

**HUBUNGAN *DISCHARGE PLANNING* DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN DI IGD RS MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

SKRIPSI



CAHYO KUNCORO
NIM : 2302013868R

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

2024

**HUBUNGAN *DISCHARGE PLANNING* DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN DI IGD RS MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Prodi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Lamongan Sebagai Salah Satu
Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan**

**CAHYO KUNCORO
NIM. 2302013868R**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

2024

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : CAHYO KUNCORO
NIM : 2302013868R
TEMPAT,TANGGAL LAHIR : LAMONGAN, 12 JUNI 1999
INSTITUSI : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
LAMONGAN

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Hubungan *Discharge Planning* dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RS Muhammadiyah Lamongan“ adalah bukan Skripsi orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan tidak benar, saya bersedia mendapat sanksi akademis.

Lamongan, 13 September 2024

Yang menyatakan,



CAHYO KUNCORO
NIM. 2302013868R

LEMBAR PERSETUJUAN

Oleh : CAHYO KUNCORO

NIM : 2302013868R

Judul : HUBUNGAN *DISCHARGE PLANNING* DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI IGD RS MUHAMMADIYAH LAMONGAN

Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji Skripsi pada
Tanggal: 13 September 2024.

Mengetahui,

Pembimbing I



Nur Hidayati, S.Kep., Ns., M.Kep.
NPP. 19851026201807087

Pembimbing II



Aprelia Afidatul H, S.Kep., Ns., MNS.
NPP. 19950427202108211

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diuji dan Disetujui Oleh Tim Penguji Pada Ujian Sidang Skripsi

Di Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan

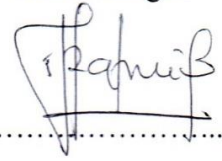
Universitas Muhammadiyah Lamongan

Tanggal : 13 September 2024

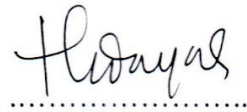
PANITIA PENGUJI

Ketua : Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep.

Tanda Tangan



Anggota : 1. Nur Hidayati, S.Kep., Ns., M.Kep.



2. Aprelia Afidatul H, S.Kep., Ns., MNS.



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Lamongan



Dr. Virgianti Nur Faridah, S.Kep., Ns., M.Kep.
NPP. 19830912200609018

CURRICULUM VITAE

Nama : CAHYO KUNCORO

Tempat tanggal lahir : Lamongan, 12 Juni 1999

Alamat : Dusun Rancang RT 01/ RW 02 Desa Rancang Kencono
Kecamatan Lamongan Kabupaten Lamongan

Riwayat Pendidikan :

1. TK Tunas Harapan Rancang Kencono 1 Lulus Tahun 2005
2. SDN Rancang Kencono 1 Lulus Tahun 2011
3. SMPN 1 Kembangbahu Lulus Tahun 2016
4. SMAN 3 Lamongan Lulus Tahun 2017
5. Prodi D3 Keperawatan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya Lulus Tahun 2020
6. Prodi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Lamongan Tahun 2023 s/d Sekarang.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain)

~ Qs. Al-Insyiroh : 6-7 ~

Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang yang khusyu'

~ Qs. Al-Baqarah : 45 ~

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- Kedua orang tuaku, Ibu dan Bapakku tercinta, terimakasih atas do'a yang tiada henti-hentinya diberikan sehingga saya dapat mencapai cita-cita yang saya harapkan selama ini
- Untuk Istriku tercinta, yang selalu memberiku semangat, terimakasih atas do'a dan dukungannya, engkau adalah semangat dan motivasiku sampai detik ini
- Teman-teman seperjuangan satu angkatan dari RS Muhammadiyah Lamongan, terimakasih atas kebersamaan dan kekompakannya selama ini, kebersamaan ini akan menjadi kenangan yang indah

ABSTRAK

Kuncoro, Cahyo. 2024. **Hubungan *Discharge Planning* dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RS Muhammadiyah Lamongan.** Skripsi Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Lamongan. Pembimbing (1) Nur Hidayati, S.Kep., Ns., M.Kep. (2) Aprelia Afidatul H, S.Kep., Ns., MNS.

Banyak pasien merasa tidak puas terhadap pemberian pelayanan asuhan keperawatan yang disebabkan kurang terlaksananya *discharge planning* sehingga dapat mempengaruhi respon kepuasan pasien terhadap layanan yang ada di Rumah Sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan *discharge planning* dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang IGD RS Muhammadiyah Lamongan.

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan *observasional analitik* dengan teknik *total sampling*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2024 di Ruang IGD RS Muhammadiyah Lamongan dengan jumlah sampel 195 responden. Pengambilan data menggunakan kuesioner tertutup dengan instrumen tingkat kepuasan dan instrument pelaksanaan *discharge planning*, data kemudian ditabulasi dan dianalisis menggunakan uji *spearman's rho* dengan taraf signifikan 0,05.

Hasil uji menggunakan *software* SPSS (versi 26,0) didapatkan hasil bahwa lebih dari sebagian (56,4%) pelaksanaan *discharge planning* sudah dilakukan dengan baik dan hampir seluruhnya (91,8%) pasien di Ruang IGD RS Muhammadiyah Lamongan merasa puas terhadap layanan yang diberikan perawat. Sedangkan dari hasil uji analisis didapatkan nilai $p = 0,000 (< 0,05)$ yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara pelaksanaan *discharge planning* dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang IGD RS Muhammadiyah Lamongan.

Salah satu dampak yang dapat ditimbulkan dari pelaksanaan *discharge planning* yang kurang baik adalah berkurangnya respon kepuasan pasien, semakin baik pelaksanaan *discharge planning* maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci : *Discharge Planning, Tingkat Kepuasan Pasien, Proses Keperawatan*

ABSTRACT

Kuncoro, Cahyo. 2024. The Relationship Between Discharge Planning And Patient Satisfaction Levels in The Emergency Room of Muhammadiyah Lamongan Hospital. **Thesis for Bachelor of Nursing Studies Program, Faculty of Health Sciences, Muhammadiyah Lamongan University**. Supervisor (1) Nur Hidayati, S.Kep., Ns., M.Kep. (2) Aprelia Afidatul H, S.Kep., Ns., MNS.

Many patients feel dissatisfied with the provision of nursing care services due to lack of implementation of discharge planning which can affect the patient's response to satisfaction with services available at the hospital. The aim of this research is to determine the relationship between discharge planning and patient satisfaction levels in the emergency room of Muhammadiyah Lamongan Hospital. This research design uses an analytical observational approach with total sampling technique. This research was conducted in August 2024 in the emergency room of Muhammadiyah Lamongan Hospital with a sample size of 195 respondents. The data were collected using a closed questionnaire with a satisfaction instrument and a discharge planning implementation instrument. Then, the data were tabulated and analyzed using Spearman's rho test with a significance level of 0.05.

The test results conducted using SPSS software (*version 26.0*) showed that more than half (56.4%) of discharge planning had been performed well and almost all (91.8%) of the patients in the emergency room of Muhammadiyah Lamongan Hospital were satisfied with the service provided by the nurse. Meanwhile, from the analysis test results, the value of $p = 0.000 (< 0.05)$ was obtained, which means that there is a significant relationship between the implementation of discharge planning and the level of patient satisfaction in the emergency room of Muhammadiyah Lamongan Hospital.

One of the impacts that can result from poor implementation of discharge planning is a reduction in patient satisfaction responses. The better the implementation of discharge planning, the higher the level of patient satisfaction.

Keywords: Discharge Planning, Patient satisfaction Level, Nursing Process

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ”Hubungan *Discharge Planning* dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RS Muhammadiyah Lamongan” sesuai waktu yang ditentukan.

Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan di Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan.

Dalam penyusunan, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat Bapak/ Ibu :

1. Prof. Dr. Abdul Aziz Alimul Hidayat, S.Kep., Ns., M.Kes. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Lamongan.
2. dr. Hj. Umi Aliyah, M.Kes. selaku Direktur Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan yang telah memberikan ijin dan fasilitas untuk melakukan penelitian
3. Dr. Virgianti Nur Faridah, S.Kep., Ns., M.Kep. selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan di Universitas Muhammadiyah Lamongan.
4. Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep. selaku Kaprodi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Lamongan sekaligus penguji ketua pada sidang skripsi.
5. Nur Hidayati, S.Kep., Ns., M.Kep. selaku pembimbing I, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran dan dorongan moril selama penyusunan skripsi ini.

6. Aprelia Afidatul H, S.Kep., Ns., MNS. selaku pembimbing II, yang telah memberikan saran, petunjuk, dorongan moril selama penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tua saya Ibu, Bapak yang selalu memberikan semangat, motivasi, serta doa di setiap shalatnya.
8. Semua pihak yang secara tidak langsung banyak membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT, memberi balasan pahala atas semua amal kebaikan yang diberikan. Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun semangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi semua pembaca pada umumnya.

Lamongan, 13 September 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
<i>CURRICULUM VITAE</i>	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL	xviii
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Bagi Akademik.....	5
1.4.2 Bagi Praktisi.....	5
1.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya	6
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Konsep Dasar <i>Discharge Panning</i>	7
2.1.1 Pengertian <i>Discharge Panning</i>	7
2.1.2 Tujuan <i>Discharge Panning</i>	8
2.1.3 Manfaat <i>Discharge Panning</i>	9

2.1.4	Unsur <i>Discharge Panning</i>	9
2.1.5	Pembeli Layanan <i>Discharge Panning</i>	10
2.1.6	Prinsip <i>Discharge Panning</i>	10
2.1.7	Penerima <i>Discharge Panning</i>	11
2.1.8	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Discharge Panning</i>	12
2.1.9	Proses Pelaksanaan <i>Discharge Panning</i>	15
2.1.10	Penilaian <i>Discharge Panning</i>	18
2.2	Konsep Dasar Kepuasan	18
2.2.1	Pengertian Kepuasan.....	18
2.2.2	Dimensi Kepuasan	19
2.2.3	Klasifikasi Kepuasan.....	25
2.2.4	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	25
2.2.5	Indeks Kepuasan	28
2.2.6	Pengukuran Kepuasan.....	29
2.2.7	Manfaat Pengukuran Kepuasan	32
2.3	Kerangka Konsep Penelitian.....	33
2.7	Hipotesis Penelitian	34
BAB 3	METODE PENELITIAN.....	35
3.1	Desain Penelitian	35
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian	35
3.3	Kerangka Kerja Penelitian.....	36
3.4	Identifikasi Variabel.....	37
3.5.1	Variabel Independen.....	37
3.5.2	Variabel Dependen	37
3.5	Definisi Operasional	37
3.6	Populasi, Sampling, dan Sample Penelitian.....	39
3.6.1	Populasi Penelitian.....	39
3.6.2	Sampling Penelitian	39
3.6.3	Sample Penelitian.....	40
3.7	Pengumpulan Data dan Analisa Data.....	40
3.7.1	Pengumpulan Data	40

3.7.2 Instrumen Penelitian	41
3.7.3 Analisa Data	43
3.7 Etika Penelitian	46
3.7.1 <i>Informed Consent</i>	46
3.7.2 <i>Anonymity</i> atau Tanpa Nama	46
3.7.3 <i>Confidentially</i> atau Kerahasiaan	46
3.7.4 <i>Benificience</i> atau Kemanfaatan	47
3.7.5 <i>Justice</i> atau Keadilan	47
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian	48
4.1.2 Data Umum	49
4.1.3 Data Khusus	51
4.2 Pembahasan	53
4.2.1 Pelaksanaan <i>Discharge Planning</i> di Ruang IGD RS Muhammadiyah Lamongan	53
4.2.2 Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang IGD RS Muhammadiyah Lamongan	56
4.2.3 Hubungan Pelaksanaan <i>Discharge Planning</i> dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RS Muhammadiyah Lamongan	58
BAB 5 : PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61
5.2.1 Bagi Tempat Penelitian	62
5.2.2 Bagi Akademis	62
5.2.3 Bagi Profesi Keperawatan.....	62
5.2.4 Bagi Peneliti Selanjutnya	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Hubungan <i>Discharge Planning</i> dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RS Muhammadiyah Lamongan.....	38
Tabel 3.2 Uji Normalitas Data	45
Tabel 4.1 Distribusi Data Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Pendidikan, usia, Pekerjaan, Sumber Pembiayaan dan Pengalaman Rawat Inap Sebelumnya di Ruang IGD RS Muhammadiyah Lamongan Tahun 2024.....	50
Tabel 4.2 Analisis Pelaksanaan <i>Discharge Planning</i> di Ruang IGD RS Muhammadiyah Lamongan Tahun 2024.....	51
Tabel 4.3 Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RS Muhammadiyah Lamongan Tahun 2024.....	52
Tabel 4.4 Analisis Hubungan Pelaksanaan <i>Discharge Planning</i> dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RS Muhammadiyah Lamongan Tahun 2024.....	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Hubungan <i>Discharge Planning</i> dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RS Muhammadiyah Lamongan	33
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Hubungan <i>Discharge Planning</i> dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RS Muhammadiyah Lamongan.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Penyusunan Penelitian
- Lampiran 2 Surat Permohonan Melakukan Penelitian
- Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 4 Surat Keterangan Kelaikan Etik
- Lampiran 5 Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 6 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 7 Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8 Lembar Konsultasi
- Lampiran 9 Tabulasi Data Umum
- Lampiran 10 Tabulasi Data Kuesioner *Discharge Planning*
- Lampiran 11 Tabulasi Data Kuesioner Tingkat Pengetahuan
- Lampiran 12 Hasil SPSS

DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL

DAFTAR SINGKATAN

IGD	: Instalasi Gawat Darurat
RS	: Rumah Sakit
Dr	: Doktor
M.Kep	: Magister Keperawatan
MNS	: Megister Nurse
M.Kes	: Magister Kesehatan
M.Si	: Magister Sains
NIM	: Nomor Induk Mahasiswa
NPP	: Nomor Pokok Pegawai
Ns	: Ners
S. Kep	: Sarjana Keperawatan
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solutions</i>

DAFTAR SIMBOL

%	: Persen
-	: Sampai
=	: Sama dengan
<	: Kurang dari
>	: Lebih dari