



SKRIPSI

HUBUNGAN *DISCHARGE PLANNING* DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANG CATHLEYA RS. PERKEBUNAN JEMBER KLINIK

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan

Oleh:
Dwi Andriyani
14.1101.1015

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2018**

SKRIPSI

HUBUNGAN *DISCHARGE PLANNING* DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANG CATHLEYA RS. PERKEBUNAN JEMBER KLINIK

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan

Oleh :
Dwi Andriyani
14.1101.1015

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2018**

PERNYATAAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN *DISCHARGE PLANNING* DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANG CATHLEYA RS. PERKEBUNAN JEMBER KLINIK

Dwi Andriyani
NIM. 14.1101.1015

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 31 Juli 2018

Pembimbing I

.Asmuji, SKM., M.Kep
NIP. 19720615 200501 1004

Pembimbing II

Ns. Komarudin, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.J.
NPK. 93 05 384

PENGESAHAN

HUBUNGAN *DISCHARGE PLANNING* DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANG CATHLEYA RS. PERKEBUNAN JEMBER KLINIK

Dwi Andriyani

NIM. 14.1101.1015

Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi pada Program Studi S1 Keperawatan

Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 31 Juli 2018

Penguji,

1. Ketua : Ns. Cipto Susilo S.Pd., S.Kep., M.Kep. (.....)
NPK. 93 05 382
2. Penguji I : Diyan Indriyani, M.Kep., Sp.Mat. (.....)
NIP. 19701103 200501 2002
3. Penguji 2 : Ns. Yeni Suryaningsih, S.Kep., M.Kep. (.....)
NPK. 12 03 734

Mengetahui,

Dekan

Ns. Awatiful Azza. M.Kep., Sp.Kep.Mat.

NIP. 197012132005012001

PENGUJI SKRIPSI

Dewan Penguji Ujian Akhir Skripsi Pada Program S1 Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 31 Juli 2018

Penguji I

Ns. Cipto Susilo S.Pd., S.Kep., M.Kep.

NPK. 93 05 382

Penguji II

Diyan Indriyani, M.Kep., Sp.Mat.

NIP. 19701103 200501 2002

Penguji III

Ns. Yeni Suryaningsih, S.Kep., M.Kep.

NPK. 12 03 734

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan *Discharge Planning* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Cathleya RS. Perkebunan Jember Klinik”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.

Saya sebagai peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini adalah berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan segala hormat saya sebagai penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya bagi seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama yang saya hormati :

1. Dr. Ir. M. Hazmi, DESS selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ns. Awatiful Azza, M.Kep., Sp.Kep.Mat., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Diyan Indriyani, M.Kep., Sp.Kep.Mat., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ns. Cipto Susilo S.Pd., S.Kep., M.Kep., selaku Ketua Pengudi.
5. Bapak Asmuji, S.KM., M.Kep., selaku Wakil Rektor III Universitas Muhammadiyah Jember dan sebagai dosen pembimbing utama yang selalu bersedia meluangkan waktunya dan kesediannya untuk memberikan bimbingan, arahan, saran, serta nasihat yang bermanfaat dalam proses penyusunan proposal ini. Terimakasih bapak telah membimbing saya dengan penuh kesabaran dalam proses penyusunan proposal ini.
6. Bapak Komarudin, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.J., selaku dosen pembimbing kedua atas kesediannya dalam meluangkan waktunya untuk membimbing saya, memberikan arahan, saran, nasihat dan motivasi kepada saya. Terimakasih bapak yang telah memberikan semangat kepada saya dalam penyusunan proposal ini.

7. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang dengan penuh tanggung jawab dalam mengaplikasikan ilmunya kepada kami semua.
8. Seluruh Staf Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan bantuan kepada peneliti.
9. Kepada seluruh pihak yang telah banyak memberikan dukungan demi terselesainya proposal ini.

Akhirnya peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi sempurnanya penelitian ini dan semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

Jember, 31 Juli 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMPAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
LEMBAR PENGUJI SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Konsep <i>Discharge Planning</i>	8
B. Konsep Kepuasan	27
C. Penelitian Terkait.....	42
BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS	44
A. Kerangka Konsep Penelitian.....	44
B. Hipotesis Penelitian	45
BAB IV METODE PENELITIAN	46
A. Desain Penelitian	46

B.	Populasi, Sampel dan Sampling.....	46
C.	Definisi Operasional	49
D.	Tempat Penelitian	53
E.	Waktu Penelitian.....	54
F.	Etika Penelitian	54
G.	Alat Pengumpul Data.....	55
H.	Prosedur Pengumpulan Data.....	56
I.	Analisa Data.....	57
BAB V HASIL PENELITIAN		62
A.	Data Umum.....	62
B.	Data Khusus	64
BAB VI PEMBAHASAN.....		66
A.	Interpretasi Hasil Penelitian.....	66
B.	Keterbatasan Penelitian.....	73
C.	Implikasi Penelitian	73
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN		75
A.	Kesimpulan	75
B.	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN		79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Informed Consent</i>	80
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden	81
Lampiran 3 Instrument Penelitian Kuesioner	82
Lampiran 4 Lembar Mengikuti Ujian Proposal	88
Lampiran 5 Lembar Hasil Konsultasi	90
Lampiran 6 Surat Pengantar Studi Pendahuluan dari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember	92
Lampiran 7 Surat Rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kepada RS. Perkebunan Jember Klinik Untuk Pengambilan Data Awal.....	93
Lampiran 8 Surat Rekomendasi dari RS. Perkebunan Jember Klinik Untuk Pengambilan Data Awal.....	94
Lampiran 9 Surat Pengantar Ijin Penelitian dari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember	95
Lampiran 10 Surat Rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kepada RS. Perkebunan Jember Klinik Untuk Penelitian	96
Lampiran 11 Surat Rekomendasi dari RS. Perkebunan Jember Klinik Untuk Melakukan Penelitian.....	97
Lampiran 12 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di RS. Perkebunan Jember Klinik	98
Lampiran 13 Surat Pernyataan Keabsahan Karya Ilmiah	99
Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup Peneliti	101

DAFTAR PUSTAKA

- Asmuji. (2013). *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi.* (M. Sandra, Ed.) Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Agustin, R. (2017). Optimalisasi Pelaksanaan Discharge Planning Melalui Pengembangan Model Discharge Planning Terintegrasi Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 2(1), 98-107.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bakri, M. H. (2017). *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional.* Yogyakarta.
- Damawiyah, S., & Ainiyah, N. (2017, Februari). Efektifitas Penerapan Perencanaan Pulang Dengan Metode Terstruktur Terhadap Kesiapan Keluarga Dalam Memberikan Mobilisasi Dini Pada Pasien Cerebro Vaskuler Attack Di RS. Islam Surabay. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 10(1), 76-87.
- Darliana, D. (2012). Discharge Planning Dalam Keperawatan. *Idea Nursing Journal*, 3(2), 32-41.
- Donsu, J. D. (2016). *Metodologi Penelitian Keperawatan.* Yogyakarta: PT. Pustaka Baru.
- Emrizal. (2007, Oktober). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Pada Rumah Sakit Bunda Medical Center. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 109-131.
- Hadinuansa, K. A. (2013). Hubungan Discharge Planning Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Angsoka I RSUP Sanglah Denpasar Tahun 2013.
- Haris, M. (2015). Hubungan Antara Pelaksanaan Discharge Planning Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Sampang.
- Hariyati, T. S., Afifah, E., & Handiyani, H. (2008, Desember). Evaluasi Model Perencanaan Pulang Yang Berbasis Teknologi Informasi. *Makara Kesehatan*, 12(2), 53-58.

- Marlian, H., Permana, Y., & Permatasari, I. (2017, Februari). Pelaksanaan Discharge Planning Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 13(1), 17-26.
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (5 ed.). (P. P. Lestari, Ed.) Jakarta Selatan.
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (Pendekatan Praktis)* (4 ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo, Dr. Soekidjo. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016, September). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.
- Purnamasari, L. D., & Ropyanto, C. B. (2012). Evaluasi Pelaksanaan Perencanaan Pulang. *Jurnal Nursing Studies*, 1(1), 213-218.
- Rofi'i, M., Hariyati, T. S., & Pujasari, H. (2013, November). Faktor Personil Dalam Pelaksanaan Discharge Planning Pada Perawat Rumah Sakit Di Semarang. *Jurnal Managemen Keperawatan*, 1(2), 89-94.
- Sari, A. K., & Wulandari, R. D. (2014, Oktober-Desember). Penilaian Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Instalasi Rawat Jalan RS H.S. Samsoeri Mertojoso Suarabay. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 2(4), 235-242.
- Satrianegara, M. F., & Saleha, S. (2009). *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan r&d*. Bandung : Alfabeta
- Supartiningsih, S. (2017, Januari). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9-15.
- Widyanto, F. C. (2014). Keperawatan Komunitas Dengan Pendekatan Praktis. Yogyakarta: Nuha Medika.

- Yulianti, N., & Madiawati, P. N. (2015, Agustus). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung. *e-Proceeding of Management*, 2(2), 2056.
- Yuniarti, V. S. (2015). *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: CV Pustaka Setia.