

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit (Mampuk & Karame, 2019), seperti saat di IGD pasien dan keluarga mengalami kebingungan apakah pasien rawat jalan atau rawat inap. Dengan demikian kepuasan pasien di rumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Pelayanan kesehatan di rumah sakit termasuk didalamnya pelayanan keperawatan yang bermutu merupakan salah satu komponen penentu kepuasan pasien.

Pelayanan keperawatan yang dimaksud salah satunya adalah perencanaan pulang atau *discharge planning*. *Discharge planning* merupakan bagian yang penting dari program keperawatan klien dimulai sejak awal pasien masuk rumah sakit sampai dengan pasien pulang dari rumah sakit (Baker, Hidayati, & Kurnia, 2019). 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 (Rezkiki & Fardilah, 2019). Berdasarkan penelitian yang dilakukan kepada pasien dan keluarga di ruang rawat inap kelas II dan kelas III RSUD Prof.Dr.W.Z Johannes Kupang sebanyak 7 dari 10

pasien atau 70% mengatakan belum mendapatkan informasi yang lengkap tentang penyakit yang dialami dan perawatan yang dilakukan di rumah setelah pulang dari rumah sakit (Marini, 2019).

Hasil penelitian di RSUD Sampang menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh pelayanan di rumah sakit, dimana 40% responden merasa cukup puas dengan pelaksanaan *discharge planning*, 45,3% menyatakan puas, 14,7% menyatakan kurang puas (Haris, 2016). Berdasarkan data dari Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan pada Februari 2024 jumlah kunjungan pasien di IGD Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sebanyak 1.763. Hasil wawancara yang dilakukan terhadap pasien dan keluarga pada 5 Februari 2024 didapatkan 6 dari 10 pasien mengatakan kurang puas terhadap pelaksanaan *discharge planning* dan mengatakan informasi hanya diberikan menjelang pasien pulang.

Tidak terlaksananya *discharge planning* akan menimbulkan dampak bagi pasien dan keluarganya, pasien tidak tahu apa yang harus dilakukan setelah pulang dari rumah sakit atau apakah perlu melakukan kontrol ulang atau tidak, hal ini dapat menyebabkan pasien akan mengalami *rehospitalisasi* (Hasanah, Manzahri, & Alfikri, 2022). Perawatan di rumah sakit akan berguna jika dilanjutkan dengan perawatan rumah oleh pasien sendiri maupun keluarganya, sehingga pelaksanaan *discharge planning* perlu dilaksanakan secara optimal dalam intervensi keperawatan. Pasien yang sudah mendapatkan pelayanan dari rumah sakit dapat memberikan penilaian mengenai pelayanan tersebut. Jika *discharge planning* yang dilakukan oleh perawat kepada pasien baik dapat menyebabkan pasien merasa puas dengan pelayanan jasa yang diterimanya namun *discharge planning* yang

dilaksanakan tidak komprehensif dapat menyebabkan ketidakpuasan pada pasien (Budyati, 2017).

Tingginya angka kepuasan pada pasien yang mendapat program pendidikan kesehatan persiapan pulang menunjukkan bahwa perawat telah melakukan pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang sesuai dengan dimensi penilaian kepuasan pasien (Satrianegara, 2014). Faktor-faktor dimensi yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* (Satrianegara, 2014). *Tangible* atau bukti nyata meliputi penampilan fisik dari perawat, cara berpakaian, peralatan yang digunakan dalam bertugas, bahan-bahan sarana pelayanan lain yang dapat dilihat langsung oleh pasien. *Reliability* (keandalan) adalah pemberian pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. *Responsiveness* atau daya tangkap adalah terkait kemampuan perawat dalam memenuhi keinginan pasien dan keluarga pasien dan memberikan pelayanan secara cepat dan memuaskan, kesiapan dalam menangani keinginan pelanggan.

*Assurance* atau penjaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan perawat dalam melakukan pelayanan, misalnya pengetahuan tentang penanganan medis, keterampilan, dan ketulusan didalam melayani pasien dan keluarga pasien sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan termasuk menghargai pasien dan keluarga (Oini, Komalasari, & Hasibuan, 2019). *Empathy* 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).

*Discharge planning* merupakan salah satu proses keperawatan yang dimulai sejak pasien masuk rumah sakit hingga menjelang pasien pulang ke rumah, pemberian informasi oleh perawat selaku salah satu pemberi layanan *discharge planning* bertujuan mengurangi komplikasi dan mengurangi angka kekambuhan penyakit, seperti menjelaskan tanda-tanda kegawat daruratan pada pasien saat berada dirumah, menyarankan untuk segera dibawa ke fasilitas pelayanan kesehatan terdekat saat terjadi kekambuhan, dan hal apa saja yang boleh dan tidak boleh dilakukan selama pemulihan dirumah, dengan demikian diharapkan dapat memberikan rasa nyaman pada pasien dan dapat meningkatkan proses penyembuhannya sehingga pasien akan merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan *discharge planning* dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS Muhammadiyah Lamongan”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan *discharge planning* dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS Muhammadiyah Lamongan?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui hubungan *discharge planning* dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS Muhammadiyah Lamongan.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- 1) Mengidentifikasi *discharge planning* di IGD RS Muhammadiyah Lamongan.
- 2) Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di IGD RS Muhammadiyah Lamongan.
- 3) Menganalisis hubungan *discharge planning* dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS Muhammadiyah Lamongan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Bagi Akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tentang hubungan *discharge planning* dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS Muhammadiyah Lamongan.

#### **1.4.2 Bagi Praktis**

- 1) Bagi Institusi Rumah Sakit : Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi Standar Operasional Prosedur (SOP) *discharge planning*.
- 2) Bagi Peneliti : Diharapkan dengan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman penulis dalam menganalisis suatu

masalah serta dapat menerapkan teori yang telah didapatkan selama perkuliahan.

- 3) Bagi Peneliti Selanjutnya : Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam menyempurnakan penelitian selanjutnya, terutama tentang *discharge planning*.