



**HUBUNGAN IMPLEMENTASI ASESMEN KEBUTUHAN
EDUKASI DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI RUANG RAWAT INAP MELATI RSD BALUNG JEMBER**

ARTIKEL JURNAL

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan**

Oleh :
IIN INDAHWATI
191.101.2041

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2021**

PERNYATAAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN IMPLEMENTASI ASESMEN KEBUTUHAN EDUKASI DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP MELATI RSD BALUNG JEMBER

Iin Indahwati
NIM. 191.101.2041

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

Jember , 1 Februari 2021

Pembimbing I

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

Pembimbing II

Ns. Komarudin, S. Kp., M. Kep., Sp. Kep. J
NPK. 19681208.93.05.384

PENGESAHAN

HUBUNGAN IMPLEMENTASI ASESMEN KEBUTUHAN EDUKASI DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP MELATI RSD BALUNG JEMBER

Iin Indahwati
NIM. 191.101.2041

Dewan Penguji Artikel Jurnal pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu
Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 1 Februari 2021

Penguji,

1. Ketua : Ns.Susi Wahyuning Asih, S. Kep., M. Kep.
(NPK. 19750920 010804491)
2. Pembimbing 1: Asmuji, SKM., M. Kep.
(NIP. 19720615 200501 1004)
3. Pembimbing II:Ns. Komarudin, S. Kp., M. Kep.,Sp.Kep. J (.....)
(NPK. 19681208.93.05.384)

Mengetahui,

Dekan


Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes.
NPK. 1979041610305358

PENGUJI ARTIKEL JURNAL

Dewan Penguji Artikel Jurnal Pada Program S1 Keperawatan

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Jember

Jember , 1 Februari 2021

Ketua



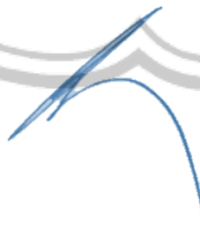
Ns. Susi Wahyuning Asih, S. Kep., M. Kep
NPK. 19750920 010804491

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Ns. Komarudin, S. Kp., M. Kep., Sp. Kep. J
NPK. 19681208.93.05.384

HUBUNGAN IMPLEMENTASI ASESMEN KEBUTUHAN EDUKASI DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP MELATI RSD BALUNG JEMBER

Iin Indahwati*, Asmuji*, Komarudin

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRACT

Preliminary: Needs assessment education is the process of gathering information, analyzing and interpreting data about patients and families. This activity is carried out to get an overview of various individual and environmental conditions as a basis for understanding individuals in developing health service programs that are in accordance with the needs of achieving good quality in hospital service. **Methods:** The design of this study was a correlational study using a cross sectional approach with the aim of examining whether there was a relationship between the implementation of the educational needs assessment and patient satisfaction. The population of this study was 135 respondents with a sample of 74 respondents. The sampling technique uses quota sampling. The instrument used was a questionnaire. **Results:** The analysis showed that most of the 55 (74.3%) respondents stated that the implementation of the education needs assessment was in a good category. Meanwhile, 49 (66.2%) respondents stated that the patient's satisfaction was in the satisfied category. The results of the analysis showed that the results of statistical tests test using the Spearman Rho statistical (p value = 0.00; $\leq \alpha = 0.05$; $r = 0.83$) showed that there was a relationship between the implementation of the education needs assessment and patient satisfaction in the Melati Inpatient Room, Balung Jember Hospital. **Discussion:** Implementation of the educational needs assessment is an absolute necessity for patients or respondents. And it is the information and education needed by patients while in the inpatient room. **Recommendation:** That the granting of rights and obligations must be conveyed not only in the form of documentation so that patients understand, understand and can make decisions about the services needed.

Keywords: Educational Needs Assessment Implementation, Patient Satisfaction

ABSTRAK

Pendahuluan: Asesmen kebutuhan edukasi merupakan proses pengumpulan informasi, menganalisis serta menginterpretasikan data tentang pasien dan keluarga. Kegiatan ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran tentang berbagai kondisi individu dan lingkungan sebagai dasar untuk memahami individu dalam pengembangan program pelayanan kesehatan yang sesuai kebutuhan tercapainya mutu yang baik dalam pelayanan di rumah sakit. **Metode:** Desain penelitian ini adalah korelasional dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* dengan tujuan untuk meneliti apakah ada hubungan implementasi asesmen kebutuhan edukasi dengan kepuasan pasien. Populasi penelitian ini berjumlah 135 responden dengan sampel sebanyak 74 responden. Teknik sampling menggunakan *quota sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuisioner. **Hasil :** Analisis menunjukkan bahwa sebagian besar 55 (74,3%) responden menyatakan implementasi asesmen kebutuhan edukasi dalam kategori baik. Sedangkan 49(66.2%) responden menyatakan kepuasan pasien dalam kategori puas. Hasil analisis menunjukkan hasil uji statistik menggunakan *Spearman Rho* ($p \text{ value} = 0.00; \leq \alpha=0.05; r=0.83$) menunjukkan ada hubungan antara implementasi asesmen kebutuhan edukasi dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Jember. **Diskusi:** Implementasi asesmen kebutuhan edukasi menjadi kebutuhan yang mutlak bagi pasien atau responden. Dan merupakan informasi dan edukasi yang dibutuhkan pasien selama di ruang rawat inap. **Rekomendasi:** Bahwa pemberian hak dan kewajiban harus tersampaikan tidak hanya dalam bentuk pendokumentasian sehingga pasien mengerti, memahami dan bisa mengambil keputusan untuk pelayanan yang dibutuhkan.

Kata kunci: Implementasi Asesme, Kebutuhan Edukasi, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah tempat atau sarana yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan (Notoatmodjo, 2013). Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan tempat penyelenggaraan layanan kesehatan yang menyeluruh atau komprehensif yang dipadukan dengan penggunaan penemuan teknologi kedokteran dan keperawatan terkini, dengan begitu rumah sakit dapat dikatakan sebagai tumpuan harapan manusia untuk mendapatkan hidup yang sehat atau sejahtera. Harapan manusia dapat terpenuhi dengan baik

jika rumah sakit menyediakan pelayanan dan fasilitas yang memadai. Pelayanan kepada pasien bukan saja saat pasien dirawat di rumah sakit tetapi pelayanan persiapan pemulangan merupakan kunci keberhasilan dari pelayanan rumah sakit.

Menurut Notoatmodjo, 2013. Dalam upaya peningkatan pelayanan rumah sakit, rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan menyusun Standart Operasional Prosedur yang diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan diantaranya rumah sakit sebagai sarana promosi kesehatan, Promosi kesehatan adalah proses memberdayakan masyarakat melalui kegiatan menginformasikan,

mempengaruhi dan membantu masyarakat agar berperan aktif dalam mendukung perubahan perilaku dan lingkungan serta menjaga dan meningkatkan kesehatan menuju ke taraf kesehatan yang optimal. Tujuan dari Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) adalah untuk memberdayakan pasien, keluarga pasien, sumber daya masyarakat sekitar rumah sakit untuk berperan aktif dalam proses pelayanan asuhan diantaranya Asesmen Kebutuhan Edukasi

Asesmen Kebutuhan Edukasi merupakan proses pengumpulan, menganalisis dan menginterpretasikan data atau informasi tentang pasien dan keluarganya. Kegiatan ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran tentang berbagai kondisi individu dan lingkungannya sebagai dasar untuk memahami individu dan untuk pengembangan program pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan (Craven dan Hirnle, 1996 dalam Suliha, 2012). Asesmen kebutuhan edukasi di ruang rawat inap merupakan tanggung jawab seluruh tenaga kesehatan Profesional Pemberi Asuhan (PPA) sesuai bidangnya di rumah sakit, baik itu dokter, ahli gizi (nutrisionis), farmasi klinik, perawat serta bidan sebagai pelaku yang memberi pelayanan 24 jam dan menemani pasien selama mendapatkan perawatan di rumah sakit.

Bentuk dari pelayanan pemberian kebutuhan edukasi yang dilaksanakan oleh Profesional Pemberi Asuhan (PPA) yakni berupa pengkajian yang dilakukan oleh staf rumah sakit berdasarkan bidang keilmuan yang bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan pengetahuan masing-masing pasien dan keluarganya berupa edukasi serta informasi yang jelas dan terarah. Menurut Poewarni, Sopacua dan Evie, 2016. Informasi yang disampaikan oleh

Profesional Pemberi Asuhan (dokter, ahli gizi (nutrisionis), farmasi klinik, perawat serta bidan) kepada keluarga dan pasien, berupa informasi umum diantaranya hak dan kewajiban pasien dan keluarga, *general consent*, pelayanan yang disediakan (jam pelayanan), orientasi ruangan, pencegahan resiko jatuh, sedangkan kebutuhan edukasi khusus yakni diagnosa penyakit serta perkembangan dari pasien, penggunaan obat yang aman dan efek samping dan reaksi obat, diet / nutrisi, management nyeri, penggunaan peralatan medis, tehnik rehabilitasi, serta tindakan pencegahan yakni berupa cuci tangan dan pemasangan gelang. yang diharapkan dapat diketahui, dipahami, diyakini, dan diimplementasikan oleh pasien dan keluarga, sedangkan edukasi adalah penambahan pengetahuan dan kemampuan seseorang melalui teknik praktik belajar atau instruksi, dengan tujuan untuk mengingat fakta atau kondisi nyata, dengan cara memberi dorongan terhadap pengarah diri, aktif memberikan informasi-informasi atau ide baru (Craven dan Hirnle, 1996 dalam suliha, 2012). Peran seorang pemberi asuhan yaitu berperan membantu pasien meningkatkan kesehatannya melalui pemberian pengetahuan tentang perawatan dan tindakan medis yang diterima sehingga pasien atau keluarga dapat mengetahui hak serta kewajiban selama mendapatkan perawatan di ruang rawat inap serta meningkatkan pengetahuan yang penting bagi pasien atau keluarga. Selain itu, perawat juga dapat memberikan pendidikan kesehatan kepada kelompok keluarga yang berisiko, kader kesehatan, dan masyarakat (Doheny, 1982 dalam Kusnanto, 2014).

Kebutuhan edukasi ini selaras dilakukan di ruang rawat inap guna

menambah pengetahuan pasien dan keluarga, menambah rasa kepercayaan terhadap petugas kesehatan serta diharapkan dapat meningkatkan kepuasan serta mutu pelayanan (KARS, 2012). Dalam pelaksanaan asesmen kebutuhan edukasi diharapkan dapat menambah kepuasan serta kepercayaan kepada petugas kesehatan, dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit dengan mengikuti akreditasi rumah sakit, dimana upaya peningkatan mutu pelayanan yang berorientasi kepada proses sangatlah penting untuk dilaksanakan, dimana akreditasi akan membangun sistem dan mengintegrasikan budaya mutu ke dalam pelayanan di rumah sakit dan menghasilkan kinerja berdasarkan standar profesi, sehingga pelaku pelayanan akan merasa aman dan nyaman dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan pihak penerima pelayanan akan merasa puas karena pelayanan yang diberikan telah sesuai memenuhi standar keinginan. Menurut Engel, 2008 dalam Suwardji, (2012), Kepuasan pasien terhadap kualitas jasa pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor penentu, antara lain yaitu *tangibility* atau aspek yang terlihat secara fisik misalnya, peralatan dan personel, *reliability* atau kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat, *responsiveness* atau kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat, *assurance* atau kemauan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan, *emphaty* atau kemauan personel untuk peduli dan memperhatikan setiap pelanggan (Tjiptono dkk 2004 dalam Wanarto, 2016).

Di Rumah Sakit Daerah Balung sendiri pelayanan asesmen kebutuhan edukasi khususnya di pelayanan

keperawatan telah dibuat serta alurnya telah disusun dengan sangat rapi sesuai dengan bidang dalam pemberian pelayanan keperawatan sehingga mempermudah perawat untuk menjalankan dengan sebaik mungkin, serta didukung dengan media yang tepat, data informasi yang valid dan akurat serta sumber daya yang mendukung, termasuk sumber daya manusia yang optimal, namun sangat disayangkan kebanyakan hanya dipakai dalam bentuk pendokumentasian sedangkan penerapannya kepada pasien sangat kurang. Hal ini diperoleh dengan melakukan studi pendahuluan di Rumah Sakit Daerah Balung di Ruang Rawat Inap Melati dari hasil wawancara 35 responden yang di jadikan sampel didapatkan data bahwa pasien tidak tahu dan tidak mendapatkan kebutuhan edukasi atau pendidikan kesehatan yang seharusnya tersampaikan ketika pasien baru datang dan akan dirawat di Ruang Rawat inap. Sampai saat ini, asesmen kebutuhan edukasi yang dilakukan oleh beberapa petugas Profesional Pemberi Asuhan khususnya oleh perawat di Ruang Rawat Inap Melati tidak melaksanakan edukasi serta informasi hal ini dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Ruang Rawat Inap Melati, dan rata-rata perawat masih berfokus pada kegiatan rutinitas pengisian *medical record* pasien, yaitu berupa pengisian dokumentasi pengkajian sedangkan pelaksanaan tentang edukasi ke pasien belum terimplementasi dengan baik sehingga akan berdampak terhadap edukasi tentang pengetahuan pasien akan pendidikan kesehatan selama di rumah sakit sehingga akan berdampak pada mutu pelayanan yang turun serta akan berdampak pada kepuasan pasien dan keluarga terhadap tenaga kesehatan serta rumah sakit. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang

Hubungan Implementasi Asesmen Kebutuhan Edukasi Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Kabupaten Jember.

TUJUAN

Tujuan Umum Mengetahui implementasi Asesmen Kebutuhan Edukasi dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Kabupaten Jember. Tujuan khususnya menganalisis hubungan Asesmen Kebutuhan Edukasi dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Kabupaten Jember peneliti memberikan pasien Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Jember dengan kuisioner, dimana kuisioner kepuasan terdiri dari 10 pertanyaan, setelah kuisioner terkumpul peneliti melakukan analisa secara Computerized dengan menggunakan Uji Spearman Rho.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *cross sectional* yang

penelitian yang dilakukan pada stau waktu dan satu kali untuk mencari hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Ruang rawat inap Melati RSD Balung Jember, sampel yang di teliti sebanyak 74 Responden Bahan Penelitian ini adalah Kuisioner untuk mengetahui hubungan setelah implementasi Asesmen Kebutuhan Edukasi dengan kepuasan pasien. Proses pengumpulan data dan mengukur variable independent serta variabel dependent dilaksanakan pada pasien ruang rawat inap Melati yang akan di rawat di ruang rawat inap Rumah sakit.

Setelah data terkumpul kemudian ditabulasi dan dilakukan analisis data karena data yang diuji meliputi data numerik 49 responden puas dan 5 responden mengatan kurang puas terhadap implementasi Asesmen Kebutuhan Edukasi dan hasil uji statistik dengan uji Spearman Rho dimana ($p\text{-value} = 0.000, \leq \alpha=0.05$).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Jember Pada Bulan Desember 2020 (n=74)

Usia	Jumlah	Persentase
21 – 35	34	45.6
36 – 50	33	44.6
51 – 65	7	9.5
Total	74	100.0

Sumber data primer

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui usia responden pasien Ruang Rawat Inap Melati adalah sebagian besar rentang usia 21-35 tahun adalah 34

responden (45.6%) dan 36-50 tahun dengan jumlah 33 responden (44.6%) serta 51-65 tahun dengan jumlah 7 responden (9,5%).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Jember Pada Bulan Desember 2020 (n=74)

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	33	44.6
Perempuan	41	55.4
Total	74	100.0

Sumber data primer

Berdasarkan tabel 2 Sebagian besar responden adalah berjenis kelamin perempuan yaitu 41 responden 55.4%. sedangkan berjenis kelamin laki-laki 33 responden 44.6% yang menjadi responden di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Jember.

Tabel 3 Distribusi Implementasi Asesmen Kebutuhan Edukasi di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Jember Pada Bulan Desember 2020 (n=74)

Implementasi Asesmen Kebutuhan Edukasi	Jumlah	Persentase
Baik	55	74.3
Kurang	19	25.7
Total	74	100.0

Sumber data primer

Berdasarkan tabel 3 dapat disimpulkan sebagian besar responden adalah mengatakan baik terhadap pelayanan implementasi asesmen kebutuhan edukasi sebanyak 55 responden (74.3%). sedangkan mengatakan kurang terhadap pelayanan implementasi asesmen kebutuhan edukasi 19 responden (25.7%) di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Jember

Tabel 4 Distribusi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Jember Pada Bulan Desember 2020 (n=74)

Kepuasan	Jumlah	Persentase
Puas	49	66.2%
Cukup	20	27.0%
Kurang puas	5	6.8 %
Total	74	100 %

Sumber data primer

Berdasarkan tabel 4 dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung yaitu puas 49 responden (66.2 %), cukup 20 responden (27.0%), dan kurang puas 5 responden (6.8%).

RSD Balung Jember Pada Bulan Desember 2020 (n=74)

Tabel 5 Hubungan Implementasi Asesmen Kebutuhan Edukasi Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Melati

Sumber data primer

Berdasarkan tabel 5 di atas diketahui dari 49 responden di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung dengan

Implementasi Asesmen Kebutuhan Edukasi	Kepuasan Pasien							
	Puas		Cukup		Kurang		Total	
	Jumlah	% Total	Jumlah	% Total	Jumlah	% Total	Jumlah	% Total
Baik	49	89%	6	11%	0	0%	55	100%
Kurang	0	0%	14	74%	5	26%	19	100%
Jumlah	49		20		5		74	100%
$P = 0.00$		$\alpha = 0.05$		n = 74				

implementasi asesmen kebutuhan edukasi mengatakan baik atau puas. Sedangkan 0 responden mengatakan kurang terhadap implementasi asesmen kebutuhan edukasi di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung. Dimana ada hubungan dari segi kepuasan pemberian implementasi asesmen kebutuhan edukasi sebelum menempati dan mendapatkan pelayanan di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung, dengan demikian dapat disimpulkan terdapat hubungan implementasi asesmen kebutuhan edukasi dengan kepuasan pasien. Hal ini didukung hasil uji statistik dengan uji *Spearman Rho* dimana ($p\text{-value} = 0.00, \leq \alpha=0.05$) yang menunjukkan terdapat Hubungan Implementasi Asesmen Kebutuhan Edukasi Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Jember.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis dari 74 responden, yang diambil di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung yang diberi daftar pertanyaan seputar kepuasan pasien terhadap implementasi asesmen kebutuhan edukasi yang dilakukan di ruangan tersebut. Setelah data terkumpul dilakukan tabulasi data dengan menggunakan analisis bivariat setelah itu dilakukan uji statistik untuk mengetahui ada hubungan implementasi asesmen kebutuhan edukasi dengan kepuasan pasien di

Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Jember. Dari 49 responden di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung dengan implementasi asesmen kebutuhan edukasi mengatakan baik atau puas. Sedangkan 5 responden mengatakan kurang puas terhadap implementasi asesmen kebutuhan edukasi di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung. Dimana ada hubungan dari segi kepuasan pemberian implementasi asesmen kebutuhan edukasi diberikan kepada pasien baru datang di ruang rawat inap dan sebelum dilakukan perawatan dengan demikian dapat disimpulkan terdapat hubungan implementasi asesmen kebutuhan edukasi dengan kepuasan pasien. Hal ini didukung hasil uji statistik dengan uji *Spearman Rho* dimana ($p\text{-value} = 0.000, \leq \alpha=0.05$) yang menunjukkan terdapat hubungan implementasi asesmen kebutuhan edukasi dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Jember.

Proses asesmen kebutuhan edukasi harus dilakukan secara komprehensif dan melibatkan multidisiplin, mencakup semua pemberi layanan kesehatan atau PPA (Profesional Pemberi Asuhan) yang terlibat dalam memberi layanan kesehatan kepada pasien (Potter & Perry dalam Herniyatun dkk, (2012:128).). Seseorang yang memberikan asuhan kesehatan atau edukasi yang diberikan dan disusun

berdasarkan tingkat kebutuhan edukasi kepada pasien baru dan yang akan diberikan pelayanan kesehatan di rawat inap yakni dokter, ahli gizi (nutrisi), farmasi klinik, perawat serta bidan adalah staf rumah sakit yang berfungsi sebagai *educator* (Profesional Pemberi Asuhan) atau pemberi asuhan pendidikan kesehatan, proses asesmen kebutuhan edukasi bersamaan dengan fasilitas kesehatan, menyediakan pendidikan kesehatan dan memotivasi staf rumah sakit untuk merencanakan serta mengimplementasikan asesmen kebutuhan edukasi (Asesmen Edukasi Association, 2008 dalam Siahaan, 2009:11).

Seorang PPA (Profesional Pemberi Asuhan) bertugas membuat rencana, mengkoordinasikan, memonitor dan memberikan tindakan dan proses kelanjutan perawatan. Asesmen kebutuhan edukasi ini menempatkan perawat pada posisi yang penting dalam proses perawatan pasien dan dalam tim Profesional Pemberi Asuhan di rumah sakit, karena pengetahuan dan kemampuan perawat dalam proses keperawatan sangat berpengaruh dalam memberikan kontinuitas perawatan melalui proses asesmen kebutuhan edukasi (Caroll & Dowling, 2007 dalam Rahmi, 2011:12).

Proses pemberian asesmen kebutuhan edukasi yang baik adalah dimana setiap pasien yang dirawat di rumah sakit memerlukan asesmen kebutuhan edukasi sesuai dengan tingkat kebutuhan pasien. Pasien dan seluruh anggota keluarga harus mendapatkan informasi tentang semua rencana perawatan yang akan diterima selama dirawat di rumah sakit. Asesmen kebutuhan edukasi atau rencana pemberian asuhan berupa informasi yang akan diterima oleh pasien sebelum diberikan layanan kesehatan di ruang rawat inap tidak

hanya melibatkan pasien tapi juga keluarga yang dianggap dapat memberi keputusan, pemberi layanan kesehatan atau PPA (Profesional Pemberi Asuhan) memiliki tujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan spesifik untuk mempertahankan atau mencapai fungsi maksimal saat pasien dirawat di rumah sakit, tindakan ini juga bertujuan memberikan pelayanan terbaik untuk menjamin asuhan berkualitas antara rumah sakit dan komunitas dengan memfasilitasi komunikasi yang efektif sehingga akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan asesmen kebutuhan edukasi. Di dalam aplikasinya asesmen kebutuhan yang diberikan sudah semaksimal mungkin yang diberikan oleh profesional pemberi asuhan akan tetapi definisi kepuasan maupun penerimaan informasi yang ditangkap oleh pasien yakni berbeda ragam, di karenakan setiap pasien atau individu menyampaikan rasa puas, cukup puas bahkan kurang terhadap suatu pelayanan berbeda beda di karenakan persepsi setiap pasien tidaklah sama. Hal ini yang menjadikan tolok ukur bagi Rumah Sakit untuk bisa menjadikan pelayanan Asesmen Kebutuhan Edukasi menjadi lebih bermutu.

Hal ini sejalan dengan teori yakni ada 10 (sepuluh) dimensi dalam penilaian mutu pelayanan yakni : *tangibles* (berwujud), *reliability* (andal), *responsiveness* (daya tanggap), *competence* (kemampuan), *courtesy* (ramah), *credibility* (jujur), *security* (keamanan, bebas terhadap resiko), *access* (mudah dihubungi), *communication* (informasi yang adekuat), *undersanding the costumer* (penuh pengertian pelanggan). (Perasuraman, dkk. (1990) dalam Cecep triwibowo (2013) apabila 10 dimensi tersebut terpenuhi akan

mempengaruhi kepuasan pelayanan dimana tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan (Kotler, 1988 dalam Khairani 2017). Dapat disimpulkan tujuan dari asesmen kebutuhan edukasi, menyiapkan pasien secara fisik, psikologis, dan sosial, meningkatkan pengetahuan serta memberikan derajat kesehatan yang maksimal kepada pasien baru dan akan dilakukan perawatan di rawat inap, meningkatkan perawatan yang berkelanjutan pada pasien saat menempati ruang rawat inap, membantu rujukan pasien pada sistem pelayanan yang lain atau dengan kata lain dapat memudahkan Profesional Pemberi Asuhan dalam memberikan edukasi kepada pasien, sehingga akan membantu pasien dan keluarga memiliki pengetahuan kurang maupun lebih, serta keterampilan dan sikap akan memberikan dampak yang baik bagi status kesehatan pasien sehingga mutu pelayanan yang di berikan akan menjadi baik.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Dalam penelitian ini Ada Hubungan Implementasi Asesmen Kebutuhan Edukasi dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung. Jadi terbukti ada hubungan implementasi *discharge planning* dengan kepuasan pasien.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini maka Peneliti menyampaikan saran

sebagai berikut Masyarakat Menyarankan masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan serta pelayanan asesmen kebutuhan edukasi seputar hak dan kewajiban pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Jember. Petugas Kesehatan Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi motivasi agar lebih baik lagi dalam mengimplementasikan asesmen kebutuhan edukasi khususnya informasi umum diantaranya hak dan kewajiban pasien dan keluarga serta *general consent* guna untuk meningkatkan mutu pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan serta di lakukannya evaluasi tiap 3 bulan sekali terkait mutu pelayanan khususnya Asesmen kebutuhan edukasi terkait dengan akreditasi Rumah Sakit. Institusi Pendidikan Kesehatan Sebagai masukan dalam memberikan informasi pada institusi pendidikan kesehatan tentang Implementasi Asesmen Kebutuhan Edukasi khususnya dalam mempelajari tingkat kebutuhan edukasi kepada pasien sehingga pasien tahu, mampu serta menerima informasi selama di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Jember untuk menjadikan referensi asesmen kebutuhan edukasi dalam pemberian proses belajar mengajar serta menjadikan mahasiswa keperawatan sebagai edukator dalam proses pembelajaran di Rumah Sakit. Dinas Kesehatan Hasil penelitian ini diharapkan sebagai masukan untuk turut serta membantu dalam memonitoring kepuasan masyarakat terhadap rumah sakit instansi pemerintah tentang implementasi asesmen kebutuhan edukasi diantaranya hak dan kewajiban pasien serta peran PPA alam memberikan penjelasan seputar perkembangan pasien serta

penjelasan penyakit pasien kepada keluarga pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Jember. Peneliti Selanjutnya Menyarankan peneliti selanjutnya dapat memperbaharui penelitian ini dan lebih mendalami pada faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan khususnya tentang implementasi asesmen kebutuhan edukasi yang dilakukan oleh PPA (Profersional Pemberi Asuhan) yang masih dianggap kurang baik di dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto. (2015). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

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

Depkes RI.(2014). *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.

Herniyatun.Dkk. (2012). *Efektifitas Progam Discharge Planingterhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2009*.

International Standar Organization. (2018). *Revision of ISO 9004:2000*. Diperoleh dari : <http://www.iso.org>

KARS.(2012) *Tentang Akreditasi Rumah Sakit*

Kemendes RI. (2013). *Data Dasar Rumah Sakit*. Jakarta.

Khairani.(2017). *Psikologi Belajar*. Yogyakarta:Aswaja Presindo.

Kusnanto.(2014) *Pengantar Profesi Dan Praktik Keperawatan Professional*. Jakarta:EGC.

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

Notoadmodjo.(2013). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Notoatmojdo. (2014). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta

Notoatmodjo,s. (2015). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta : PT Rineka Cipta

Nursalam. (2018). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Edisi 2*. Salemba Medika : Jakarta.

- Poerwani, Dkk(2016). Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Psikologi Dan Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Suliha.(2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B. Bandung: Aflabeta.
- Pohan,Imbalo.(2017).Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan. Jakarta: EGC
- Suwardji.(2012). Penelitiann Tindakan Kelas(PTK) Dan Penulisan Karya Ilmiah. Surakarta: Yuma Presindo
- Rahmi.(2011) Pengaruh Discharge Planning Terstruktur Terhadap Kualitas Hidup Pasien Stroke Skemik Di RSUD AL Ihsan Dan RS Al Islam Bandung. Tesis Universitas Indonesia
- Tjiptono, dkk. (2018). Total Quality Management, Yogyakarta
- Triwibowo.(2013). Managemen Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit.Jakarta: TIM
- Siahaan.(2009). Pengantar Ilmu Komunikasi Dan Peran Managemen Dalam Komunikasi. Jakarta: Buku Seru.
- Walukow, D. N., Rumayar, A. A., Kandou, G. D., Kesehatan, F., Universitas,M., & Ratulangi, S. (2019). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. Kesmas, 8(4), 62–66.
- Sinambela, Lijan Poltak.(2018). Reformasi Pelayana Publik: (Teori Kebijakan dan Implementasi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Wanarto, G. (2013). Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan. Jatim. Forum Ilmiah Kesehatan (Forikes)
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabet