

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan saat ini tidak dapat dipisahkan dari arus globalisasi yang terus berkembang. Fenomena globalisasi turut memengaruhi pola hidup masyarakat, termasuk dalam menentukan preferensi, harapan, serta pilihan terhadap berbagai layanan yang mereka terima. Perubahan tersebut juga berdampak pada cara masyarakat memandang pelayanan kesehatan. Seiring dengan meningkatnya kondisi ekonomi serta semakin baiknya tingkat kesehatan masyarakat, tuntutan terhadap pelayanan rumah sakit yang berkualitas pun semakin tinggi (Wartana et al., 2023). Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan merupakan prioritas utama dalam sistem kesehatan global untuk memastikan keselamatan dan kepuasan pasien (Purnawan et al., 2024).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Dapat dibuktikan bahwa pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia atau taat terhadap rencana yang telah disepakati (Dewi et al., 2022). Oleh karena itu, tingkat kepuasan pasien dirumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit (Wismadi, 2021).

Rumah sakit merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara luas. Kondisi tersebut menuntut rumah sakit untuk senantiasa memperhatikan mutu pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan, yaitu pasien. Upaya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan menjadi hal penting agar pasien yang memanfaatkan jasa rumah sakit dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya (Pratiwi et al., 2022).

Data *World Health Organization* (WHO) tahun 2023 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%). Selain dari kepuasan pasien di India menunjukkan bahwa hanya sekitar 35% pengguna jasa pelayanan kesehatan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 55% lainnya menyatakan ketidakpuasan (WHO, 2023).

Menurut Kemenkes RI (2023), di Indonesia indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan sebesar 91% menyatakan puas dan 9% menyatakan tidak puas. Data mengenai tingkat kepuasan pasien di Indonesia menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan

kesehatan di Maluku Tengah hanya 42,8% dan sementara itu data kepuasan pasien di Provinsi Riau pada tahun 2023 di dapatkan bahwa tingkat kepuasan pada saat di rawat inap sebesar 51,2% responden mengalami ketidakpuasan dalam pelayanan. Data kepuasan pasien di Sumatera Barat sebesar 44,4% (Kemenkes RI, 2023).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya adalah (Nursalam, 2012), kualitas pelayanan tipe pengawasan yang berhubungan dengan kegiatan yang dipantau atau diatur dalam pelayanan berdasarkan kebutuhan pasien. Beberapa kualitas pelayanan meliputi Pertama, *responsiveness* atau ketanggapan, kedua, *reliability* atau kehandalan, ketiga, *assurance* atau jaminan, keempat, *emphaty* atau empati, kelima, *tangible* atau kenyataan. Apabila pelayanan keperawatan terus ditingkatkan pada kelima aspek tersebut, maka pihak rumah sakit akan mampu memberikan kepuasan yang nyata bagi klien dan keluarganya (Zees, 2022).

Beberapa faktor lainnya yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien meliputi proses administrasi, perilaku tenaga medis seperti dokter serta perawat, kondisi lingkungan rumah sakit, ketersediaan fasilitas umum, serta perencanaan pemulangan pasien (*discharge planning*). Terpenuhi hak-hak pasien sepanjang proses perawatan, mulai dari masuk ke rumah sakit hingga keluar, dapat digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan. Informasi menyeluruh tentang kondisi

medis mereka untuk mempersiapkan pemulangan adalah hak utama pasien dan keluarganya (Wijayanti, Lidiana, and Widiastuti 2023).

Salah satu bentuk pelayanan diantaranya adalah *discharge planning*. *Discharge planning* didefinisikan sebagai proses dinamis dan sistematis yang mencakup penilaian, persiapan, serta koordinasi untuk memudahkan pengawasan pelayanan sosial dan kesehatan sebelum pasien meninggalkan rumah sakit. Namun, pada kenyatannya, peran tenaga kesehatan sering kali masih terbatas pada kegiatan rutinitas administratif saja, seperti sekadar menginformasikan jadwal kontrol ulang, tanpa memberikan edukasi mendalam mengenai perawatan mandiri di rumah. Kegagalan dalam memberikan informasi yang komprehensif ini dapat menyebabkan kekambuhan penyakit dan penurunan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit (Nuridayanti, 2025).

Penelitian yang mendukung dilakukan oleh peneliti Zees et al. (2022) juga menunjukkan bahwa penerapan *discharge planning* yang terstruktur mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan, dari 15% sebelum intervensi menjadi 85% setelah intervensi. Temuan ini menunjukkan bahwa *discharge planning* memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus membantu pasien lebih mandiri dalam mengelola kesehatannya setelah pulang dari rumah sakit (Zees, 2022).

Penelitian oleh Falerisiska (2022) tentang hubungan *discharge planning* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Anggrek dan

Dahlia RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh Tahun 2022 dilakukan kepada 53 orang pasien di dapatkan hasil penelitian 56.6% *discharge planning* dilaksanakan dengan baik, 64.2% kepuasan pasien terhadap *discharge planning* masuk dalam kategori puas dengan nilai p-value 0.000.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Putra et al. (2023) tentang Pemberian *Discharge Planning* dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Biomedika Mataram dilakukan kepada 78 responden ditemukan hasil 11% menyatakan sangat memuaskan, 72% menyatakan memuaskan dan 17% menyatakan tidak puas. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara pemberian *discharge planning* dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Biomedika Mataram dengan p value 0,000.

RSUD dr. Rasidin Padang merupakan rumah sakit tipe C berakreditasi paripurna yang menjadi pusat rujukan utama bagi Puskesmas di Kota Padang. Rumah sakit ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas pelayanan kesehatan, antara lain Instalasi Gawat Darurat (IGD), Intensive Care Unit (ICU), poliklinik spesialis dan umum, ruang rawat inap kelas I, II, dan III, ruang operasi, ruang perawatan neonatal, serta laboratorium lengkap. Sebagai institusi milik Pemerintah Kota Padang, RSUD dr. Rasidin berkomitmen meningkatkan mutu pelayanan dan menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pasien. Dengan fasilitas lengkap dan pelayanan intensif yang berkualitas, rumah sakit ini bertujuan menjadi

pusat layanan kesehatan unggulan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Berdasarkan survey awal yang telah dilakukan peneliti pada tanggal 12 Maret 2026 di Ruangan Rawat Inap Kurma RSUD dr. Rasidin Kota Padang terhadap 10 pasien, diperoleh gambaran bahwa sebagian besar pasien belum sepenuhnya merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Sebanyak 6 dari 10 responden menyatakan ketidakpuasan pada beberapa aspek pelayanan. Pada dimensi *tangible* (bukti fisik), sebanyak 2 responden menilai bahwa kerapian dan penampilan perawat masih perlu di tingkatkan. Pada dimensi *reliability* (kehandalan), sebanyak 2 responden mengungkapkan bahwa perawat belum selalu hadir tepat waktu ketika pasien membutuhkan bantuan. Selain itu, pada dimensi *assurance* (jaminan), sebanyak 2 responden menyatakan bahwa perhatian yang di berikan perawat terhadap keluhan yang mereka rasakan belum optimal.

Hasil survey awal juga menunjukan bahwa pelaksanaan *discharge planning* belum berjalan secara optimal. Sebanyak 7 dari 10 responden menyatakan bahwa proses discharge planning yang mereka terima masih kurang memadai. Sebanyak 3 responden mengungkapkan bahwa perawat belum melakukan pengkajian terkait faktor – faktor lingkungan rumah yang dapat mempengaruhi keberhasilan perawatan setelah pasien pulang. Selanjutnya, 2 responden menyatakan bahwa mereka tidak memperoleh informasi mengenai nomor kontak tenaga kesehatan yang dapat dihubungi

apabila mengalami masalah kesehatan di rumah. Selain itu, 2 responden lainnya mengungkapkan bahwa mereka tidak mendapatkan media edukasi pendukung, seperti leaflet, brosur, atau buku saku yang dapat digunakan sebagai panduan perawatan mandiri setelah keluar dari rumah sakit.

Berdasarkan data diatas maka peneliti telah melakukan penelitian tentang Hubungan Pelaksanaan *Discharge Planning* dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kurma RSUD dr. Rasidin Kota Padang Tahun 2026.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “Apakah terdapat hubungan pelaksanaan *discharge planning* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kurma RSUD dr. Rasidin Kota Padang Tahun 2026?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahui hubungan pelaksanaan *discharge planning* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kurma RSUD dr. Rasidin Kota Padang Tahun 2026.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

- a. Diketahui distribusi frekuensi Kepuasan pada pasien di Ruang Rawat Inap Kurma RSUD dr. Rasidin Kota Padang Tahun 2026.

- b. Diketahui distribusi frekuensi Pelaksanaan *Discharge Planning* pada pasien Diruang Rawat Inap Kurma RSUD dr. Rasidin Kota Padang Tahun 2026.
- c. Diketahui Hubungan Pelaksanaan *Discharge Planning* dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kurma RSUD dr. Rasidin Kota Padang Tahun 2026.

D. Manfaat Penelitiann

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Diharapkan bagi peneliti meningkatkan wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman peneliti mengenai hubungan pelaksanaan *discharge planning* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kurma RSUD dr. Rasidin Kota Padang Tahun 2026 sehingga peneliti dapat mengaplikasikan metodologi penelitian khususnya bidang manajemen keperawatan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi pembanding untuk melanjutkan penelitian dengan menggunakan variabel lain yang berhubungan dengan pelaksanaan *discharge planning* dengan kepuasan pasien diruang Rawat Inap Rumah Sakit dikota Padang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Institusi Penelitian (RSUD dr. Rasidin Kota Padang)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi para praktisi terutama perawat maupun institusi tempat penelitian untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan dan implementasi standar akreditasi, serta dapat mengoptimalkan *discharge planning* dan meningkatkan kepuasan pasien.

b. Bagi Institusi Universitas Alifiah Padang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber literatur atau bahan kajian dalam mata kuliah manajemen keperawatan. Terkhusus tentang hubungan pelaksanaan *discharge planning* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kurma RSUD dr. Rasidin Kota Padang Tahun 2026.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini membahas tentang hubungan pelaksanaan *discharge planning* dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap kurma RSUD dr. Rasidin Kota Padang tahun 2026. Variabel independen dalam penelitian (hubungan pelaksanaan *discharge planning*), sedangkan variabel dependen (kepuasan pasien di ruang rawat inap). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD dr. Rasidin Kota Padang pada bulan Maret-Agustus 2026. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien di Ruang Rawat Inap Kurma RSUD dr. Rasidin Kota Padang, dengan sampel sebanyak 76 orang yang dipilih

menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner untuk *discharge planning* dan kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dalam bentuk distribusi frekuensi dan analisis bivariat menggunakan *uji chi-square*.

