Pelaksanaan Discharge Planning Dengan
Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Widuri

Nama Mahasiswa : Rusliana Ravita Dewi

NPM : 204201416145

Hari/Tanggal : 19 Agustus 2024

Pembimbing 1

Pembimbing 2

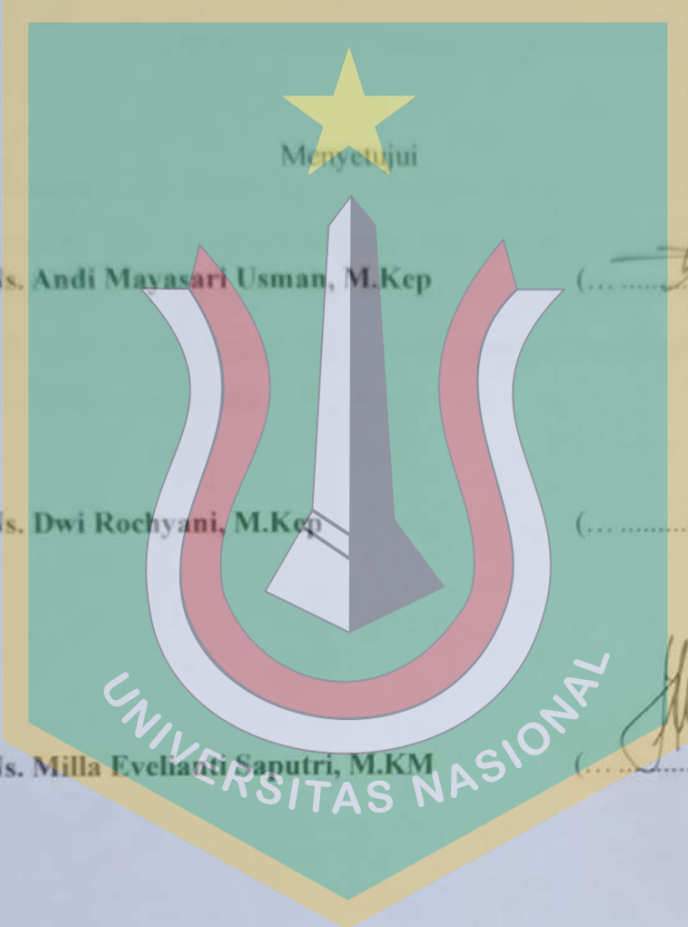


Ns. Dwi Rochyani, M.Kep

Ns. Milla Evelianti Saputri, S.Kep, M.KM

HALAMAN PERSETUJUAN SETELAH MAJU SIDANG

Judul Skripsi : Hubungan Pelaksanaan Discharge Planning Dengan
Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Widuri
Nama Mahasiswa : Rusliana Ravita Dewi
NPM : 204201416145
Hari/Tanggal : 21 Agustus 2024



Menyetujui

Penguji 1 : **Ns. Andi Mayasari Usman, M.Kep** (.....)

Penguji 2 : **Ns. Dwi Rochyani, M.Kep** (.....)

Penguji 3 : **Ns. Milla Eveliani Sanutri, M.KM** (.....)

UNIVERSITAS NASIONAL

PERNYATAAN ORSINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama Mahasiswa : Rusliana Ravita Dewi

NPM : 204201416145

Judul Skripsi : Hubungan pelaksanaan *Discharge Planning* Dengan

Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Widuri

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah dianjurkan untuk memperoleh gelar kesarjanaan yang lain atau di perguruan tinggi lain. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar Pustaka.



Jakarta, 21 Agustus 2024



Rusliana Ravita Dewi

ABSTRAK

HUBUNGAN PELAKSANAAN *DISCHARGE PLANNING* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP WIDURI DI RUMAH SAKIT X JAKARTA

Rusliana Ravita Dewi, Dwi Rochyani, Milla Evelianti Saputri

Latar belakang : kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam pelayanan kesehatan salah satunya yaitu *Discharge planning* atau perencanaan pemulangan, merupakan suatu proses penting dalam perawatan pasien yang bertujuan untuk memastikan pasien memiliki pemulangan yang aman dan lancar setelah menjalani perawatan di rumah sakit. *Discharge planing* yang baik dapat membantu mengurangi kecemasan dan ketidakpastian pasien, serta memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang perawatan pasca pemulangan. Hal ini dapat memberikan rasa percaya diri dan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Tujuan : Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui adanya hubungan pelaksanaan *discharge planning* dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap widuri.

Metodologi : Penelitian ini dilakukan menggunakan metode desain deskriptif korelatif dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Non probability sampling* dengan teknik *Purposive sampling*. Sampel yang diperoleh sebanyak 91 responden menggunakan rumus slovin. Uji statistik yang digunakan adalah *chi –square*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner.

Hasil Penelitian : Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan pelaksanaan *discharge planning* dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap widuri RSAB Harapan Kita. Hal tersebut dibuktikan dengan uji *chi – square* diperoleh nilai *p – value* :0,000 ($p < 0,05$). Dengan nilai Odd Ratio (OR) 33.600.

Simpulan dan Saran : terdapat hubungan statistic yang signifikan antara pelaksanaan *discharge planning* dengan kepuasan pasien. Bagi institusi pelayanan kesehatan diharapkan pelaksanaan *discharge planning* yang sudah ada lebih diperhatikan dan ditingkatkan lagi, serta diberikan kepada semua pasien dimulai sejak pasien masuk ruang perawatan hingga hari dimana pasien diperbolehkan pulang seperti memberikan informasi kepada pasien atau keluarga pasien mengenai hal-hal yang dapat menyebabkan kekambuhan pada penyakit.

Kata Kunci : *Discharge planning*, Kepuasan pasien.

Kepustakaan : 23 pustaka (2018-2023)

ABSTRACT

**THE RELATIONSHIP OF DISCHARGE PLANNING IMPLEMENTATION AND
PATIENT SATISFACTION IN THE WIDURI INPATITION ROOM AT
HOSPITAL X JAKARTA**

Rudiana Ravita Dewi, Dwi Rochyemi, Milla Evelisanti Saputri

Background: patient satisfaction is one of the indicators in health services, one of which is Discharge planning or discharge planning, which is an important process in patient care which aims to ensure patients have a safe and smooth discharge after undergoing treatment at the hospital. Good discharge planning can help reduce patient anxiety and uncertainty, as well as provide a clearer understanding of post-discharge care. This can provide a sense of confidence and increase overall patient satisfaction.

Objective: The aim of this research is to determine the relationship between the implementation of discharge planning and patient satisfaction in the Widuri inpatient room.

Methodology: This research was conducted using a correlative descriptive design method with a cross sectional approach. The sampling technique uses non-probability sampling with purposive sampling technique. The sample obtained was 91 respondents using the Slovin formula. The statistical test used is chi-square. The research instrument used a questionnaire.

Results: This research shows that there is a relationship between the implementation of discharge planning and patient satisfaction in the Widuri inpatient room at RSAB Harapan Kita. This was proven by the chi-square test, the p-value was: 0.000 ($p < 0.05$). With an Odds Ratio (OR) value of 33,600.

Conclusions and Suggestions: there is a statistically significant relationship between the implementation of discharge planning and patient satisfaction. For health care institutions, it is hoped that the implementation of existing discharge planning will be given more attention and improved, and given to all patients starting from the time the patient enters the treatment room, until the day the patient is allowed to go home, such as providing information to the patient or the patient's family about things that can cause recurrence. on disease.

Keywords: Discharge planning, patient satisfaction.

References: 23 (2018-2023).

UNIVERSITAS NASIONAL

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan semua umat, Tuhan seluruh alam dan Tuhan dari segala hal yang telah memberi rahmat, dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Hubungan Pelaksanaan Discharge Planning Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Widuri”.

Saya menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya Ridho Illahi, dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini dengan rendah hati dan rasa hormat yang besar saya mengucapkan “Alhamdulillahirobilalamin” beserta terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Ibu Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si
2. Ketua Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Bapak Ns.Tommy JF Wowor,M.Kep
3. Ibu Ns. Dwi Rochayani, M.Kep., selaku pembimbing 1 dan Ibu Ns. Milla Evelianti Saputri, M.KM., selaku pembimbing 2 yang telah membimbing dan memberi masukan serta dukungan penuh dalam pembuatan skripsi saya.
4. Ibu Ns. Nita Sukanti, M.Kep., Selaku pembimbing akademik yang senantiasa mendampingi selama belajar di Program Studi Keperawatan FIKES UNAS.
5. Seluruh dosen, dan staf karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional yang telah mendidik, dan memfasilitasi proses pembelajaran di kampus FIKES UNAS.
6. Direktur dan seluruh karyawan RSAB Harapan Kita Jakarta yang telah memberikan kesempatan untuk peneliti melakukan penelitian.
7. Orang tua saya, adik dan juga seluruh keluarga saya yang selalu mendoakan dan mendukung saya serta menjadi sumber motivasi demi terselesaikannya skripsi ini.

8. Kepada diri saya sendiri yang telah berjuang sampai saat ini dengan sejauh ini dan perjuangan tersebut akan terus berlangsung.
9. Teman-teman di RSAB Harapan Kita yang selama ini selalu memeberikan semangat,support, dan membantu saya.
10. Teman-teman seperjuangan kelas E Angkatan 2020 yang selalu menjadi wadah untuk berkeluh kesah menceritakan sebuah perjuangan kita.

Penulis menyadari bahwa penyusunan dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan,serta pengalaman penulis miliki. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan pembaca.



Jakarta, 30 April 2024

Rusliana Ravita Dewi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SEBELUM MAJU SIDANG SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SETELAH MAJU SIDANG SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORSINILITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Discharge Planning	10
a. Definisi Discharge Planning	10
b. Tujuan Discharge Planning	11
c. Manfaat Discharge Planning	12
d. Jenis Discharge Planning	13
e. Komponen Discharge Planning	14
f. Waktu pelaksanaan Discharge Planning	15
g. Faktor-faktor Discharge Planning	17

h. Prinsip Discharge Planning	18
B. Kepuasan Pasien	20
a. Definisi kepuasan	20
b. Klasifikasi kepuasan	20
c. Faktor-faktor kepuasan	21
d. Indeks kepuasan	25
e. Indikator kepuasan	26
f. Aspek-aspek kepuasan	28
g. Mengukur tingkat kepuasan	29
h. Manfaat mengukur kepuasan	30
C. Hubungan Discharge Planning dengan kepuasan pasien	31
D. Hipotesis	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain penelitian	35
B. Populasi dan sampel	37
C. Lokasi penelitian	37
D. Waktu penelitian	37
E. Variabel penelitian	37
F. Definisi operasional	37
G. Instrument penelitian	40
H. Teknik pengumpulan data	43
I. Pengolahan data	43
J. Analisa data	43
K. Tabulasi	44
L. Etika penelitian	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil penelitian	47
B. Pembahasan	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	58

B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	63



DAFTAR TABEL

3.1 Definisi Operasional.....	38
4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	48
4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	48
4.4 Pelaksanaan Discharge Planning	49
4.5 Kepuasan Pasien	49
4.6 Hubungan Pelaksanaan Discharge Planning dengan Kepuasan Pasien	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori 33
Gambar 2.2 Kerangka Konsep 33



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian dari Fakultas
- Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian dari Instansi Penelitian
- Lampiran 4 Infomed Consent
- Lampiran 5 Instrumen Penelitian
- Lampiran 6 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 7 Master Tabel
- Lampiran 8 Hasil Output Analisa Data
- Lampiran 9 Bukti Foto Kegiatan Penelitian
- Lampiran 10 Biodata Penulis

