

**EFEKTIVITAS PROGRAM *DISCHARGE PLANNING* TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN
KEBUMEN TAHUN 2009**

Herniyatun¹, Nurlaila², Sudaryani³

^{1,2,3}Jurusan Keperawatan STKes Muhammadiyah Gombang

ABSTRAK

Kepuasan merupakan perasaan seseorang yang muncul sebagai hasil dari membandingkan harapan dengan kenyataan yang dialami. Pasien akan terpuaskan jika tidak ada selisih antara kondisi yang dibutuhkan dengan kondisi aktual. Semakin besar kekurangan dari hal yang dibutuhkan, maka semakin besar rasa ketidakpuasan. *Discharge planning*/ perencanaan pemulangan adalah proses sistematis yang bertujuan menyiapkan pasien meninggalkan rumah sakit untuk melanjutkan program perawatan yang berkelanjutan di rumah atau di unit perawatan komunitas. Penelitian ini bertujuan Mengetahui efektivitas program *discharge planning* terhadap kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kebumen.

Dalam penelitian ini program *discharge planning* meliputi pelayanan keperawatan tentang pemberian pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang yang meliputi materi tentang nutrisi, aktifitas, tanda dan gejala dan program terapi yang mereka perlukan dan program setelah sampai rumah dengan menggunakan media *leaflet* dan lembar balik. Kepuasan pasien diukur berdasarkan dimensi kepuasan pasien yaitu; keandalan, ketanggapan, kepedulian, jaminan dan bukti langsung. Penelitian ini menggunakan *postest only with control group design* atau *static group comparison*, yaitu pengambilan data satu kali untuk dua kelompok, setelah kelompok intervensi diintervensi dan kelompok yang lain tidak diintervensi. Besar sampel untuk masing-masing kelompok intervensi dan kontrol adalah 40 pasien. Sehingga sampel keseluruhan sebesar 80 pasien. Rata - rata kepuasan pada kelompok intervensi adalah 94,5% dan kelompok kontrol sebesar 44,8%.

Analisis bivariat digunakan untuk menguji perbedaan kepuasan pasien antara kelompok intervensi dengan kelompok kontrol adalah uji beda 2 mean *t test independent* dengan $\alpha=0,05$ dan tingkat kepercayaan 95%. Hasil uji statistik menunjukkan rata-rata kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan pada kelima dimensi kepuasan (keandalan, ketanggapan, jaminan, kepedulian dan bukti langsung) pada kelompok intervensi dan kontrol terdapat perbedaan yang bermakna tingkat kepuasan pasien dengan *p value* yang sama yaitu 0,0001 dengan $\alpha = 0,05$. Hasil uji statistik rata-rata kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan pada dimensi pelayanan keperawatan (pendidikan tentang nutrisi, aktifitas, tanda dan gejala dan program terapi) pada kelompok intervensi dan kontrol terdapat perbedaan yang bermakna tingkat kepuasan pasien dengan *p value* yang sama yaitu 0,0001 dengan $\alpha = 0,05$. Hal ini berarti program persiapan pulang efektif terhadap peningkatan kepuasan pasien yang dirawat di rumah sakit.

PENDAHULUAN

Dalam upaya memenuhi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, rumah sakit mulai melakukan pembenahan sistem pelayanan maupun manajemennya. Kepuasan pasien sebagai salah satu indikator pelayanan berkualitas harus menjadi perhatian karena berhubungan langsung dengan pengguna pelayanan kesehatan. Pada dasarnya konsep pelayanan berkualitas sebagai penilaian baik buruknya rumah sakit dapat dilihat dari empat komponen yang mempengaruhinya yaitu: 1) aspek klinis yang meliputi pelayanan dokter, perawat dan teknis medis, 2) efisiensi dan efektivitas, yaitu pelayanan yang murah dan tepat guna, 3) keselamatan pasien, yaitu upaya perlindungan pasien dari hal yang membahayakan keselamatan pasien, serta 4) kepuasan pasien, yaitu tentang kenyamanan, keramahan, dan kecepatan pelayanan (Lusa, 2007). *Discharge planning*/ perencanaan pemulangan adalah proses sistematis yang bertujuan menyiapkan pasien meninggalkan rumah sakit untuk melanjutkan program perawatan yang berkelanjutan di rumah atau di unit perawatan komunitas (Taylor, dkk. 1989). Program perencanaan pemulangan pada dasarnya merupakan program pemberian pendidikan kesehatan kepada pasien yang meliputi nutrisi, aktifitas/ latihan, obat-obatan dan instruksi khusus yaitu tanda dan gejala penyakit pasien (Potter & Perry, 2005).

Program *discharge planning* merupakan program yang mulai dikenal di rumah sakit tetapi belum ada pelaksanaan yang sistematis dan terstruktur. Berdasarkan

pengamatan peneliti pemberian informasi dilaksanakan bersamaan dengan pelaksanaan tindakan keperawatan, tetapi belum mencakup keseluruhan hal-hal yang seharusnya diketahui oleh pasien ketika pulang. Hal ini dapat berakibat pasien kurang mengerti apa yang harus dilakukan setelah pasien pulang sehingga program pengobatan dan perawatan berkelanjutan serta program rehabilitasi dapat terhambat. Berdasarkan fenomena di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh *discharge planning*/persiapan pasien pulang terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kebumen. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit tersebut melalui survei kepuasan pasien serta dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan sebagai akibat pemberian program pelaksanaan *discharge planning*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan *posttest only with control group design* atau *static group comparison*, yaitu pengambilan data satu kali untuk dua kelompok, setelah kelompok intervensi diintervensi dan kelompok yang lain tidak diintervensi (Creswell, 1994; Brockopp & Tolsma, 2000; Notoatmojo, 2005). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Kebumen. Besar sampel adalah 40 pasien. Dengan sampel minimal 1:1, maka besar sampel untuk masing-masing kelompok intervensi dan kontrol adalah 40 pasien. Sehingga sampel

keseluruhan sebesar 80 pasien. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Analisis bivariat untuk menguji perbedaan kepuasan pasien antara kelompok intervensi dengan kelompok kontrol adalah uji beda 2 mean *t test independent* dengan $\alpha = 0,05$ dan tingkat kepercayaan 95%.

HASIL DAN BAHASAN

Berdasar interpretasi dan diskusi hasil penelitian, maka dapat disimpulkan rata - rata umur kelompok intervensi 35,48 tahun dan kelompok kontrol 35,08 tahun, rata - rata jarak rumah dengan rumah sakit pada kelompok intervensi 6,90 km dan kelompok kontrol 7.20 km, rata - rata lama perawatan kelompok intervensi 5.58 hari dan kelompok kontrol 5,18 hari, mayoritas responden pada kelompok intervensi adalah perempuan 70% dan pada kelompok kontrol 67,5%, mayoritas pendidikan kedua kelompok berada pada kelompok pendidikan dasar, mayoritas diagnosa penyakit pada kelompok intervensi adalah bedah 55% dan pada kelompok control adalah dalam 37,5%, mayoritas kelas perawatan pada kedua kelompok adalah kelas III.

Hasil uji statistik menunjukkan rata-rata kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan pada kelima dimensi kepuasan (keandalan, ketanggapan, jaminan, kepedulian dan bukti langsung) pada kelompok intervensi dan kontrol terdapat perbedaan yang bermakna tingkat kepuasan pasien dengan *p value* yang sama yaitu 0,0001 dengan $\alpha = 0,05$. Hasil uji statistik rata-rata kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan pada dimensi pelayanan keperawatan

(pendidikan tentang nutrisi, aktifitas, tanda dan gejala dan program terapi) pada kelompok intervensi dan kontrol terdapat perbedaan yang bermakna tingkat kepuasan pasien dengan *p value* yang sama yaitu 0,0001 dengan $\alpha = 0,05$. Kepuasan pasien terhadap pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang tentang nutrisi, aktifitas, tanda gejala dan program rujukan serta tentang program terapi lebih tinggi secara bermakna daripada kepuasan pasien yang tidak diberikan pendidikan kesehatan.

Program perencanaan pemulangan pada dasarnya merupakan program pemberian pendidikan kesehatan kepada pasien dan keluarganya yang meliputi nutrisi, aktifitas/ latihan, obat-obatan dan instruksi khusus yaitu tanda dan gejala penyakit pasien (Potter & Perry, 2005). Pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan ketrampilan yang penting kepada pasien dan keluarganya untuk memenuhi kebutuhan keperawatan berkelanjutan yang akan dilakukan di rumah.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan rata-rata kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan pada kelompok yang diberikan pendidikan kesehatan dengan *p value* : 0,0001.

Hal ini berarti pula terdapat pengaruh pemberian pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang terhadap kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan. Tingginya angka kepuasan pada pasien yang mendapat program pendidikan kesehatan persiapan pulang menunjukkan bahwa perawat telah melakukan pendidikan kesehatan

persiapan pasien pulang sesuai dengan waktu, kebutuhan dan kondisi pasien (pemenuhan dimensi keandalan), perawat menunjukkan sikap bersedia dan segera merespon kebutuhan pasien akan informasi tentang kesehatan (dimensi ketanggapan). Selain itu kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang ditunjukkan oleh perawat pada saat melakukan pelayanan keperawatan bisa meningkatkan kepuasan pasien (dimensi jaminan). Perawat juga menunjukkan sikap penuh perhatian kepada pasien, melayani dengan ramah dan menarik, memahami aspirasi pasien, dan berkomunikasi dengan baik dan benar (dimensi kepedulian). Selaian itu perawat juga menggunakan media dan alat peraga yang tepat dalam memberikan pendidikan kesehatan (dimensi bukti langsung). Oleh sebab itu semua dimensi tersebut harus selalu diperhatikan oleh perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasar kesimpulan dari hasil penelitian tersebut, maka saran-saran yang perlu diperhatikan adalah a) perlu diadakan sosialisasi program *discharge planning* kepada pihak Rumah Sakit Kebumen, b) Setelah dilakukan sosialisasi terhadap rumah sakit, bagian pelayanan keperawatan perlu membuat tim untuk pelaksanaan program *discharge planning*, dan c) Rumah sakit perlu merumuskan aturan dan pembiayaan yang terkait dengan biaya pelayanan keperawatan yang terkait dengan program *discharge planning* demi peningkatan kualitas pelayanan

dan peningkatan kepuasan pasien yang dirawat di RSUD Kebumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaswarni, T (2002). *Analisis tingkat kepuasan klien terhadap perilaku caring perawat di RSUD dr. Saiful Anwar Malang*. Tesis Program Pascasarjana FIK-UI. Jakarta. Tidak dipublikasikan.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A. (1996). *Menjaga mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- _____. (1983). *Pengantar pendidikan kesehatan*. Jakarta: Penerbit Sastra Hudaya.
- Brockopp, D.Y. & Marie, T.H.T. (1995). *Fundamental of nursing research (Dasar-dasar riset keperawatan)*. Boston: Jones & Barlett Publishers.
- Burns, N. & Grove, S.K. (1991). *The practice of nursing research: conduct, critiques and utilisation*. 2nd. Philadelphia: WB Saunders C.O.
- Carpenito, L.J. (2000). *Nursing care plans & documentation. Nursing diagnoses and collaborative problems (Rencana asuhan & dokumentasi keperawatan)*. 2/E. Philadelphia: Lippincott-Raven Publishers.
- Creswell, J.W. (1994). *Research design, quantitative & qualitative approaches (Desain penelitian,*

- pendekatan kualitatif & kuantitatif*. Sage Publications.
- Davis, S.L. & Greenly, M.A. (1994). In integrating patient satisfaction with a quality improvement program. *Jurnal JONA* Volume 24. Desember 1994.
- Djarwanto. (2001). *Mengenal beberapa uji statistik dalam penelitian*. Yogyakarta: Liberty.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., Donnely, J.H. (1987). *Organisasi dan Manajemen-perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Gunarsa, S.D. (1995). *Psikologi perawatan*, Jakarta: Gunung Mulia.
- Hastono, S.P. (2007). *Basic data analysis for health research*. Depok: FKM-UI.
- Jacobalis, S. (1990), *Menjaga mutu pelayanan rumah sakit suatu pengantar*. Jakarta: Citra Windu Satria.
- Lemeshow, S.; David, W.H. Jr.; Janelle, K.; Stephen K. L. (1990). Adequacy of sample size in health studies. (Besar sampel dalam penelitian kesehatan). John Wiley & Sons.
- Loundon, D.L. & Britta, D. (1998). *Consumer Behavior*. (3rd ed). New York: MC Graw Hill.
- Lusa, J. S., Hubungan quality assurance dengan kepuasan pasien rumah sakit, (2007 <http://jsofian.wordpress.com/2007/04/17/mengukur-kepuasan-pasien-rumah-sakit/> diperoleh tanggal 28 Desember 2007).
- Murti, B. (2003). *Prinsip dan Metode Riset Epidemiologi*. Edisi II. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- New York State Departemet of Health, Discharge planning safety consideration (2005, dcpwg@health.state.ny.us , diperoleh tanggal 5 Desember 2006
- New York State Departemet of Health, Suggested model for Discharge Planning (2005, dcpwg@health.state.ny.us , diperoleh tanggal 5 Januari 2008).
- Notoadmodjo, S. (2003). *Pengantar pendidikan kesehatan dan ilmu perilaku*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Notoadmodjo, S. (2005). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L (1990). *Delivery quality service: balancing costumer perception and expectation*. New York: The Press.
- Polit, D.F. & Hungler, B.P. (1990). *Nursing research principles and methods*. (6th ed.). Philadelphia: J.B. Lippincott.
- Potter, A.P. & Perry, G.A. (2005). *Fundamentals of nursing: consepts, process, and practice*. (*Dasar-dasar keperawatan: konsep, proses, dan praktik*). St Louis: Mosby Year book.
- Prasetijo, R. & Ihalauw, J. (2005). *Perilaku konsumen*. Yogyakarta: Andi Press.
- Rohyadi, Y. (2004). *Analisis hubungan antara karakteristik demografi*

- dengan kepuasan pasien tentang pelaksanaan fungsi komunikasi oleh perawat di ruang rawat inap dewasa rumah sakit umum Cibabat. Tesis. Program Pascasarjana FIK-UI. Jakarta. Tidak dipublikasikan
- Sabri, L. & Hastono, S.P. (2006). *Statistik Kesehatan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sastroasmoro, S. & Sofyan, I. (2002). *Dasar-dasar metodologi penelitian klinis*. Edisi 2. Jakarta: Sagung Seto.
- Slevin, A.P. A Model for Discharge Planning in Nursing Education, (2006, http://www.leadonline.com/doi/pdf/10.1207/s15327655jchn0301_5). Diperoleh tanggal 4 Januari 2008).
- Solpro. Pengembangan indeks kepuasan pasien sebagai indikator persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit Islam Jakarta Timur. (2001 <http://www.mikm-undip.or.id>). Diperoleh tanggal 30 Desember 2007).
- Stanhope, M. & Jeanette L. (2004). *Community health nursing: process and practice for promotion health*. (Perawatan kesehatan masyarakat suatu proses dan praktek untuk peningkatan kesehatan. St Louis: The C.V. Mosby Company.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyanto, S. (2007). *Metodologi Riset*. Surabaya: Program Administrasi & Kebijakan Kesehatan. FKM-Unair.
- Suryadi, Biaya atau kepuasan pasien, (2001, <http://www.pdpers.i.co.id/?show=detailnews&kode=568&tbl=artikel>). diperoleh tanggal 28 Desember 2007).
- Suryawati, C., Dharminto, Zahroh, S. (2006). Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di provinsi jawa tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 09(4), 177-184.
- Taylor, Lilis, Le Mone (1989), *Fundamentals of Nursing-the art and Science of nursing care*, J.B. Lippincott Company, Philadelphia
- Thomas, L.H. & Bond, S. (1996). Measuring patients satisfaction with nursing:1990-1994. *Journal of advanced*, April 1996, 747-756.
- Tjiptono, F. & Diana, A. (1998). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2005). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi offset.
- Utama, S. Memahami fenomena kepuasan pasien rumah sakit, (2003, <Http://library.usu.acid/download/fkm/fkm-surya1.pdf>). diperoleh tanggal 1 Pebruari 2008).