

## Hubungan Pelaksanaan *Discharge Planning* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit

Tri Nugroho Wismadi<sup>1\*</sup>, Nisa Annisa<sup>2</sup>

Fakultas ilmu Kesehatan, Universitas Bale Bandung, Indonesia

### Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam pelayanan kesehatan. *Discharge planning* merupakan bagian penting dalam proses keperawatan yang dimulai sejak pasien dirawat di rumah sakit sehingga setelah pasien pulang dari rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelaksanaan *discharge planning* dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap. Penelitian ini menggunakan metode penelitian *cross-sectional*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 20 responden dengan teknik kuota sampling. Pengumpulan data melalui kuesioner pelaksanaan *discharge planning* dan kuesioner tingkat kepuasan pasien. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *Rank Spearman* dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha=0,05$ ). Hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelaksanaan *discharge planning* dengan tingkat kepuasan pasien ruang rawat inap. Kepuasan pasien terhadap pelaksanaan *discharge planning* berada pada kategori sedang. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelaksanaan *discharge planning* dengan tingkat kepuasan pasien ruang rawat inap memberikan pelayanan pelaksanaan *discharge planning* untuk meningkatkan beberapa aspek yang dinilai kurang puas oleh pasien diharapkan untuk meningkatkan pelayanan lebih baik terutama dalam aspek *Assurance* dan *tangible*.

**Kata kunci:** *Discharge Planning*; Tingkat Kepuasan Pasien; Rumah Sakit;

### Abstract

*Patient satisfaction is one of the indicators in the health service. Discharge planning is an important part of the nursing process that is starting from the first patient being admitted to the hospital until the patient is discharged from the hospital. The aim of this research was to determine the relationship of discharge planning implementation toward inpatient patient's satisfaction level at hospital. This study used a cross-sectional research method. The number of samples in this study was 20 respondents with the quota sampling technique. Data collection through discharge planning implementation questionnaire and patient satisfaction level questionnaire. Hypothesis testing in this study used Rank Spearman with a confidence level of 95% ( $\alpha = 0.05$ ). The results showed that there was a positive and significant relationship between the implementation of discharge planning and the level of patient satisfaction in the inpatient room. Patient satisfaction with discharge planning is in the medium category. So it can be concluded that there is a positive and significant relationship between discharges planning with the level of patient satisfaction in the inpatient room.*

**Keywords:** *discharge planning; patient satisfaction level; Hospital;*

Informasi Artikel

Submitted: 10 Oktober 2021

Accepted: 20 Oktober 2021

Online Publish: 25

Oktober 2021

### Pendahuluan

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

---

\*Corresponding Author

Email Address: [tnw2665@gmail.com](mailto:tnw2665@gmail.com)

dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler & Keller, 2009) dalam (Mampuk & Karame, 2019). Dengan demikian kepuasan pasien di rumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut.

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan dari pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkan dengan apa yang diharapkannya, yang dipengaruhi oleh faktor usia, jenis kelamin, dan latar belakang pendidikan. Individu yang berusia lebih tua cenderung menunjukkan tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan pasien berusia lebih muda karena mereka yang berusia lebih tua cenderung menerima dan bijaksana dalam menanggapi permasalahan (Pohan, 2007)

Menurut (Satrianegara, 2014) Ada lima aspek dimensi dalam mempengaruhi kepuasan pasien yaitu tangibility, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy. 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, kesigapan 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 et al., 2019). Empati 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)

Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. 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

## Hubungan Pelaksanaan *Discharge Planning* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit

pulang dari rumah sakit (Efendi, 2008). Program perencanaan pulang pada rencananya 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)

*Discharge planning* yang baik merupakan suatu proses yang terfokus dan terkoordinasi dan terdiri dari berbagai disiplin ilmu yang memberikan kepastian bahwa pasien mempunyai suatu rencana untuk memperoleh perawatan yang berkelanjutan setelah meninggalkan Rumah sakit (Perry & Potter, 2005). Kebutuhan pasien dalam perencanaan pulang bervariasi karena beberapa pasien memiliki kebutuhan yang kompleks, sementara pasien yang lain lebih sederhana. Perawat memiliki peran penting dalam perencanaan pulang karena perawat paling banyak berinteraksi dengan pasien (Graham et al., 2013). Jika perawat gagal dalam memberikan *discharge planning*, maka akan beresiko akan 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. Pemberian informasi dalam *discharge planning* yang kurang optimal dapat menyebabkan pasien kurang mengerti yang harus dilakukan setelah pulang sehingga perawatan berkelanjutan akan terhambat (Frida & Romanty, 2020). Tingginya angka kepuasan pasien yang mendapat pendidikan kesehatan dan program *discharge planning* bahwa perawat telah melakukan pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang sesuai dengan dimensi kepuasan pasien. Begitu pula sebaliknya jika angka kepuasan pasien rendah maka perawat belum melaksanakan *discharge planning* dengan optimal (Herniyatun, 2009)

Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan pelaksanaan *discharge planning* dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit.

### **Tinjauan Teoritis**

#### **A. Konsep *discharge planning***

*Discharge Planning* (perencanaan pulang) adalah serangkaian keputusan dan aktivitas- aktivitasnya yang terlibat dalam pemberian asuhan keperawatan yang kontinu dan terkoordinasi ketika pasien dipulangkan dari lembaga pelayanan kesehatan (Perry & Potter, 2005)

Persiapan untuk perencanaan pulang pasien dilakukan sesegera mungkin, sehingga perawat perlu untuk merencanakan pulang bagi pasien. (Efendi, 2008) menjelaskan bahwa tujuan perencanaan pulang pasien adalah : menyiapkan klien dan keluarga secara fisik, psikologis, dan sosial, meningkatkan kemandirian klien dan keluarga, meningkatkan perawatan yang berkelanjutan pada klien, membantu klien dan keluarga memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam memperbaiki serta mempertahankan status kesehatan klien, melaksanakan rentang perawatan antar rumah sakit dan masyarakat.

Ada tiga jenis pemulangan pasien menurut Chesca (1982) (Nursalam, 2016) yaitu: pulang sementara atau cuti (*conditioning discharge*), pulang mutlak atau selamanya (*absolute discharge*), pulang paksa (*judicial discharge*). Pulang sementara (*conditioning discharge*), keadaan pulang ini dilakukan apabila kondisi klien baik dan tidak terdapat komplikasi. Klien untuk sementara dirawat di rumah namun harus ada pengawasan dari pihak rumah sakit atau puskesmas terdekat. Pulang mutlak atau selamanya (*absolute discharge*) merupakan akhir dari hubungan klien dengan rumah sakit. Namun apabila klien perlu dirawat kembali, maka prosedur perawatan dapat dilakukan kembali. Pulang paksa (*judicial discharge*) adalah kondisi klien diperbolehkan pulang walaupun kondisi kesehatan tidak memungkinkan untuk pulang, tetapi klien harus dipantau dengan melakukan kerja sama dengan perawat puskesmas terdekat.

## B. Konsep Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Jadi kepuasan pelanggan adalah hasil dari akumulasi konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa (Nursalam, 2016). Pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan yang dikemukakan oleh Prabowo (UDARIANSYAH & SYAPUTRA, 2019)

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007). (Satrianegara, 2014) menyebutkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang memengaruhi kepuasan pasien yang terdiri dari dimensi *reliable* (realibilitas), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *tangibles* (tampilan fisik), dimensi *emphaty* (empati), dan dimensi *responsiveness* (ketanggapan).

## Metode Penelitian

# Hubungan Pelaksanaan *Discharge Planning* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit

Rancangan penelitian yang digunakan adalah deskriptif korelatif Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan *crosssectional* (Sugiyono, 2011). Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 20 responden dengan teknik kuota sampling. Pengumpulan data melalui kuesioner pelaksanaan *discharge planning* dan kuesioner tingkat kepuasan pasien. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *Rank Spearman* dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha=0,05$ )

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Hasil

#### Data demografi

**Tabel 1**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur**

Usia	$\Sigma$	Persentase (%)
17 - 25 Tahun	3	15%
35 - 45 Tahun	8	40%
46 - 55 Tahun	9	45%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data

peneliti,(2020)

Primer diolah oleh

Berdasarkan tabel 1 diketahui dari 20 responden, umur responden hampir setengahnya berumur 46-55 tahun yaitu 9 (45% ), dan sebagian kecil yang berumur 17-25 tahun yaitu 3 (15%).

**Tabel 2**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan jenis kelamin**

Kelas	$\Sigma$	Persentase (%)
Laki-laki	8	40%
Perempuan	12	60%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

Sumber: Data Primer diolah peneliti,(2020)

Berdasarkan tabel 2 diketahui dari 20 responden, sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu 12 responden (60%), dan sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu 8 responden (40%).

**Tabel 3**  
**Distribusi Frekuensi sumber pembiayaan**

Kelas	$\Sigma$	Persentase (%)
BPJS kesehatan	18	90%
Umum	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

*Sumber: Data Primer, (2020)*

Berdasarkan tabel 3 diketahui dari 20 responden, hampir seluruh kategori BPJS kesehatan yaitu 18 responden (90%), dan sebagian kecil kategori umum yaitu 2 responden (10%).

**Tabel 4**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Kelas	$\Sigma$	Persentase (%)
SD	2	10%
SMP	3	15%
SMA	15	75%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

*Sumber : Data Primer diolah peneliti, (2020)*

Berdasarkan tabel 4 diketahui dari 20 responden, sebagian besar Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir SMA yaitu 15 responden (75%), dan sebagian kecil berdasarkan tingkat pendidikan terakhir SD yaitu 2 responden (10%) .

**Tabel 5**  
**Distribusi Frekuensi Responden**

Kelas	$\Sigma$	Persentase (%)
Wiraswasta	8	40%
karyawan swasta	4	20%
Ibu RT	7	35%
Belum bekerja	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

*Sumber: Data Primer diolah peneliti (2020)*

Berdasarkan tabel 5 diketahui dari 20 responden, hampir setengahnya berdasarkan pekerjaan Wiraswasta yaitu 8 responden (40%), dan sebagian kecil belum bekerja yaitu 1 responden (5%).

Hubungan Pelaksanaan *Discharge Planning* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit

**Tabel 6**  
**Distribusi Frekuensi Mengenai Pelaksanaan *Discharge Planning***

Variabel	Kategori						Total	
	Baik		Cukup		Kurang		Σ	%
	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
pelaksanaan <i>discharge planning</i>	6	30,0	14	70,0	0	0	20	100

Sumber: Data primer diolah peneliti 2020

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan pelaksanaan *discharge planning* dari 20 responden sebagian besar pelaksanaan *discharge planning* kategori Cukup yaitu sebanyak 14 responden (70,0%) dan hampir setengahnya pelaksanaan *discharge planning* kategori baik yaitu sebanyak 4 responden (30,0%).

**Tabel 7**  
**Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Harapan Pasien**

indikator	Kategori						Total	
	penting		Cukup penting		Tidak penting		Σ	%
	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
<i>Reliability</i>	20	100	0	0	0	0	20	100
<i>Assurance</i>	17	85	3	15	0	0	20	100
<i>Tangible</i>	10	50	10	50	0	0	20	100
<i>Empathy</i>	8	40	12	60	0	0	20	100
<i>Responsivene</i>	20	100	0	0	0	0	20	100

ss

Sumber: (Data primer diolah peneliti 2020)

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa seluruhnya pada dimensi *Reliability* menyatakan penting yaitu 20 responden (100%), pada dimensi *Assurance* hampir seluruhnya menyatakan penting yaitu 17 responden (85%), pada dimensi *Tangible* setengahnya menyatakan penting yaitu 10 responden (50%), pada dimensi *Empathy* sebagian besar menyatakan cukup yaitu 12 responden (60%), pada dimensi *Responsiveness* seluruhnya menyatakan penting yaitu 20 responden (100%).

**Tabel 8**  
**Disrtibusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan**  
**Pengalaman/Kenyataan Pasien**

Indikator	Kategori						Total	
	Puas		Cukup puas		Kurang puas		Total	
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
<i>Reliability</i>	0	0	19	95	1	5	20	100
<i>Assurance</i>	0	0	9	45	11	55	20	100
<i>Tangible</i>	0	0	2	10	18	90	20	100
<i>Empathy</i>	0	0	12	60	8	40	20	100
<i>Responsiveness</i>	20	100	0	0	0	0	20	100

Sumber: (Data primer diolah peneliti 2020)

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa hampir seluruhnya pada dimensi *Reliability* menyatakan cukup puas yaitu 19 responden (95%) sehingga indikator *Reliability* perlu dipertahankan menjadi prestasi dan menjadi prioritas utama, pada dimensi *Assurance* sebagian besar menyatakan kurang puas yaitu 11 responden (55%) sehingga indikator *Assurance* ini perlu ditingkatkan untuk menjadi prioritas, pada dimensi *Tangible* setengahnya menyatakan kurang puas yaitu 10 responden (50%) sehingga perlu ditingkatkan untuk menjadi prioritas, pada dimensi *Empathy* sebagian besar menyatakan cukup puas yaitu 12 responden (60%) sehingga indikator *Empathy* perlu dipertahankan menjadi prestasi dan kemudian menjadi prioritas utama, pada dimensi *Responsiveness* seluruhnya menyatakan dalam puas yaitu 20 responden (100%), sehingga indikator *Responsiveness* perlu dipertahankan untuk menjadi prestasi dan menjadi prioritas utama.

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Rank Spearman Hubungan Pelaksanaan *Discharge Planning***  
**Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Variabel	Koefisien Kolerasi	$\rho$ -value	Ket	Kesimpulan
Pelaksanaan <i>Discharge</i>	0,583*	0,007	H <sub>0</sub> ditolak	Terdapat Hubungan

Sumber: Data Primer diolah SPSS versi 25.0

Berdasarkan tabel 9 dapat dilihat koefisien *Rank Spearman* adalah sebesar 0,583\*. Hasil uji signifikan diperoleh nilai  $\rho$ -vaule sebesar 0,007. Maka dapat dilihat bahwa  $\rho$ -vaule (0,007) < alpha (0,05) sehingga H<sub>0</sub> ditolak. Dengan

## Hubungan Pelaksanaan *Discharge Planning* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit

demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelaksanaan *discharge planning* dengan tingkat kepuasan pasien ruang rawat inap. Berdasarkan tabel pedoman untuk memberikan Interpretasi koefisien korelasi hasil didapatkan 0,583 berada diantara (0,4-0,59) hal ini menunjukkan hubungan antara pelaksanaan *discharge planning* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap cukup kuat.

Hasil penelitian menunjukkan dimensi *Reliability* menyatakan cukup puas yaitu 19 responden (95%) sehingga indikator *Reliability* perlu dipertahankan menjadi prestasi dan menjadi prioritas utama, pada dimensi *Assurance* sebagian besar menyatakan kurang puas yaitu 11 responden (55%) sehingga indikator *Assurance* ini perlu ditingkatkan untuk menjadi prioritas, pada dimensi *Tangible* setengahnya menyatakan kurang puas yaitu 10 responden (50%) sehingga perlu ditingkatkan untuk menjadi prioritas, pada dimensi *Empathy* sebagian besar menyatakan cukup puas yaitu 12 responden (60%) sehingga indikator *Empathy* perlu dipertahankan menjadi prestasi dan kemudian menjadi prioritas utama, pada dimensi *Responsiveness* seluruhnya menyatakan dalam puas yaitu 20 responden (100%), sehingga indikator *Responsiveness* perlu dipertahankan untuk menjadi prestasi dan menjadi prioritas utama.

Berdasarkan hasil koefisien *Rank Spearman* adalah sebesar 0,583\*. Hasil uji signifikan diperoleh nilai  $p$ -value sebesar 0,007. Maka dapat dilihat bahwa  $p$ -value (0,007) <  $\alpha$  (0,05) sehingga  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelaksanaan *discharge planning* dengan tingkat kepuasan pasien ruang rawat inap. Berdasarkan tabel pedoman untuk memberikan Interpretasi koefisien korelasi hasil didapatkan 0,583 berada diantara (0,4-0,59) hal ini menunjukkan hubungan antara pelaksanaan *discharge planning* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap cukup kuat. kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007)

Penelitian ini didukung oleh (Yuliana, 2013) yang berjudul gambaran pengetahuan perawat mengenai pengertian *discharge planning* yaitu sebagian besar (63%) kategori baik, prinsip *discharge planning* sebagian (58%), kategori cukup, proses pelaksanaan *discharge planning* sebagian besar perawat (62,5%) kategori baik.

Pelaksanaan *discharge planning* yang diberikan secara tidak benar dapat mengakibatkan kerugian bagi pasien. Menurut Kozier (2009) *discharge planning* yang berjalan belum optimal dapat mengakibatkan kegagalan dalam program

perencanaan keperawatan pasien dirumah yang akan berpengaruh terhadap tingkat ketergantungan pasien, dan tingkat keparahan saat pasien dirumah.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Herniyatun, 2009) yang menunjukkan adanya pengaruh pemberian pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang (*discharge planning*) terhadap kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan. Tingginya angka kepuasan pasien yang mendapat program pendidikan kesehatan persiapan pulang menunjukkan bahwa perawat telah melakukan pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang (*discharge planning*) sesuai dengan waktu, kebutuhan, dan kondisi pasien (Herniyatun, 2009)

### **Simpulan**

Pelaksanaan *discharge planning* diruang rawat inap dalam kategori cukup. Tingkat kepuasan pasien rawat inap berdasarkan 5 indikator tingkat kepausan pasien yaitu: *Reliabilty* dalam kartegori cukup puas, kategori *Assurance* dalam kategori kurang puas, *Tangible* dalam kategori kurang puas, *Emphaty* dalam kategori cukup puas, dan *Resvonsivness* dalam kategori puas. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelaksanaan *discharge planning* dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap di Rumah Sakit

Hubungan Pelaksanaan *Discharge Planning* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit

**Bibliografi**

- Efendi, N. F. (2008). Pendidikan dalam keperawatan. *Jakarta: Salemba Medika*.
- Frida, E. M., & Romanty, L. (2020). Hubungan Pengetahuan Perawat dengan Pelaksanaan Perencanaan Pulang di Ruang Rawat Inap RS Martha Friska P. Brayon Medan. *JURNAL DARMA AGUNG HUSADA*, 7(2), 57-63.
- Graham, J., Gallagher, R., & Bothe, J. (2013). Nurses' discharge planning and risk assessment: Behaviours, understanding and barriers. *Journal of Clinical Nursing*, 22(15-16), 2338-2346.
- Herniyatun, N. (2009). Efektivitas Program Discharge Planning Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, Vol5.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran*.
- Kumalasari, H., Sukadarma, I. G. N. K., & Dewi, D. A. A. R. (2017). HUBUNGAN PEMBERIAN DISCHARGE PLANNING DENGAN TINGKAT KECEMASAN PADA PASIEN GAGAL JANTUNG. *Coping: Community of Publishing in Nursing*, 5(3), 141-146.
- Mampuk, V., & Karame, V. (2019). HUBUNGAN RESPON TIME PERAWAT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DENGAN KEPUASAAN PELANGGAN DI IGD RSU PANCARAN KASIH MANADO. *Journal Of Community & Emergency*, 7(2), 278-288.
- Nursalam, P. (2016). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (PP Lestari (ed.))*.
- Oini, O., Komalasari, R., & Hasibuan, S. Y. (2019). TINGKAT KEPUASAAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI UNIT RAWAT INAP [LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH SERVICE NURSING IN THE INSTITUTION UNIT]. *Nursing Current: Jurnal Keperawatan*, 5(2), 50-60.
- Perry, A. G., & Potter, P. A. (2005). Buku ajar fundamental keperawatan; Konsep, proses dan praktik, Vol. 2 Alih Bahasa. *Editor Monica Ester Dkk, Jakarta: EGC*.

- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*.
- Rezkiki, F., & Fardilah, V. N. (2019). Deskripsi Pelaksanaan Discharge Planning Di Ruang Rawat Inap. *Real in Nursing Journal*, 2(3), 126–136.
- Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasinya dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*.
- Sugiyono, P. (2011). *Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- UDARIANSYAH, D., & SYAPUTRA, H. (2019). Implementasi Metode End User Development Pada Aplikasi Rekam Medis Pasien. *INFORMANIKA*, 5(2).
- Ulinuha, F. E. (2014). Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014. *Semarang: Universitas Dian Nuswantoro*.
- Yuliana, L. (2013). Gambaran pengetahuan perawat tentang discharge planning pasien di Rumah Sakit Santo Borromeus Bandung. *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santo Borromeus. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santo Borromeus*.