HUBUNGAN IMPLEMENTASI DISCHARGE PLANNING DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANG ANGGREK RSD BALUNG JEMBER

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan

Oleh :

IMAM KHAMBALI

161.101.2042

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2018

SKRIPSI

HUBUNGAN IMPLEMENTASI DISCHARGE PLANNING DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANG ANGGREK RSD BALUNG JEMBER

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan

Oleh :

IMAM KHAMBALI

161.101.2042

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2018

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui, diperiksa dan telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.

Jember , 9 Februari 2018

Pembimbing I

Ns. Supriyadi, S.Kep.,M.Kes
NIP. 19740425 200501 1006

Pembimbing II

Ns. Achmad Sigit S.,M.Kep

PENGUJI SKRIPSI

Dewan Penguji Ujian Akhir Skripsi Pada Program S1 Keperawatan

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Jember

Jember , 9 Februari 2018

Ketua

Asmuji,S.KM.,M.Kep
NIP. 19720615 200501 1004

Pembimbing I

Ns. Supriyadi, S.Kep.,M.Kes
NIP. 19740425 200501 1006

Pembimbing II

Ns. Achmad Sigit S.,M.Kep

PENGESAHAN

HUBUNGAN IMPLEMENTASI DISCHARGE PLANNING DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANG ANGGREK RSD BALUNG JEMBER

Imam Khambali

NIM. 161.101.2042

Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi pada Program Studi S1 Keperawatan

Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Januari 2018

Penguji,

1.	Ketua	:Asmuji,S.KM.,M.Kep.	(.....)
		(NIP.197206152005011004)	
2.	Pembimbing 1	:Ns. Supriyadi, S.Kep.,M.Kes.	(.....)
		(NIP.197404252005011006)	
3.	Pembimbing II	:Ns. Achmad Sigit S.,M.Kep	(.....)

Mengetahui

Dekan

(Ns. AwatifulAzza, M.Kep.,Sp.Kep.Mat)

NIP.19701213 2005 01 2001

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul **"Hubungan implementasi discharge planning dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Anggrek RSD Balung Jember"** dengan lancar .Penulis menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dari berbagai pihak, Tugas Akhir Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis, mengucapkan banyak terimakasih yang tulus kepada :

1. Dr. Ir. Muhammad Hazmi, DESS.,Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ns. Awatiful Azza, M.Kep.,Sp.Mat selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ns. Sasmiyanto. S.Kep., M.Kes selaku ketua progam studi S1 keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jmber.
4. Ns. Supriyadi, S.Kep.,M.Kes selaku Dosen Pembimbing I dalam penelitian yang telah banyak memberikan arahan, masukan serta motivasi kepada peneliti.
5. Ns. Achmad Sigit S.,M.Kep selaku Dosen Pembimbing II dalam penelitian yang juga telah banyak memberikan masukan, bimbingan, dan arahan kepada peneliti.
6. Asmuji,S.KM.,M.Kep selaku dosen penguji skripsi yang telah banyak member masukan dalam penelitian ini
7. Kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan Skripsi penelitian ini.
8. Keluargaku, Istriku Tercinta dan anak-anakku yang aku kusayangi yang telah memberi support.

Peneliti menyadari bahwa tiada kesempurnaan melainkan hanya milik Allah SWT. Begitu juga dengan Skripsi ini mungkin belum dapat dikatakan sempurna, maka masukan yang bersifat konstruktif sangat peneliti harapkan. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih.

Jember, 9 Februari 2018

Peneliti

MOTTO

" Demi massa"

" Sesungguhnya manusia itu benar-benar berada dalam kerugian "

"Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal sholeh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran

dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran "

Dari Abdullah bin Abas ra Rosulullah bersabda " Ada dua macam nikmat yang selalu disia-siakan oleh sebagian besar manusia yaitu nikmat sehat dan nikmat masa yang lapang " (HR Bukhori)

" Hidup seorang mukmin adalah program perbaikan diri yang tertata hingga menemui Allah dalam kondisi terbaik, maka kehidupan terbaik adalah mempersiapkan kematian terbaik,

Keep Fighting Spirit ☺ "

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
PERNYATAAN PERSETUJUAN ii
ABSTRAK v
KATA PENGANTAR vii
MOTTO ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR SKEMA xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB 1 PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Perumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9
A. Konsep Rumah Sakit 9
B. Akreditasi Rumah Sakit 11
C. Konsep Discharge Planning 13
D. Konsep Kepuasan 19
E. Konsep Pelayanan 23

BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS 36
A. KerangkaKonsep 36
B. Hipotesis 37

BAB IV METODE PENELITIAN 38
A. DesainPenelitian 38
B. Populasi, Sampeldan Sampling 38
C. Definisi Oprasional 41
D. Tempat dan Waktu Penelitian 43
E. Etika Penelitian 43
F. Alat Pengumpulan Data 44
G. Prosedur Pengumpulan Data 45
H. Pengolahan Data dan Analisa Data 46

BAB V HASIL 49

BAB VI PEMBAHASAN 53
A. Interpretasi Dan Diskusi Hasil 53
B. Keterbatasan Penelitian 60
C. Implikasi Terhadap Pelayanan Keperawatan 61

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN 62
A. Kesimpulan 62
B. Saran 63

DAFTAR PUSTAKA 64
LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 DefinisiOperasional 42

DAFTAR SKEMA

Skema 3.1 Kerangka Konsep 36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Discharge Planning 18
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan 20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Informed Consent
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
Lampiran 3 Chek List Penelitian
Lampiran 4 Kuisoner
Lampiran 5 Kuisoner SPO Discharge Planning
Lampiran 6 Surat Ijin penelitian
Lampiran 7 Daftar riwayat hidup

DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto. 2005. ***Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik***. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Alimul Hidayat A.A., 2010. ***Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif***, Jakarta : Heath Books

Arief.2007. ***Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan***. Malang : Bayumedia Publishing.

Depkes RI. 2004. ***Sistem Kesehatan Nasional.*** Jakarta

Faiza,Ida Ayu. 2016. ***Studi Deskriptif Persiapan Dokumen Akreditasi Rumah Sakit 2015 Tentang Pembakuan Kode di Rumah Sakit Nanggulan Kullon Progo.*** Vol,5,No 2. Yogyakarta.

Http://journal.unnes.ac.id/index.php/kemas

International Standar Organization. 2008. ***Revision of ISO 9004:2000.*** Diperoleh dari : http://www.iso.org

Kemenkes RI. 2013. ***Data Dasar Rumah Sakit.*** Jakarta

Kotler, Philip, 2012. ***Prinsip-Prinsip Pemasaran.*** Edisi 12 Jilid 1. Jakarta : Erlangga

Natalya S,Ricky, Budi. 2014***. Hubungan Antara Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Rawat Jalan Dengan Minat Untuk Memanfaatkan Kembali Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Ranotana Weru Kota Manado***. Universitas Sam Ratulangi. Manado.

Notoatmodjo, S. 2010. ***Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi.*** Jakarta: Rineka Cipta

Notoatmodjo,s. 2005. ***Metodologi penelitian kesehatan.*** Jakarta : PT Rineka Cipta

Nursalam. 2008. ***Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Edisi 2.*** Salemba Medika : Jakarta.

PMK RI Nomor 46 Tahun 2015

Pohan,Imbalo.(2007).J***aminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan.*** Jakarta: EGC

Sinambela, Lijan Poltak. 2008***. Reformasi Pelayana Publik: (Teori Kebijakan dan Implementasi).*** Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2011. ***Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D***. Bandung: Alfabet

Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. (2008). ***Total Quality Management***, Yogyakarta : Andi

Tjiptono Fandy. 2006. ***Manajemen Jasa.*** Yogyakarta: Andi Offset.

Tutik, S , H. (2008). Evaluasi Model Perencanaan Pulang Yang Berbasis Teknologi Informasi. Diakses dari http:// journal. ui. ac.id /index. php/health/article/viewArticle/295 pada tanggal 10 Desember 2017.

Wanarto, G. 2013. ***Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan.*** Jatim. Forum Ilmiah Kesehatan (Forikes).

Wibowo, Much Ilham Novalisa Aji,dkk. 2015 . ***Pengaruh Sistem Manajemen Iso 9001 :2008 Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Kabupaten Sleman***. Vol.12. No. 01. Yogyakarta.