

HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PERAWAT DALAM PELAKSANAAN DISCHARGE PLANNING DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD DR. LOEKMONO HADI KUDUS

Fenus Febrianti¹, Muhammad Purnomo², Anny Rosiana Mashitoh³

fenusfebrianti28@gmail.com¹, muh.purnomo@umkudus.ac.id², annyrosiana@umkudus.ac.id³

Universitas Muhammadiyah Kudus

ABSTRAK

Komunikasi efektif merupakan salah satu kompetensi penting yang harus dimiliki perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien, terutama pada pelaksanaan discharge planning. Pelaksanaan discharge planning yang disertai komunikasi efektif dapat membantu pasien dan keluarga memahami kondisi kesehatan, pengobatan, perawatan lanjutan, serta upaya pencegahan komplikasi setelah pulang dari rumah sakit. Kondisi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi efektif perawat dalam pelaksanaan discharge planning dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross-sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap yang memenuhi kriteria inklusi, dengan pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner komunikasi efektif perawat dan kuesioner kepuasan pasien yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan menggunakan uji korelasi Spearman Rank dengan tingkat signifikansi 0,05. Hasil penelitian diharapkan menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif perawat dalam pelaksanaan discharge planning dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik komunikasi yang dilakukan perawat selama proses discharge planning, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan melalui penguatan komunikasi efektif pada pelaksanaan discharge planning.

Kata Kunci: Komunikasi Efektif, Discharge Planning, Kepuasan Pasien.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pelayanan yang bermutu, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Keberhasilan pelayanan rumah sakit tidak hanya diukur dari aspek keberhasilan tindakan medis dan keperawatan, tetapi juga dari tingkat kepuasan pasien sebagai penerima layanan. Kepuasan pasien menjadi indikator utama mutu pelayanan kesehatan karena mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima selama proses perawatan (Alolayan et al., 2023).

Hasil penelitian terbaru menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di berbagai negara masih bervariasi. Ahmed et al. (2022) melaporkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap di beberapa rumah sakit Asia berada pada rentang 70–88% (Ahmed et al., 2022). Alolayan et al. (2023) menemukan tingkat kepuasan pasien sebesar 81,2% pada rumah sakit pemerintah (Alolayan et al., 2023), sedangkan Sharma et al. (2024) melaporkan tingkat kepuasan pasien mencapai 84,5% pada pelayanan rawat inap (Sharma et al., 2024). Di Indonesia, penelitian Suryani et al. (2022) menunjukkan tingkat kepuasan pasien rawat inap sebesar 76,8% (Suryani et al., 2022), sedangkan Rahmawati dan Nugroho (2023) menemukan tingkat kepuasan sebesar 74,5% (Rahmawati dan Nugroho, 2023). Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus tahun 2024, tingkat kepuasan pasien berada pada angka 84,23%, namun masih belum mencapai target optimal rumah sakit yaitu $\geq 90\%$.

Rendahnya kepuasan pasien dapat menimbulkan berbagai dampak negatif terhadap rumah sakit. Nguyen et al. (2022) menyatakan bahwa ketidakpuasan pasien dapat meningkatkan risiko perpindahan pasien ke fasilitas kesehatan lain hingga hampir tiga kali lipat (Nguyen et al., 2022). Alharbi et al. (2023) juga menemukan bahwa ketidakpuasan pasien berkontribusi terhadap penyebaran informasi negatif yang berdampak pada penurunan citra dan reputasi rumah sakit (Alharbi et al., 2023). Selain itu, Susanto et al. (2023) melaporkan bahwa rendahnya kepuasan pasien berkaitan dengan penurunan capaian mutu pelayanan dan hasil akreditasi rumah sakit. Dampak lainnya adalah menurunnya loyalitas pasien serta berkurangnya kunjungan ulang ke rumah sakit (Pratiwi et al., 2022).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, sikap tenaga kesehatan, waktu pelayanan, serta komunikasi tenaga kesehatan (Ahmed et al., 2022). Dalam pelayanan keperawatan, salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah kualitas asuhan keperawatan, termasuk pelaksanaan discharge planning dan komunikasi efektif perawat (Pratiwi et al., 2022).

Discharge planning merupakan proses perencanaan pemulangan pasien yang dilakukan secara sistematis sejak pasien dirawat hingga siap pulang, dengan tujuan menjamin kesinambungan perawatan di rumah, meningkatkan kemampuan perawatan mandiri, serta mencegah komplikasi dan readmisi (Hinkle & Cheever, 2022). Zhang et al. (2023) menyatakan bahwa discharge planning yang terstruktur dapat menurunkan angka readmission hingga 17,6% dan meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan (Zhang et al., 2023). Lee et al. (2024) juga melaporkan bahwa pasien yang menerima discharge planning secara komprehensif memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan pasien yang tidak menerima informasi secara lengkap (Lee et al., 2024).

Keberhasilan discharge planning sangat dipengaruhi oleh komunikasi efektif perawat. Komunikasi efektif merupakan proses penyampaian informasi yang jelas, tepat, dan mudah dipahami sehingga tercapai kesamaan persepsi antara perawat dan pasien. Dalam discharge planning, komunikasi efektif dibutuhkan agar pasien memahami kondisi kesehatannya, penggunaan obat, tanda bahaya, serta jadwal kontrol ulang. Menurut Joint Commission International (JCI), komunikasi efektif merupakan komponen utama keselamatan pasien dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan (JCI, 2023).

Hubungan komunikasi efektif dengan kepuasan pasien telah dibuktikan oleh berbagai penelitian. Yuliani dan Handayani (2022) menemukan adanya hubungan signifikan antara komunikasi perawat dengan kepuasan pasien ($p=0,001$) (Yuliani dan Handayani, 2022). Kusuma et al. (2023) juga melaporkan adanya korelasi kuat antara komunikasi efektif dan kepuasan pasien ($r=0,621$; $p=0,000$). Rahman et al. (2024) menyatakan bahwa pasien yang menerima komunikasi efektif dalam discharge planning memiliki peluang 3,4 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien dengan komunikasi kurang efektif. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi efektif perawat merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien (Rahman et al. (2024).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di ruang rawat inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus pada Januari 2026 terhadap 7 pasien, diperoleh hasil bahwa 4 pasien (57,1%) menyatakan puas terhadap pelayanan discharge planning yang diberikan perawat, sedangkan 3 pasien (42,9%) menyatakan kurang puas. Ketidakpuasan tersebut disebabkan oleh kurang jelasnya informasi mengenai perawatan lanjutan di rumah (2 pasien), kurangnya kesempatan bertanya kepada perawat (2 pasien), serta penyampaian informasi yang terlalu cepat sehingga sulit dipahami terutama pada pasien lanjut usia (1 pasien). Selain itu, beberapa pasien juga belum memahami jadwal kontrol ulang, aturan minum obat, serta tanda bahaya setelah pulang dari rumah sakit.

Menurut pengamatan penulis selama ini kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Loekmono Hadi Kudus masih kurang optimal, hal ini dapat dilihat dari informasi-informasi di media sosial ataupun pengalaman pribadi klien. Pelayanan perawat yang kurang tersebut berpengaruh pada kepuasan pasien. Menurut survey kepuasan pelayanan pasien yang dilakukan penulis pada bulan Februari 2025 mendapati data jumlah pasien yang merasa puas dan kurang puas atas pelayanan keperawatan yang didapat.

Dari data yang didapat oleh penulis memperlihatkan Gambaran tingkat kepuasan pasien RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus pada bulan Januari sampai Desember tahun 2024 yaitu Pasien merasa tidak puas sebanyak 0,01%, pasien merasa puas sebanyak 60,8%, pasien merasa sangat puas sebanyak 39,0%, pasien merasa kurang puas 0,06%, dan pasien merasa biasa 0,01%. Berdasarkan lampiran latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang adakah “Hubungan Komunikasi Efektif Perawat dalam Pelaksanaan Discharge Planning dengan Kepuasan Pasien di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk kuantitatif karena data yang digunakan berbentuk angka dan dianalisis menggunakan uji statistik untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Jenis penelitian ini disebut observasional analitik karena peneliti tidak memberikan perlakuan atau intervensi kepada responden, tetapi hanya mengamati hubungan antara komunikasi efektif perawat dalam pelaksanaan discharge planning (variabel independen) dengan kepuasan pasien (variabel dependen).

Selanjutnya, penelitian ini menggunakan pendekatan cross sectional, yaitu pengambilan data dilakukan pada satu waktu tertentu secara bersamaan antara variabel bebas dan variabel terikat. Artinya, peneliti mengukur komunikasi efektif perawat dan tingkat kepuasan pasien pada saat yang sama tanpa adanya follow-up. Metode penelitian ini juga termasuk penelitian korelasional (correlational study), karena bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan serta kekuatan hubungan antara dua variabel yang diteliti, tanpa mencari hubungan sebab akibat secara langsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi Efektif Yang Digunakan Perawat Kepada Pasien Dalam Perencanaan Pasien Pulang Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus Tahun 2026

Berdasarkan Tabel diketahui bahwa dari 93 responden, hampir setengahnya menilai komunikasi efektif perawat dalam pelaksanaan discharge planning berada pada kategori baik yaitu sebanyak 42 responden (45,2%), hampir setengahnya menilai komunikasi efektif pada kategori cukup yaitu sebanyak 37 responden (39,8%), dan sebagian kecil menilai komunikasi efektif pada kategori kurang yaitu sebanyak 14 responden (15,1%). Temuan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien telah merasakan komunikasi yang baik selama proses perencanaan pasien pulang, meskipun masih terdapat sejumlah pasien yang menilai komunikasi yang diterima belum optimal. Hasil ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan perawat pada umumnya telah mampu memenuhi kebutuhan informasi pasien selama menjalani perawatan, namun masih diperlukan upaya peningkatan agar seluruh pasien memperoleh kualitas komunikasi yang sama. Menurut Nursalam (2020), persepsi pasien terhadap komunikasi perawat dipengaruhi oleh kejelasan informasi, empati, kemampuan mendengarkan, serta keterampilan perawat dalam membangun hubungan terapeutik.

Komunikasi efektif merupakan kemampuan tenaga kesehatan dalam menyampaikan informasi secara jelas, akurat, lengkap, tepat waktu, dan mudah dipahami sehingga tercipta kesamaan persepsi antara pemberi dan penerima informasi (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Dalam praktik keperawatan, komunikasi efektif menjadi dasar terbentuknya hubungan terapeutik yang memungkinkan pasien memahami kondisi kesehatannya, mengikuti anjuran pengobatan, serta berpartisipasi aktif dalam proses penyembuhan (Potter, Perry, Stockert, & Hall, 2021). Pada pelaksanaan discharge planning, komunikasi efektif tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana edukasi yang membantu pasien dan keluarga mempersiapkan perawatan lanjutan di rumah. Oleh karena itu, keberhasilan discharge planning sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi yang dibangun antara perawat dengan pasien (Irmawati, Dwiantoro, & Santoso, 2022).

Hasil penelitian ini didukung oleh literature review yang dilakukan oleh Irmawati, Dwiantoro, dan Santoso (2022) yang menyimpulkan bahwa pelaksanaan discharge planning yang efektif harus dimulai sejak pasien masuk rumah sakit dan memerlukan komunikasi yang berkesinambungan antara perawat, pasien, keluarga, dan tenaga kesehatan lainnya. Komunikasi yang berlangsung secara konsisten mampu meningkatkan kesiapan pasien untuk melanjutkan perawatan di rumah, meningkatkan kepatuhan terhadap terapi, serta mengurangi kesalahan dalam memahami instruksi kesehatan. Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa komunikasi merupakan komponen utama dalam menentukan keberhasilan proses pemulangan pasien.

Penelitian Jayanti, Etlidawati, Suroso, dan Azizah (2024) juga menunjukkan bahwa komunikasi efektif perawat mempunyai hubungan yang signifikan dengan pelaksanaan discharge planning ($p < 0,05$). Penelitian tersebut menjelaskan bahwa perawat yang mampu memberikan penjelasan secara sistematis mengenai kondisi pasien, penggunaan obat, jadwal kontrol, aktivitas yang diperbolehkan, serta tanda bahaya setelah pulang akan meningkatkan pemahaman pasien terhadap rencana perawatan lanjutan. Sebaliknya, komunikasi yang kurang jelas menyebabkan pasien lebih sulit memahami informasi yang diberikan sehingga pelaksanaan discharge planning menjadi kurang optimal. Hasil tersebut juga didukung oleh penelitian Rahayu, Wahyuni, dan Lestari (2023) yang menyatakan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan secara efektif meningkatkan kepatuhan pasien terhadap anjuran tenaga kesehatan dan memperkuat hubungan saling percaya antara pasien dengan perawat.

Temuan penelitian ini juga diperkuat oleh systematic review yang dilakukan oleh Gultom dan Basabih (2024) terhadap 34 penelitian mengenai komunikasi pada proses

pemulangan pasien. Hasil kajian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang melibatkan pasien dan keluarga secara aktif, didukung media edukasi tertulis maupun teknologi komunikasi, mampu meningkatkan pemahaman pasien terhadap instruksi perawatan di rumah, meningkatkan keselamatan pasien, serta menurunkan risiko kesalahan setelah pasien dipulangkan. Selain itu, Dimla, Parkinson, Wood, dan Powell (2023) juga menyimpulkan bahwa komunikasi yang terstruktur selama transisi perawatan mampu meningkatkan kesiapan pasien dalam melakukan perawatan mandiri dan mengurangi angka readmission. Temuan tersebut semakin memperkuat bahwa komunikasi merupakan komponen utama dalam keberhasilan proses pemulangan pasien di rumah sakit.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Safitri, Nurhayati, dan Pratiwi (2023) yang menemukan adanya hubungan bermakna antara peran perawat dengan pelaksanaan discharge planning. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa salah satu bentuk peran perawat yang paling dominan adalah kemampuan memberikan informasi dan edukasi kepada pasien melalui komunikasi yang baik. Perawat yang mampu menjalin komunikasi secara terbuka akan lebih mudah mengidentifikasi kebutuhan pasien sehingga edukasi yang diberikan menjadi lebih sesuai dengan kondisi pasien. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Marlina dan Handayani (2022) yang menyatakan bahwa kemampuan komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan meningkatnya kesiapan pasien dalam melanjutkan perawatan di rumah.

Selain itu, penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan discharge planning menunjukkan bahwa komunikasi merupakan faktor yang paling menentukan keberhasilan proses tersebut. Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Payakumbuh oleh Putri, Yanti, dan Febriani (2022) menemukan bahwa komunikasi perawat berhubungan secara signifikan dengan pelaksanaan discharge planning. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa komunikasi menjadi penghubung utama antara perawat dan pasien dalam menyampaikan informasi mengenai pengobatan, perawatan lanjutan, serta tindakan yang harus dilakukan setelah pasien kembali ke rumah. Apabila komunikasi tidak berjalan dengan baik, maka tujuan discharge planning sulit tercapai secara optimal. Hasil tersebut juga diperkuat oleh penelitian Wulandari dan Hidayat (2021) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif meningkatkan keberhasilan edukasi kesehatan dan kepatuhan pasien terhadap terapi.

Hasil penelitian mengenai efektivitas komunikasi perawat dalam praktik keperawatan juga menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan secara terstruktur mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Sari, Susanti, dan Kurniawan (2022) menemukan bahwa penerapan komunikasi efektif meningkatkan kualitas koordinasi pelayanan dan keselamatan pasien karena informasi yang diberikan menjadi lebih lengkap, akurat, dan mudah dipahami. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif merupakan kompetensi dasar yang mendukung mutu pelayanan keperawatan secara menyeluruh, termasuk dalam pemberian edukasi kepada pasien sebelum pulang dari rumah sakit.

Meskipun sebagian besar responden memberikan penilaian baik, masih terdapat 39,8% responden yang menilai komunikasi berada pada kategori cukup dan 15,1% pada kategori kurang. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kualitas komunikasi yang diberikan perawat belum sepenuhnya merata pada seluruh pasien. Perbedaan persepsi tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingginya beban kerja perawat, keterbatasan waktu untuk memberikan edukasi secara individual, kompleksitas kondisi pasien, tingkat pendidikan pasien, usia, kemampuan menerima informasi, serta keterlibatan keluarga selama proses perawatan. Menurut Potter et al. (2021), faktor karakteristik pasien, kondisi klinis, lingkungan pelayanan, dan beban kerja tenaga kesehatan dapat memengaruhi efektivitas komunikasi terapeutik. Sementara itu, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022)

menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif memerlukan waktu yang cukup, penggunaan bahasa yang sederhana, dan konfirmasi kembali terhadap pemahaman pasien.

Menurut peneliti, dominannya kategori baik menunjukkan bahwa perawat di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus telah berupaya menerapkan komunikasi yang efektif dalam pelaksanaan discharge planning. Perawat telah memberikan informasi mengenai penggunaan obat, jadwal kontrol, pola aktivitas, serta perawatan lanjutan sebelum pasien dipulangkan. Namun demikian, masih tingginya proporsi kategori cukup menunjukkan perlunya peningkatan kualitas komunikasi melalui pelatihan komunikasi terapeutik, penerapan metode teach-back untuk memastikan pemahaman pasien, penggunaan media edukasi yang mudah dipahami, serta peningkatan keterlibatan keluarga dalam proses edukasi. Strategi teach-back telah terbukti meningkatkan pemahaman pasien terhadap informasi kesehatan dan menurunkan risiko kesalahan setelah pasien pulang (Agency for Healthcare Research and Quality, 2021). Dengan komunikasi yang semakin efektif, pelaksanaan discharge planning diharapkan mampu meningkatkan kesiapan pasien dalam melakukan perawatan mandiri di rumah, mengurangi kejadian rawat ulang, serta meningkatkan mutu pelayanan keperawatan secara keseluruhan.

Pelaksanaan Discharge Planning Perawat Kepada Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.3 diketahui bahwa dari 93 responden, hampir setengahnya menilai pelaksanaan discharge planning pada kategori baik yaitu sebanyak 45 responden (48,4%), hampir setengahnya menilai pelaksanaan discharge planning pada kategori cukup yaitu sebanyak 33 responden (35,5%), dan sebagian kecil menilai pelaksanaan discharge planning pada kategori kurang yaitu sebanyak 15 responden (16,1%). Temuan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien telah memperoleh pelaksanaan discharge planning yang baik selama menjalani perawatan di ruang rawat inap. Meskipun demikian, masih terdapat lebih dari sepertiga responden yang menilai pelaksanaan discharge planning belum optimal sehingga memerlukan perbaikan agar seluruh pasien memperoleh edukasi yang komprehensif sebelum pulang.

Discharge planning merupakan proses sistematis yang dimulai sejak pasien pertama kali masuk rumah sakit hingga pasien dipulangkan. Proses ini bertujuan untuk menjamin kesinambungan pelayanan kesehatan, meningkatkan kesiapan pasien dan keluarga dalam melakukan perawatan mandiri di rumah, serta mengurangi risiko komplikasi, kunjungan ulang, maupun readmission ke rumah sakit (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Menurut Potter, Perry, Stockert, dan Hall (2021), pelaksanaan discharge planning tidak hanya berfokus pada pemberian informasi saat pasien akan pulang, tetapi meliputi pengkajian kebutuhan pasien, penyusunan rencana pemulangan, edukasi kesehatan, koordinasi antarprofesi, evaluasi pemahaman pasien, hingga tindak lanjut setelah pasien meninggalkan rumah sakit. Oleh karena itu, pelaksanaan discharge planning yang baik harus dilakukan secara berkesinambungan selama pasien menjalani perawatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan literature review yang dilakukan oleh Irmawati, Dwiantoro, dan Santoso (2022) yang menyimpulkan bahwa discharge planning yang dilaksanakan secara terstruktur sejak awal pasien dirawat mampu meningkatkan kesiapan pasien dan keluarga dalam melanjutkan perawatan di rumah. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa edukasi yang diberikan secara bertahap lebih efektif dibandingkan pemberian informasi hanya menjelang pasien pulang karena pasien memiliki waktu yang cukup untuk memahami dan mengklarifikasi informasi yang diterima.

Penelitian Jayanti, Etlidawati, Suroso, dan Azizah (2024) menunjukkan bahwa pelaksanaan discharge planning dipengaruhi oleh kemampuan perawat dalam memberikan edukasi yang sistematis kepada pasien. Perawat yang memberikan informasi mengenai penggunaan obat, pola makan, aktivitas fisik, jadwal kontrol, tanda bahaya, dan perawatan

lanjutan secara lengkap mampu meningkatkan kesiapan pasien dalam menghadapi masa transisi dari rumah sakit ke rumah. Sebaliknya, discharge planning yang dilakukan secara terburu-buru menyebabkan pasien belum sepenuhnya memahami instruksi yang diberikan sehingga berisiko menurunkan kepatuhan terhadap terapi setelah pasien pulang.

Temuan penelitian ini juga diperkuat oleh systematic review yang dilakukan oleh Gultom dan Basabih (2024), yang menyimpulkan bahwa pelaksanaan discharge planning yang melibatkan komunikasi aktif antara tenaga kesehatan, pasien, dan keluarga memberikan dampak positif terhadap keselamatan pasien. Kajian tersebut menunjukkan bahwa edukasi yang disertai media tertulis, lembar instruksi, dan keterlibatan keluarga mampu meningkatkan pemahaman pasien mengenai pengobatan, pola hidup, serta tindakan yang harus dilakukan apabila terjadi tanda bahaya setelah pasien kembali ke rumah.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Dimla, Parkinson, Wood, dan Powell (2023) yang menyatakan bahwa pelaksanaan discharge planning merupakan salah satu komponen penting dalam menjamin keberhasilan transisi pelayanan kesehatan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pasien yang memperoleh discharge planning secara komprehensif memiliki tingkat kesiapan pulang yang lebih tinggi, lebih percaya diri dalam melakukan perawatan mandiri, serta memiliki risiko readmission yang lebih rendah dibandingkan pasien yang menerima edukasi secara terbatas.

Penelitian Safitri, Nurhayati, dan Pratiwi (2023) juga menemukan bahwa pelaksanaan discharge planning dipengaruhi oleh peran aktif perawat dalam memberikan edukasi kesehatan kepada pasien dan keluarga. Perawat tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana tindakan keperawatan, tetapi juga sebagai edukator, konselor, advokat, dan koordinator pelayanan kesehatan. Semakin baik peran edukatif yang dilakukan perawat, semakin baik pula kualitas pelaksanaan discharge planning yang diterima pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Putri, Yanti, dan Febriani (2022) di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Payakumbuh menunjukkan bahwa keberhasilan discharge planning dipengaruhi oleh komunikasi, koordinasi tim kesehatan, ketersediaan standar operasional prosedur, serta dukungan manajemen rumah sakit. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelaksanaan discharge planning yang tidak terstandar menyebabkan informasi yang diterima pasien menjadi tidak lengkap sehingga berpotensi meningkatkan kejadian komplikasi maupun rawat ulang.

Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Gonçalves-Bradley dkk. (2022) melalui kajian sistematis juga menunjukkan bahwa discharge planning yang dilaksanakan secara individual sesuai kebutuhan pasien mampu menurunkan lama hari rawat, meningkatkan kepuasan pasien, mengurangi angka masuk rumah sakit kembali, dan meningkatkan kontinuitas pelayanan kesehatan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan discharge planning bukan hanya memberikan manfaat bagi pasien, tetapi juga meningkatkan efisiensi pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Penelitian oleh Oksholm, Romundstad, dan Dahl (2023) turut menjelaskan bahwa keterlibatan keluarga dalam pelaksanaan discharge planning menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan perawatan lanjutan di rumah. Keluarga yang memperoleh informasi secara lengkap mengenai pengobatan, aktivitas, nutrisi, dan tanda bahaya akan lebih siap membantu pasien selama masa pemulihan sehingga risiko komplikasi dapat diminimalkan.

Meskipun hampir setengah responden menilai pelaksanaan discharge planning berada pada kategori baik, masih terdapat 35,5% responden yang memberikan penilaian cukup dan 16,1% responden yang memberikan penilaian kurang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan discharge planning belum sepenuhnya dilakukan secara optimal kepada seluruh pasien. Perbedaan penilaian tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain beban kerja perawat yang tinggi, jumlah pasien yang banyak, keterbatasan waktu untuk memberikan edukasi secara individual, perbedaan karakteristik pasien, tingkat pendidikan,

kondisi klinis pasien, serta keterlibatan keluarga dalam proses perawatan. Menurut Potter et al. (2021), keberhasilan discharge planning dipengaruhi oleh faktor tenaga kesehatan, karakteristik pasien, koordinasi antarprofesi, sistem pelayanan rumah sakit, serta ketersediaan media edukasi yang memadai.

Menurut peneliti, dominannya kategori baik menunjukkan bahwa pelaksanaan discharge planning di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus telah berjalan dengan cukup baik. Perawat telah memberikan edukasi mengenai penggunaan obat, jadwal kontrol, aktivitas yang diperbolehkan, pola makan, dan perawatan lanjutan kepada sebagian besar pasien sebelum pulang. Akan tetapi, masih adanya responden yang memberikan penilaian cukup dan kurang mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas pelaksanaan discharge planning agar seluruh pasien memperoleh informasi yang lengkap dan mudah dipahami. Rumah sakit perlu memperkuat pelaksanaan discharge planning melalui penerapan standar operasional prosedur yang konsisten, pelatihan berkala bagi perawat mengenai edukasi pasien, penggunaan media edukasi tertulis, penerapan metode teach-back untuk mengevaluasi pemahaman pasien, serta peningkatan kolaborasi dengan keluarga dan tim kesehatan lainnya. Dengan pelaksanaan discharge planning yang optimal, diharapkan pasien memiliki kesiapan yang lebih baik dalam melakukan perawatan mandiri di rumah, kepatuhan terhadap terapi meningkat, kejadian komplikasi dan readmission menurun, serta mutu pelayanan keperawatan menjadi semakin baik.

Kepuasan Pasien Di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.4 diketahui bahwa dari 93 responden, hampir setengahnya menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diterima yaitu sebanyak 35 responden (37,6%), hampir setengahnya menyatakan puas yaitu sebanyak 30 responden (32,3%), sebagian kecil menyatakan cukup puas yaitu sebanyak 18 responden (19,4%), sebagian kecil menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 7 responden (7,5%), dan sebagian kecil menyatakan sangat tidak puas yaitu sebanyak 3 responden (3,2%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil pasien yang belum merasa puas sehingga perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya terhadap pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan, sedangkan ketidakpuasan muncul apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan pasien (Kotler & Keller, 2022). Pelayanan adalah suatu perbuatan dimana seseorang atau suatu kelompok menawarkan kepada kelompok/orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk. Pelayanan atau service merupakan nilai yang berkaitan dengan pemberian jasa pelayanan kepada konsumen, pelayanan kepada konsumen perlu ditingkatkan terus menerus (Masithoh & Putri, 2017). Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting mutu pelayanan karena mencerminkan keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan, harapan, serta memberikan pengalaman pelayanan yang berkualitas kepada pasien (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Menurut Nursalam (2020), kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai aspek, meliputi kompetensi tenaga kesehatan, komunikasi, sikap perawat, kecepatan pelayanan, kenyamanan lingkungan, fasilitas, serta kontinuitas pelayanan yang diterima pasien selama menjalani perawatan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lebih dari dua pertiga responden berada pada kategori puas dan sangat puas. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan keperawatan yang diberikan di ruang rawat inap telah mampu memenuhi sebagian besar harapan pasien. Pelayanan yang cepat, komunikasi yang baik, sikap ramah perawat, serta

pemberian informasi yang jelas mengenai kondisi kesehatan dan rencana perawatan diduga menjadi faktor yang berkontribusi terhadap tingginya tingkat kepuasan pasien pada penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari, Widodo, dan Handayani (2023) yang menyatakan bahwa sebagian besar pasien rawat inap merasa puas terhadap pelayanan keperawatan karena perawat mampu memberikan pelayanan secara profesional, responsif, dan komunikatif. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa komunikasi yang baik antara perawat dan pasien memberikan rasa aman, meningkatkan kepercayaan pasien, serta menciptakan hubungan terapeutik yang positif sehingga berdampak terhadap meningkatnya kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Jayanti, Etliawati, Suroso, dan Azizah (2024) juga menunjukkan bahwa kualitas pelaksanaan discharge planning berhubungan dengan kepuasan pasien. Pasien yang memperoleh edukasi kesehatan secara lengkap mengenai penggunaan obat, aktivitas setelah pulang, pola makan, jadwal kontrol, serta tanda bahaya cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien yang memperoleh informasi secara terbatas. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh tindakan keperawatan selama dirawat, tetapi juga oleh kesiapan pasien dalam menghadapi masa perawatan setelah pulang dari rumah sakit.

Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh systematic review yang dilakukan oleh Gultom dan Basabih (2024), yang menyimpulkan bahwa pelaksanaan discharge planning yang efektif mampu meningkatkan pengalaman pasien selama menjalani perawatan. Pasien yang memperoleh komunikasi yang jelas, edukasi yang komprehensif, dan keterlibatan keluarga dalam proses pemulangan menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi serta memiliki kepercayaan yang lebih baik terhadap pelayanan rumah sakit.

Penelitian Safitri, Nurhayati, dan Pratiwi (2023) juga menemukan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh peran edukator yang dijalankan oleh perawat. Perawat yang mampu memberikan penjelasan mengenai penyakit, pengobatan, tindakan keperawatan, serta perawatan lanjutan secara mudah dipahami akan meningkatkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Semakin baik peran edukatif perawat, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh penelitian Putri, Yanti, dan Febriani (2022) yang menyatakan bahwa komunikasi efektif memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Pasien merasa lebih puas apabila memperoleh kesempatan untuk bertanya, mendapatkan jawaban yang jelas dari perawat, dilibatkan dalam pengambilan keputusan, serta memperoleh informasi yang lengkap mengenai kondisi kesehatannya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi merupakan salah satu dimensi penting dalam pembentukan kepuasan pasien.

Penelitian Gonçalves-Bradley dkk. (2022) juga melaporkan bahwa pelaksanaan discharge planning yang terstruktur tidak hanya mampu meningkatkan kesinambungan pelayanan, tetapi juga meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Pasien yang memperoleh perencanaan pulang secara komprehensif merasa lebih siap menghadapi perawatan di rumah, lebih percaya diri dalam menjalankan terapi, dan memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya.

Selain itu, penelitian Dimla, Parkinson, Wood, dan Powell (2023) menjelaskan bahwa kepuasan pasien meningkat apabila rumah sakit menerapkan pelayanan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*). Pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien, melibatkan keluarga dalam pengambilan keputusan, serta memberikan edukasi secara berkesinambungan mampu meningkatkan pengalaman pasien selama menjalani perawatan dan memperkuat kepercayaan terhadap tenaga kesehatan.

Meskipun sebagian besar responden menyatakan puas dan sangat puas, masih terdapat 19,4% responden yang menyatakan cukup puas, 7,5% menyatakan tidak puas, dan 3,2% menyatakan sangat tidak puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan sebagian pasien. Perbedaan tingkat kepuasan tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti karakteristik pasien, usia, tingkat pendidikan, pengalaman dirawat sebelumnya, kondisi kesehatan, waktu tunggu pelayanan, komunikasi tenaga kesehatan, kelengkapan fasilitas, kenyamanan lingkungan, serta kecepatan respons petugas terhadap kebutuhan pasien. Menurut Kotler dan Keller (2022), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan persepsi terhadap pelayanan yang diterima. Semakin besar kesenjangan antara harapan dan kenyataan, semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan.

Menurut peneliti, tingginya proporsi responden yang menyatakan sangat puas dan puas menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus telah berjalan dengan baik. Perawat dinilai mampu memberikan pelayanan yang profesional, ramah, responsif, serta memberikan informasi yang dibutuhkan pasien selama menjalani perawatan. Namun demikian, masih adanya pasien yang menyatakan cukup puas hingga sangat tidak puas menunjukkan bahwa rumah sakit tetap perlu melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap mutu pelayanan. Upaya yang dapat dilakukan antara lain meningkatkan kompetensi komunikasi terapeutik perawat, memperkuat pelaksanaan discharge planning, meningkatkan kecepatan respons terhadap kebutuhan pasien, menyediakan media edukasi yang lebih mudah dipahami, serta menerapkan evaluasi kepuasan pasien secara berkala sebagai dasar perbaikan mutu pelayanan. Dengan peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh, diharapkan kepuasan pasien akan semakin meningkat sehingga berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.

Analisa Bivariat

Hubungan Komunikasi Efektif Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.5 diketahui pada kelompok pasien yang sangat tidak puas, masing-masing 33,3% memiliki penilaian komunikasi efektif perawat pada kategori kurang, cukup, dan baik. Pada kelompok pasien yang tidak puas, sebagian besar menilai komunikasi efektif perawat berada pada kategori cukup, yaitu sebanyak 4 responden (57,1%), diikuti kategori baik sebanyak 2 responden (28,6%) dan kategori kurang sebanyak 1 responden (14,3%). Sementara itu, pada kelompok pasien yang cukup puas, hampir setengahnya menilai komunikasi efektif perawat pada kategori baik, yaitu sebanyak 8 responden (44,4%), diikuti kategori cukup sebanyak 6 responden (33,3%), dan kategori kurang sebanyak 4 responden (22,2%). Hasil uji korelasi Spearman Rank menunjukkan nilai $p\text{-value} = 0,007$ ($p < 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif perawat dalam pelaksanaan discharge planning dengan kepuasan pasien. Nilai koefisien korelasi Spearman sebesar $r = 0,497$ menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel bersifat positif dengan kekuatan hubungan sedang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi efektif perawat dalam pelaksanaan discharge planning, maka kepuasan pasien cenderung semakin meningkat.

Kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima berdasarkan perbandingan antara harapan sebelum memperoleh pelayanan dengan pengalaman yang dirasakan setelah menerima pelayanan (Kotler & Keller, 2022). Salah satu faktor yang paling memengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien. Komunikasi yang efektif memungkinkan pasien memperoleh informasi yang jelas mengenai kondisi penyakit, tindakan yang akan dilakukan, penggunaan obat, jadwal kontrol, serta perawatan lanjutan setelah pulang sehingga pasien merasa dihargai, dilibatkan dalam

pengambilan keputusan, dan memiliki rasa percaya terhadap pelayanan yang diberikan (Potter, Perry, Stockert, & Hall, 2021). Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022), komunikasi yang efektif merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit karena mampu meningkatkan keselamatan pasien, mengurangi kesalahan pelayanan, serta meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi efektif memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien. Artinya, semakin baik kemampuan perawat dalam menyampaikan informasi, mendengarkan keluhan pasien, memberikan kesempatan bertanya, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta menunjukkan sikap empati selama pelaksanaan discharge planning, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima. Sebaliknya, apabila komunikasi berlangsung kurang jelas atau kurang melibatkan pasien, maka kepuasan pasien cenderung menurun karena pasien merasa informasi yang diterima belum memenuhi kebutuhannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Jayanti, Etlidawati, Suroso, dan Azizah (2024) yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif perawat dengan pelaksanaan discharge planning dan kepuasan pasien. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa komunikasi yang dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan mampu meningkatkan pemahaman pasien mengenai kondisi kesehatannya serta menumbuhkan rasa percaya terhadap pelayanan rumah sakit. Pasien yang memperoleh informasi secara lengkap menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien yang menerima informasi secara terbatas.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh penelitian Safitri, Nurhayati, dan Pratiwi (2023) yang menyatakan bahwa komunikasi terapeutik merupakan salah satu kompetensi utama perawat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian tersebut menemukan bahwa pasien yang memperoleh komunikasi secara terbuka, ramah, dan penuh empati cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien yang merasa kurang mendapatkan perhatian dari tenaga kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi menjadi salah satu determinan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan.

Penelitian Putri, Yanti, dan Febriani (2022) juga menunjukkan bahwa komunikasi efektif berhubungan secara signifikan dengan keberhasilan pelaksanaan discharge planning. Pasien yang memahami informasi mengenai penggunaan obat, diet, aktivitas, jadwal kontrol, dan tanda bahaya setelah pulang memiliki tingkat kesiapan yang lebih baik dalam melakukan perawatan mandiri di rumah. Kondisi tersebut memberikan rasa aman kepada pasien sehingga meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima selama menjalani perawatan di rumah sakit.

Temuan penelitian ini diperkuat oleh systematic review yang dilakukan oleh Gultom dan Basabih (2024) yang menyimpulkan bahwa komunikasi merupakan komponen utama dalam keberhasilan proses pemulangan pasien. Kajian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang melibatkan pasien dan keluarga secara aktif mampu meningkatkan pengalaman pasien selama menjalani perawatan, meningkatkan kepatuhan terhadap instruksi kesehatan, serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Selain itu, Dimla, Parkinson, Wood, dan Powell (2023) juga menjelaskan bahwa komunikasi yang terstruktur selama proses transisi pelayanan kesehatan memberikan dampak positif terhadap pengalaman pasien, meningkatkan kesiapan pulang, serta memperbaiki kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Gonçalves-Bradley dkk. (2022) yang melaporkan bahwa pelaksanaan discharge planning yang didukung komunikasi efektif mampu meningkatkan kepuasan pasien, memperbaiki kontinuitas pelayanan, serta menurunkan angka readmission. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pasien akan merasa

lebih puas apabila memperoleh informasi yang lengkap, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan selama menjalani perawatan hingga proses pemulangan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Oksholm, Romundstad, dan Dahl (2023) menunjukkan bahwa keterlibatan pasien dan keluarga dalam komunikasi selama proses discharge planning meningkatkan rasa percaya diri pasien dalam melakukan perawatan di rumah. Pasien yang dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan cenderung memiliki pengalaman pelayanan yang lebih baik dan menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien yang hanya menerima informasi secara satu arah.

Nilai koefisien korelasi sebesar $r = 0,497$ menunjukkan bahwa kekuatan hubungan antara komunikasi efektif dengan kepuasan pasien berada pada kategori sedang. Hal tersebut mengindikasikan bahwa komunikasi efektif bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. Menurut Nursalam (2020), kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kompetensi tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, sikap dan perilaku perawat, fasilitas rumah sakit, kenyamanan lingkungan, waktu tunggu pelayanan, biaya pelayanan, serta hasil pelayanan yang diterima pasien. Oleh karena itu, meskipun komunikasi efektif memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap kepuasan pasien, masih terdapat faktor-faktor lain yang turut menentukan tingkat kepuasan pasien selama menjalani perawatan.

Menurut peneliti, adanya hubungan positif dengan kekuatan sedang menunjukkan bahwa komunikasi efektif yang diterapkan perawat selama pelaksanaan discharge planning telah memberikan kontribusi yang nyata terhadap meningkatnya kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Perawat yang mampu menjelaskan kondisi pasien secara jelas, memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta melakukan konfirmasi terhadap pemahaman pasien akan membantu mengurangi kecemasan, meningkatkan rasa percaya, dan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik. Namun demikian, karena kekuatan hubungan berada pada kategori sedang, rumah sakit tidak hanya perlu meningkatkan kompetensi komunikasi terapeutik perawat, tetapi juga memperbaiki aspek mutu pelayanan lainnya seperti kecepatan pelayanan, koordinasi antarprofesi, kenyamanan fasilitas, serta pelaksanaan discharge planning yang lebih terstandar. Dengan demikian, peningkatan kepuasan pasien dapat dicapai secara lebih optimal melalui perbaikan pelayanan yang menyeluruh.

Hubungan Pelaksanaan Discharge Planning Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.6 diketahui pada kelompok pasien yang puas, hampir setengahnya menilai pelaksanaan discharge planning berada pada kategori cukup yaitu sebanyak 14 responden (46,7%), diikuti kategori baik sebanyak 11 responden (36,7%) dan kategori kurang sebanyak 5 responden (16,7%). Sementara itu, pada kelompok pasien yang sangat puas, sebagian besar menilai pelaksanaan discharge planning berada pada kategori baik yaitu sebanyak 19 responden (54,3%), diikuti kategori cukup sebanyak 11 responden (31,4%) dan kategori kurang sebanyak 5 responden (14,3%). Hasil uji korelasi Spearman Rank menunjukkan nilai $p\text{-value} = 0,011$ ($p < 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara pelaksanaan discharge planning dengan kepuasan pasien. Nilai koefisien korelasi Spearman sebesar $r = 0,918$ menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel bersifat positif dengan kekuatan hubungan sangat kuat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelaksanaan discharge planning yang diberikan kepada pasien, maka kepuasan pasien cenderung semakin meningkat.

Discharge planning merupakan suatu proses yang sistematis, terencana, dan berkesinambungan yang dimulai sejak pasien masuk rumah sakit hingga pasien dipulangkan. Proses tersebut meliputi pengkajian kebutuhan pasien, penyusunan rencana pemulangan,

pemberian edukasi kesehatan, koordinasi dengan tim multidisiplin, persiapan keluarga, hingga evaluasi kesiapan pasien untuk melanjutkan perawatan di rumah (Potter, Perry, Stockert, & Hall, 2021). Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022), pelaksanaan discharge planning bertujuan menjamin kesinambungan pelayanan, meningkatkan kemampuan pasien melakukan perawatan mandiri, mengurangi komplikasi, mencegah readmission, serta meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, discharge planning tidak hanya menjadi bagian dari proses pemulangan pasien, tetapi juga merupakan indikator kualitas pelayanan keperawatan yang berorientasi pada keselamatan dan kepuasan pasien.

Hubungan positif yang sangat kuat pada penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan discharge planning memiliki kontribusi yang besar terhadap pembentukan kepuasan pasien. Pasien yang memperoleh edukasi secara lengkap mengenai penyakit, penggunaan obat, pola makan, aktivitas sehari-hari, jadwal kontrol, tanda bahaya, serta perawatan lanjutan setelah pulang akan merasa lebih siap menghadapi proses penyembuhan di rumah. Kondisi tersebut meningkatkan rasa aman, mengurangi kecemasan, serta menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Jayanti, Etlidawati, Suroso, dan Azizah (2024) yang menunjukkan bahwa pelaksanaan discharge planning yang baik berhubungan secara signifikan dengan meningkatnya kepuasan pasien. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pasien yang menerima edukasi secara komprehensif sebelum pulang memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai kondisi kesehatannya sehingga merasa lebih percaya diri dalam melakukan perawatan di rumah. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Penelitian Irmawati, Dwiantoro, dan Santoso (2022) melalui literature review juga menyimpulkan bahwa discharge planning yang dilakukan secara sistematis sejak awal pasien dirawat mampu meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan, memperbaiki kesiapan pasien menghadapi masa transisi dari rumah sakit ke rumah, serta meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga. Penelitian tersebut menegaskan bahwa edukasi yang diberikan secara bertahap dan berkesinambungan memberikan hasil yang lebih baik dibandingkan edukasi yang hanya dilakukan sesaat sebelum pasien dipulangkan.

Temuan penelitian ini juga diperkuat oleh systematic review Gonçalves-Bradley dkk. (2022) yang menunjukkan bahwa pelaksanaan discharge planning yang terstruktur mampu meningkatkan kepuasan pasien, memperbaiki kesinambungan pelayanan kesehatan, mengurangi lama hari rawat, serta menurunkan angka readmission. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pasien yang dipersiapkan secara optimal sebelum pulang memiliki pengalaman pelayanan yang lebih baik dibandingkan pasien yang tidak memperoleh perencanaan pemulangan secara komprehensif.

Selain itu, Gultom dan Basabih (2024) dalam systematic review mengenai komunikasi dan proses pemulangan pasien menjelaskan bahwa keberhasilan discharge planning dipengaruhi oleh keterlibatan aktif pasien dan keluarga selama proses edukasi. Pelaksanaan discharge planning yang memberikan kesempatan kepada pasien untuk berdiskusi, bertanya, serta memperoleh media edukasi tertulis terbukti meningkatkan pemahaman pasien terhadap instruksi kesehatan dan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit.

Penelitian Dimla, Parkinson, Wood, dan Powell (2023) juga melaporkan bahwa proses transisi pelayanan yang didukung discharge planning berkualitas mampu meningkatkan pengalaman pasien selama menjalani perawatan. Pasien merasa lebih dihargai karena dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan mengenai rencana perawatan setelah pulang. Keterlibatan tersebut meningkatkan rasa percaya terhadap tenaga kesehatan dan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih positif sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Safitri, Nurhayati, dan Pratiwi (2023) yang menyatakan bahwa pelaksanaan discharge planning yang dilakukan sesuai standar operasional prosedur berhubungan dengan meningkatnya kepuasan pasien. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa perawat yang menjalankan peran sebagai edukator, komunikator, dan koordinator pelayanan kesehatan mampu membantu pasien memahami kebutuhan perawatan setelah pulang sehingga pasien merasa memperoleh pelayanan yang berkualitas.

Penelitian Oksholm, Romundstad, dan Dahl (2023) menunjukkan bahwa keterlibatan keluarga dalam pelaksanaan discharge planning memberikan dampak positif terhadap keberhasilan perawatan lanjutan di rumah. Pasien dan keluarga yang memahami informasi mengenai terapi, pengobatan, aktivitas, nutrisi, dan jadwal kontrol akan lebih siap menghadapi proses pemulihan sehingga meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan selama pasien dirawat di rumah sakit.

Nilai koefisien korelasi sebesar $r = 0,918$ menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara pelaksanaan discharge planning dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa discharge planning merupakan salah satu faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien pada penelitian ini. Namun demikian, menurut Nursalam (2020), kepuasan pasien tetap merupakan konsep yang bersifat multidimensional sehingga juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti komunikasi terapeutik, kompetensi tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, sikap perawat, kenyamanan lingkungan, fasilitas rumah sakit, serta hasil pelayanan yang diterima pasien. Dengan demikian, meskipun discharge planning memberikan kontribusi yang sangat besar, peningkatan mutu pelayanan secara menyeluruh tetap diperlukan untuk mempertahankan kepuasan pasien.

Menurut peneliti, hubungan yang sangat kuat antara pelaksanaan discharge planning dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa edukasi sebelum pasien pulang merupakan salah satu komponen pelayanan yang sangat menentukan pengalaman pasien selama menjalani perawatan. Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus telah melaksanakan discharge planning dengan cukup baik sehingga sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Namun demikian, masih adanya pasien yang memberikan penilaian cukup terhadap pelaksanaan discharge planning menunjukkan bahwa rumah sakit perlu melakukan evaluasi secara berkelanjutan terhadap pelaksanaan edukasi pasien. Upaya yang dapat dilakukan meliputi penguatan penerapan standar operasional prosedur discharge planning, peningkatan kompetensi perawat melalui pelatihan edukasi pasien, penggunaan metode teach-back untuk memastikan pemahaman pasien, penyediaan media edukasi tertulis yang mudah dipahami, serta peningkatan kolaborasi dengan keluarga dan tim multidisiplin. Dengan pelaksanaan discharge planning yang semakin optimal, diharapkan kepuasan pasien dapat terus meningkat, kesinambungan pelayanan kesehatan tetap terjaga, angka readmission menurun, dan mutu pelayanan rumah sakit menjadi semakin baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan komunikasi efektif perawat dalam pelaksanaan discharge planning dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus Tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut.

Komunikasi efektif perawat dalam pelaksanaan discharge planning sebagian besar berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 42 responden (45,2%), diikuti kategori cukup sebanyak 37 responden (39,8%), dan kategori kurang sebanyak 14 responden (15,1%). Hasil ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan perawat telah dinilai baik oleh sebagian besar pasien, meskipun masih terdapat pasien yang menilai komunikasi belum optimal.

Pelaksanaan discharge planning sebagian besar berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 45 responden (48,4%), diikuti kategori cukup sebanyak 33 responden (35,5%), dan

kategori kurang sebanyak 15 responden (16,1%). Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan discharge planning di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus telah berjalan dengan baik, namun masih memerlukan peningkatan agar seluruh pasien memperoleh edukasi yang optimal sebelum pulang.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus sebagian besar berada pada kategori sangat puas sebanyak 35 responden (37,6%) dan kategori puas sebanyak 30 responden (32,3%). Sementara itu, sebanyak 18 responden (19,4%) menyatakan cukup puas, 7 responden (7,5%) menyatakan tidak puas, dan 3 responden (3,2%) menyatakan sangat tidak puas. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif perawat dalam pelaksanaan discharge planning dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus Tahun 2026 dengan nilai $p\text{-value} = 0,007$ ($p < 0,05$). Nilai koefisien korelasi Spearman sebesar $r = 0,497$ menunjukkan hubungan positif dengan kekuatan sedang, yang berarti semakin baik komunikasi efektif yang dilakukan perawat, maka kepuasan pasien cenderung semakin meningkat.

Terdapat hubungan yang signifikan antara pelaksanaan discharge planning dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus Tahun 2026 dengan nilai $p\text{-value} = 0,011$ ($p < 0,05$). Nilai koefisien korelasi Spearman sebesar $r = 0,918$ menunjukkan hubungan positif dengan kekuatan sangat kuat, yang berarti semakin baik pelaksanaan discharge planning, maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi.

Saran

1. Bagi RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus

Rumah sakit diharapkan dapat terus meningkatkan mutu pelayanan melalui optimalisasi komunikasi efektif dan pelaksanaan discharge planning secara terstruktur sesuai standar operasional prosedur. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan komunikasi terapeutik secara berkala, penerapan metode teach-back dalam edukasi pasien, penyediaan media edukasi yang mudah dipahami, serta evaluasi rutin terhadap pelaksanaan discharge planning sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien.

2. Bagi Perawat

Perawat diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik dalam memberikan edukasi kepada pasien dan keluarga. Pelaksanaan discharge planning hendaknya dilakukan sejak awal pasien dirawat, disesuaikan dengan kebutuhan individu pasien, serta melibatkan keluarga agar pasien lebih siap melanjutkan perawatan di rumah. Perawat juga perlu memastikan bahwa pasien benar-benar memahami informasi yang diberikan sebelum diperbolehkan pulang.

3. Bagi Pasien dan Keluarga

Pasien dan keluarga diharapkan berpartisipasi aktif selama proses discharge planning dengan menyampaikan kebutuhan informasi, mengajukan pertanyaan apabila terdapat hal yang belum dipahami, serta mengikuti seluruh edukasi dan anjuran yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Keterlibatan aktif pasien dan keluarga diharapkan dapat meningkatkan keberhasilan perawatan di rumah dan mencegah terjadinya komplikasi maupun rawat ulang.

4. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan ilmu keperawatan, khususnya mengenai komunikasi efektif, discharge planning, dan kepuasan pasien. Institusi pendidikan juga diharapkan dapat memperkuat pembelajaran mengenai komunikasi terapeutik, edukasi pasien, dan perencanaan pemulangan sebagai kompetensi penting yang harus dimiliki oleh mahasiswa keperawatan.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan jumlah sampel yang lebih besar, melibatkan beberapa rumah sakit, serta menggunakan desain penelitian yang berbeda, seperti cohort atau quasi-experimental, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengaruh komunikasi efektif dan pelaksanaan discharge planning terhadap kepuasan pasien. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, seperti kualitas pelayanan, waktu tunggu, beban kerja perawat, kompetensi perawat, fasilitas rumah sakit, budaya keselamatan pasien, dan karakteristik pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Adilla, N. (2023). Hubungan Discharge Planning Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Agency For Healthcare Research And Quality. (2021). Use The Teach-Back Method: Tool #5. <https://www.ahrq.gov/health-literacy/improve/precautions/tool5.html>
- Ahmed, M., Khan, R., & Ali, S. (2022). Patient Satisfaction With Inpatient Healthcare Services In Asian Hospitals. *International Journal Of Healthcare Quality Assurance*, 35(4), 245–253.
- Aini, R., Putri, D., & Wahyuni, S. (2025). Efektivitas Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 28(1), 45–53.
- Alharbi, A., Alghamdi, S., & Alotaibi, M. (2023). Impact Of Patient Dissatisfaction On Hospital Reputation And Healthcare Quality. *BMC Health Services Research*, 23(1), 1–9.
- Alolayan, A., Alghamdi, M., & Alqahtani, H. (2023). Assessment Of Patient Satisfaction In Government Hospitals: A Cross-Sectional Study. *Healthcare*, 11(8), 1–12.
- Anwar, F., Hidayat, A., & Kusuma, R. (2025). Komponen Komunikasi Efektif Dalam Pelayanan Keperawatan Dan Keselamatan Pasien. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 13(2), 87–95.
- Araujo, T., Santos, M., & Silva, R. (2022). Effective Communication Strategies And Behavioral Changes In Healthcare Settings. *Nursing Communication Journal*, 15(3), 112–120.
- Baker, D. W. (2020). Discharge Planning And Transitions Of Care: Improving Patient Outcomes. *Journal Of Patient Safety*, 16(4), 305–311.
- Bariya, S., Handayani, D., & Putra, A. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 12(1), 55–64.
- Dhian, R., Kurniawati, E., & Lestari, Y. (2022). Manfaat Discharge Planning Terhadap Kesiapan Pasien Dalam Perawatan Mandiri Di Rumah. *Jurnal Keperawatan Klinis*, 10(2), 88–95.
- Dimla, E., Parkinson, L., Wood, D., & Powell, M. (2023). Transitional Care Interventions Supporting Older Adults During Discharge From Hospital To Home: A Systematic Review. *Australasian Journal On Ageing*, 42(3), 320–333.
- Dwi Jayanti, N., Sari, D., & Wulandari, F. (2024). Evaluasi Keberhasilan Discharge Planning Pada Pasien Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 19(1), 34–41.
- Febriyanti, D. (2021). Komunikasi Efektif Dalam Pelayanan Kesehatan. Deepublish.
- Firdausi, N., Rahmawati, D., & Putri, A. (2024). Hubungan Pelaksanaan Discharge Planning Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 15(1), 23–31.
- Firdausi, M. (2022). Keterampilan Komunikasi Efektif Dalam Praktik Keperawatan. *Jurnal Pendidikan Keperawatan Indonesia*, 8(2), 145–152.
- Gonçalves-Bradley, D. C., Iliffe, S., Doll, H. A., Broad, J., Gladman, J., Langhorne, P., Richards, S. H., & Shepperd, S. (2022). Early Discharge Hospital At Home. *Cochrane Database Of Systematic Reviews*, CD000356.
- Gultom, E., & Basabih, M. (2024). Communication In Hospital Discharge Planning: A Systematic Review. *Journal Of Multidisciplinary Healthcare*, 17, 1125–1140.
- Handayani, S. (2024). Implementasi Discharge Planning Pada Pelayanan Keperawatan. EGC.
- Hasanah, U., Prasetyo, B., & Wulandari, R. (2022). Discharge Planning Sebagai Upaya Meningkatkan Kesiapan Pasien Pasca Perawatan. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(1), 56–63.
- Hinkle, J. L., & Cheever, K. H. (2022). *Brunner & Suddarth's Textbook Of Medical-Surgical Nursing* (15th Ed.). Wolters Kluwer.
- Irmawati, I., Dwiantoro, L., & Santoso, A. (2022). Pelaksanaan Discharge Planning Dalam

- Meningkatkan Kualitas Pelayanan Keperawatan: Literature Review. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(2), 105–114.
- Jayanti, D., Etlidawati, E., Suroso, S., & Azizah, N. (2024). Hubungan Komunikasi Efektif Perawat Dengan Pelaksanaan Discharge Planning Di Ruang Rawat Inap. *Ranah Research: Journal Of Multidisciplinary Research And Development*, 6(2), 1105–1113.
- Joint Commission International. (2023). International Patient Safety Goals (IPSG).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Standar Akreditasi Rumah Sakit (Edisi 2). Kementerian Kesehatan RI.
- Kinanti, A. (2023). Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Keberhasilan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 11(2), 76–84.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th Ed.). Pearson.
- Kusuma, R., Pratiwi, D., & Sari, N. (2023). Hubungan Komunikasi Efektif Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Terapan*, 9(3), 120–127.
- Layli, F. (2022). Kepuasan Pasien Sebagai Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 8(2), 65–72.
- Lee, H., Kim, S., & Park, J. (2024). Comprehensive Discharge Planning And Patient Satisfaction Among Hospitalized Patients. *BMC Nursing*, 23(1), 1–8.
- Masithoh, A. R., & Putri, A. D. (2017). Hubungan Antara Pemberian Makanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Bougenville Iii Dan Cempaka Ii Rsud Dr. Loekmono Hadi Kudus. *Indonesia Jurnal Perawat vol.2 No.2* (2017) 69-73.
- Muhajirin, M., Nurhidayah, I., & Kurniawan, A. (2020). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Pelaksanaan Discharge Planning Oleh Perawat. *Jurnal Keperawatan Padjadjaran*, 8(1), 50–58.
- Napitupulu, R., Simanjuntak, E., & Hutagalung, D. (2023). Komunikasi Efektif Perawat Dalam Meningkatkan Keselamatan Pasien. *Jurnal Keperawatan Holistik*, 7(2), 101–109.
- Nguyen, T., Tran, H., & Le, P. (2022). Patient Dissatisfaction And Hospital Switching Behavior: Evidence From Healthcare Facilities. *International Journal Of Health Planning And Management*, 37(5), 2785–2795.
- Nursalam. (2020). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional* (6th Ed.). Salemba Medika.
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* (5th Ed.). Salemba Medika.
- Oksholm, T., Romundstad, L., & Dahl, T. I. (2023). Patient And Family Participation In Hospital Discharge Planning: A Qualitative Systematic Review. *BMC Health Services Research*, 23, 1048.
- Okti Rahayu Asih, & Sugihartati. (2024). Tahapan Pelaksanaan Discharge Planning Pada Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, 16(1), 44–52.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. Free Press.
- Potter, P. A., Perry, A. G., Stockert, P. A., & Hall, A. M. (2021). *Fundamentals Of Nursing* (11th Ed.). Elsevier.
- Pratiwi, D., Rahman, F., & Putri, Y. (2022). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 25(3), 175–183.
- Purnomo, A., Setiawan, D., & Wulandari, S. (2021). Pengaruh Komunikasi Perawat Dalam Discharge Planning Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Klinis Indonesia*, 5(2), 67–75.
- Purnomo, M., Farida, U., Rusnoto, & Kusmiyati, Y. (2021). Indonesian Journal Of Nursing Research (Ijnr) *Jurnalilmiahbidangkeperawatandankesehatan*. Dalam *Indonesian Journal Of Nursing Research* (Nomor 1).
- Rahman, M., Hasan, A., & Karim, S. (2024). Effective Nurse Communication During Discharge Planning And Patient Satisfaction. *Nursing Open*, 11(2), 1–9.
- Rahmawati, N., & Nugroho, A. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(1), 12–20.
- Raihan, M., Fitriani, D., & Putra, H. (2023). Penerapan Komunikasi Efektif Dalam Meningkatkan Keselamatan Pasien. *Jurnal Keperawatan Nasional*, 11(1), 90–98.
- Sharma, P., Gupta, R., & Singh, V. (2024). Patient Satisfaction And Quality Of Inpatient Healthcare Services: A Cross-Sectional Study. *International Journal Of Healthcare Management*, 17(1),

55–63.

- Sirappa, M. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL Pada Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 120–128.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (2nd Ed.). Alfabeta.
- Suryani, D., Hartono, B., & Lestari, S. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Daerah. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 17(2), 89–96.
- Weiss, M. E., Piacentine, L. B., Lokken, L., Ancona, J., Archer, J., Gresser, S., ... & Toy, A. (2007). Perceived Readiness For Discharge In Adult Medical-Surgical Patients. *Clinical Nurse Specialist*, 21(1), 31–42.
- Yuliani, R., & Handayani, S. (2022). Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(3), 145–152.
- Zhang, Y., Wang, H., & Li, X. (2023). Structured Discharge Planning And Hospital Readmission Reduction: A Systematic Review. *International Journal Of Nursing Studies*, 140, 104436.