THE JOURNAL OF Nursing Management Issues, Volume [3], No. [4], [September] [2026]: [179-186]

ISSN 2963-3826 (Print) | ISSN 2963-282X (Online)
https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/nmi

DOI: 10.56922

Submitted: [20 September 2026] Accepted: [29 September 2026] Published: [30 September 2026]

Analisis pengaruh kualitas *discharge planning* terhadap kepuasan pasien pulang

Derby Valencia[1], Yullyzar[2]*, Saiful Riza[3]

1,3Program studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Abulyatama
2*Program Studi Profesi Ners, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Abulyatama
Korespondensi Penulis: Yullyzar, Email : yullyzar_psik@abulyatama.ac.id

Abstract

Background: Discharge planning is an essential component of nursing care that prepares patients and their families to continue appropriate care after discharge from the hospital. High-quality discharge planning can improve patients' understanding of follow-up care, medication use, follow-up appointments, and signs and symptoms that require attention, thereby supporting patient satisfaction with healthcare services.
Purpose: To determine the relationship and effect of discharge planning quality on patient satisfaction among patients being discharged from RSUD Meuraxa Banda Aceh in 2026.
Methods: This quantitative study employed a cross-sectional design involving 79 respondents selected based on the study criteria. Data were collected using questionnaires assessing discharge planning quality and patient satisfaction, then analyzed using univariate and bivariate analyses with the Pearson correlation test and simple linear regression at a significance level of α = 0.05.
Results: Most respondents rated the quality of discharge planning as good, with 63 respondents (79.7%), while 78 respondents (98.7%) reported being satisfied. The Pearson correlation test showed a positive and significant relationship between discharge planning quality and patient satisfaction (r = 0.534; p = 0.000). Simple linear regression also showed a significant effect (p = 0.000; R^2 = 0.285), indicating that discharge planning quality contributed 28.5% to patient satisfaction.
Conclusion: There was a positive and significant relationship between discharge planning quality and patient satisfaction among patients being discharged. Higher-quality discharge planning was associated with higher levels of patient satisfaction.

Keywords: Discharged Patients; Discharge Planning; Nursing Care; Patient Satisfaction.

Pendahuluan: *Discharge planning* merupakan bagian penting dalam pelayanan keperawatan yang mempersiapkan pasien dan keluarga melanjutkan perawatan setelah pulang dari rumah sakit. Pelaksanaan yang berkualitas dapat meningkatkan pemahaman pasien tentang perawatan lanjutan, penggunaan obat, jadwal kontrol, serta tanda dan gejala yang perlu diperhatikan, sehingga mendukung kepuasan terhadap pelayanan kesehatan.
Tujuan: Untuk mengetahui hubungan dan pengaruh kualitas *discharge planning* terhadap kepuasan pasien pulang di RSUD Meuraxa Banda Aceh Tahun 2026.
Metode: Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif *cross-sectional* dengan 79 responden yang dipilih berdasarkan kriteria penelitian. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner kualitas *discharge planning* dan kepuasan pasien, kemudian dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji korelasi Pearson serta regresi linear sederhana pada tingkat kemaknaan α = 0.05.
Hasil: Sebagian besar responden menilai kualitas *discharge planning* dalam kategori baik, yaitu 63 responden (79.7%), sedangkan 78 responden (98.7%) berada dalam kategori puas. Uji korelasi Pearson menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara kualitas *discharge planning* dan kepuasan pasien (r = 0.534; p = 0.000). Regresi linear sederhana menunjukkan pengaruh signifikan dengan p = 0.000 dan R^2 = 0.285, yang berarti kualitas *discharge planning* berkontribusi sebesar 28.5% terhadap kepuasan pasien.

DOI: https://doi.org/10.56922/nmi.v3i4.4549

Simpulan: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas discharge planning dengan kepuasan pasien pulang. Semakin baik kualitas discharge planning yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci: Discharge Planning; Kepuasan Pasien; Pelayanan Keperawatan; Pasien Pulang.

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai lembaga pelayanan kesehatan memerlukan pengembangan berkelanjutan di setiap unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas perawatan pasien. Pada dasarnya, kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hasil interaksi dan keterkaitan berbagai komponen dalam sistem pelayanan terintegrasi, seperti tenaga kesehatan, infrastruktur, dan manajemen pelayanan (Pujiastuti et al., 2023). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan penting untuk memastikan pasien menerima perawatan yang aman, efektif, dan berkelanjutan.

Sejalan dengan upaya peningkatan kualitas layanan, kualitas layanan kesehatan tidak hanya diukur dari keberhasilan prosedur medis selama pasien dirawat di rumah sakit, tetapi juga dari kemampuan tenaga kesehatan dalam memastikan kelanjutan perawatan setelah pasien dipulangkan. Banyak pasien masih memerlukan perawatan lanjutan di rumah, sehingga perencanaan pemulangan menjadi bagian penting dari perawatan keperawatan. Perencanaan pemulangan bertujuan memastikan transisi dari rumah sakit ke rumah atau fasilitas kesehatan lain berlangsung aman, terkoordinasi, dan efektif, serta membantu mencegah kesalahan obat, ketidakpatuhan terhadap pengobatan, komplikasi, dan rawat inap ulang (Hilmiyanti et al., 2025).

Discharge planning merupakan aspek penting dalam menilai mutu layanan rumah sakit dan keselamatan pasien. Perpindahan perawatan yang aman dari rumah sakit ke rumah diperlukan untuk mengurangi risiko kesalahan medis dan komplikasi (World Health Organization, 2019). Proses ini meliputi identifikasi kebutuhan pasien, pelibatan keluarga, pemberian edukasi kesehatan, serta koordinasi dengan layanan lanjutan. Hal tersebut selaras dengan SNARS dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2020 yang mengharuskan dokumentasi rencana pemulangan secara lengkap guna menjamin kesinambungan dan mutu pelayanan.

Menurut laporan internasional, penerapan perencanaan pemulangan pasien masih belum optimal di banyak negara. Di Australia, sekitar 23% perawat tidak secara konsisten melaksanakan perencanaan pemulangan, sedangkan di Inggris Raya mencapai 34%. Di Indonesia, data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menunjukkan bahwa dari 124.930 pasien rawat inap pada tahun 2020, sebanyak 119.665 pasien dipulangkan dalam kondisi membaik, namun hanya sekitar 35% yang menjalani pemeriksaan lanjutan atau pemeriksaan rutin setelah pulang (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa kelangsungan perawatan setelah pasien dipulangkan masih belum berjalan optimal.

Di tingkat nasional, termasuk wilayah di luar Jawa seperti Sumatra, Kalimantan, dan Sulawesi, pelaksanaan *discharge planning* sering kali belum mencapai potensi penuhnya dan umumnya terbatas pada pemberian informasi mengenai jadwal tindak lanjut (Basir & Wahyono, 2023). Perencanaan pemulangan yang tidak efektif dapat mengakibatkan rendahnya kepatuhan pasien terhadap jadwal tindak lanjut, meningkatkan risiko kekambuhan, dan berpotensi meningkatkan angka rawat inap kembali (Sulistiyaningrum & Kasanah, 2022; Zaman et al., 2024;).

Di wilayah Aceh, khususnya Banda Aceh, *discharge planning* masih menghadapi berbagai tantangan. Meskipun rumah sakit telah menetapkan prosedur operasional yang jelas, beberapa studi lokal menunjukkan bahwa pelaksanaannya masih belum optimal dan umumnya berfokus pada penyusunan ringkasan pemulangan pasien, dengan tingkat pelaksanaan optimal sekitar 30–50%. Situasi ini berpotensi menghambat kelangsungan perawatan setelah pasien dipulangkan dan dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas perawatan yang diterima. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi lebih lanjut mengenai pelaksanaan *discharge planning* di wilayah Aceh, termasuk di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa (Syukriadi et al., 2024).

Derby Valencia[1], Yullyzar[2*], Saiful Riza[3]

1,3Program studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Abulyatama
2*Program Studi Profesi Ners, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Abulyatama
Korespondensi Penulis: Yullyzar, Email : yullyzar_psik@abulyatama.ac.id

DOI: https://doi.org/10.56922/nmi.v3i4.4549

Discharge planning yang efektif memberikan berbagai manfaat penting dalam pelayanan kesehatan. Dengan penerapan yang optimal, pasien dapat lebih memahami kondisi kesehatannya, meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan dan tindak lanjut perawatan, mengurangi risiko rawat inap ulang *(readmission),* serta meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima (Gonçalves-Bradley et al., 2016). Kepuasan pasien sendiri menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Teori SERVQUAL menekankan lima dimensi utama, yaitu keandalan *(reliability*), daya tanggap *(responsiveness),* jaminan *(assurance),* empati *(empathy),* dan bukti fisik *(tangibles),* yang menggambarkan persepsi pasien terhadap mutu layanan yang diterima (Aisah & Surianto, 2025; Parasuraman et al., 1988).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas *discharge planning* berhubungan dengan kepuasan pasien. *Discharge planning* yang efektif, termasuk penilaian awal yang komprehensif, edukasi yang jelas, serta koordinasi tindak lanjut, dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan rumah sakit dan kepuasan terhadap pengalaman pemulangan. Penelitian kuantitatif di beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas perencanaan pemulangan dan skor kepuasan pasien. Kejelasan informasi, konsistensi edukasi, dan kemampuan perawat dalam menyampaikan informasi juga memengaruhi kepuasan pasien (Sumiati et al., 2021). Temuan lain menunjukkan bahwa *discharge planning* yang efektif berkorelasi dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi, termasuk pada pasien dengan kondisi kronis seperti hipertensi (Setiawan, 2023).

Namun, masih ditemukan ketidaksesuaian antara pelaksanaan *discharge planning* dengan kebutuhan informasi pasien menjelang pulang. Sebagian pasien belum memperoleh pemahaman yang memadai terkait penggunaan obat di rumah, jadwal kontrol, tanda-tanda bahaya penyakit, serta perawatan lanjutan setelah pemulangan. Hal ini menunjukkan bahwa proses edukasi dan koordinasi belum terlaksana secara maksimal dan dapat meningkatkan risiko kesalahan dalam perawatan mandiri, ketidakpatuhan terhadap pengobatan, hingga rawat inap ulang (Juwita et al., 2024).

Beberapa penelitian terdahulu juga mengungkapkan bahwa pelaksanaan *discharge planning* yang kurang optimal berkaitan dengan rendahnya kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas *discharge planning* dengan kepuasan pasien rawat inap (p = 0.000) (Yunere et al., 2023). Selain itu, penelitian sebelumnya juga menjelaskan bahwa pasien yang memperoleh discharge planning dengan baik cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan pasien yang menerima *discharge planning* kurang optimal (Setiawan, 2023).

Penelitian terhadap 73 perawat di ruang rawat inap dan menemukan bahwa 48 perawat (65.8%) melaksanakan *discharge planning* dengan baik, sedangkan 25 perawat (34.2%) masih kurang baik (Syukriadi et al., 2024). Pelaksanaan *discharge planning* di BLUD RSUD Meuraxa juga masih terbatas pada keterlibatan tenaga kesehatan lain, seperti farmasi, gizi, dan fisioterapi, serta belum terdokumentasi secara optimal karena belum tersedianya format yang sesuai. Selain itu, faktor beban kerja (p = 0.007) dan waktu perawat (p = 0.008) terbukti berhubungan dengan pelaksanaan *discharge planning*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan *discharge planning* di RSUD Meuraxa masih menghadapi kendala sehingga belum sepenuhnya dilakukan secara komprehensif dan terintegrasi.

Discharge planning yang berkualitas diharapkan mampu memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada pasien dan keluarga mengenai kondisi kesehatan, pengobatan, perawatan lanjutan, tanda-tanda komplikasi, serta tindak lanjut setelah pasien pulang. Apabila informasi dan persiapan kepulangan tidak diberikan secara optimal, pasien berpotensi merasa kurang mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya. Oleh karena itu, kualitas *discharge planning* menjadi salah satu aspek penting dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Meskipun penelitian sebelumnya di RSUD Meuraxa telah mengidentifikasi berbagai faktor yang berhubungan dengan pelaksanaan discharge planning, penelitian yang secara khusus menganalisis pengaruh kualitas *discharge planning* terhadap kepuasan pasien di RSUD Meuraxa Banda Aceh masih perlu dilakukan.

METODE

Penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional* dengan teknik analisis menggunakan uji korelasi Pearson dan Regresi Linear sederhana. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien

Derby Valencia[1], Yullyzar[2*], Saiful Riza[3]

1,3Program studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Abulyatama
2*Program Studi Profesi Ners, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Abulyatama
Korespondensi Penulis: Yullyzar, Email : yullyzar_psik@abulyatama.ac.id

DOI: https://doi.org/10.56922/nmi.v3i4.4549

rawat inap ruang Az-Zahrah 1, 2, dan 3 di RSUD Meuraxa di Banda Aceh selama periode penelitian. Estimasi jumlah pasien rawat inap di ruang Az-Zahra RSUD Meuraxa Banda Aceh pada bulan februari selama 1 bulan tahun 2026 sebanyak 367 pasien. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan metode *random sampling*, dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian dibulatkan 79 responden. Tempat penelitian ini dilakukan di ruang Az-Zahrah 1, 2, dan 3 RSUD Meraxa Banda Aceh pada bulan juli 2026. Analisis data menggunakan uji regresi linear sederhana.

HASIL

Tabel 1. Distribuksi Karakteristik Responden (N=79)

Variabel	Hasil
Kualitas Discharge Planning (n/%)	
Baik	63/ 79.7
Cukup	15/19.0
Kurang	1/1.3
Tingkat Kepuasan (n/%)	
Puas	78/98.7
Cukup Puas	1/1.3
Tidak Puas	0/0.0

Berdasrkan tabel 1, diketahui bahwa sebagian besar responden menilai kualitas *discharge planning* yang diberikan oleh tenaga kesehatan di RSUD Meuraxa Banda Aceh berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 63 responden (79.7%), sebagian besar responden berada pada kategori puas, yaitu sebanyak 78 responden (98.7%). Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima selama menjalani perawatan hingga proses kepulangan di RSUD Meuraxa Banda Aceh.

Tabel 2. Analisis Bivariat

Variabel	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error Of The Estimate
1	0.534	0.285	0.275	2.891

Berdasarkan tabel 2, diperoleh nilai R sebesar 0.534, yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dengan tingkat keeratan sedang antara kualitas *discharge planning* dengan kepuasan pasien. Hal ini berarti semakin baik kualitas *discharge planning*, maka cenderung semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Selanjutnya, nilai *R Square* sebesar 0.285 menunjukkan bahwa kualitas *discharge planning* mampu menjelaskan variasi kepuasan pasien sebesar 28.5%, sedangkan sebesar 71.5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.275 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel dan responden, kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan pasien adalah sebesar 27.5%. Sementara itu, nilai Std. *Error of the Estimate* sebesar 2.891 menunjukkan besarnya tingkat kesalahan prediksi dalam model regresi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas *discharge planning* memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien dan memberikan kontribusi sebesar 28.5% terhadap variasi kepuasan pasien.

Derby Valencia[1], Yullyzar[2]*, Saiful Riza[3]

1,3Program studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Abulyatama
2*Program Studi Profesi Ners, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Abulyatama
Korespondensi Penulis: Yullyzar, Email : yullyzar_psik@abulyatama.ac.id

DOI: https://doi.org/10.56922/nmi.v3i4.4549

Tabel 3. Hasil Uji C

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	P-value
Kepuasan pasien pulang	30.030	3.493	-	8.598	0.000
Kualitas Discharge Planning	0.405	0.073	0.534	5.535	0.000

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa kualitas *discharge planning* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pulang di RSUD Meuraxa Banda Aceh Tahun 2026 dengan *p-value* = 0.000 (p<0.05). Nilai koefisien regresi (B = 0.405) menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 skor kualitas *discharge planning* akan meningkatkan skor kepuasan pasien pulang sebesar 0.405 poin. Tabel 3 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas *discharge planning* dengan kepuasan pasien pulang di RSUD Meuraxa Banda Aceh Tahun 2026. Hasil uji korelasi Pearson diperoleh nilai r = 0.534 dengan *p-value* = 0.000 (p<0.05), yang menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas *discharge planning* dengan kepuasan pasien pulang. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas *discharge planning* yang diberikan kepada pasien, maka tingkat kepuasan pasien setelah pulang juga cenderung meningkat.

Discharge planning merupakan proses perencanaan kepulangan pasien yang dilakukan secara sistematis untuk memastikan pasien dan keluarga memperoleh informasi serta edukasi yang dibutuhkan terkait perawatan lanjutan, penggunaan obat, kontrol ulang, serta pencegahan komplikasi setelah kembali ke rumah. Pelaksanaan *discharge planning* yang baik dapat membantu pasien merasa lebih siap dalam menghadapi perawatan setelah keluar dari rumah sakit sehingga meningkatkan rasa aman dan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Meuraxa Banda Aceh Tahun 2026 terhadap 79 responden pasien pulang di ruang rawat inap Az-Zahra, diperoleh gambaran karakteristik responden berdasarkan usia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia remaja yaitu sebanyak 5 orang (6.5%), Selanjutnya kelompok dewasa muda sebanyak 38 orang (48.1%), kelompok dewasa sebanyak 30 orang (38.0%), dan kelompok lansia sebanyak 6 orang (7.6%). Dominasi kelompok usia dewasa muda menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang menjadi responden berada pada usia produktif. Usia dapat memengaruhi kemampuan seseorang dalam menerima informasi kesehatan, memahami instruksi perawatan, serta memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima. Usia merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi tingkat pengetahuan dan kemampuan seseorang dalam menerima informasi karena adanya perkembangan kemampuan berpikir dan pengalaman yang diperoleh sepanjang kehidupan (Notoatmodjo, 2018).

Transisi merupakan proses perubahan yang terjadi ketika seseorang mengalami perpindahan dari satu keadaan, kondisi, atau tempat ke keadaan lainnya (Meleis, 2010). Dalam keperawatan, transisi menjadi penting karena perubahan tersebut dapat memengaruhi kesehatan, kemampuan beradaptasi, peran, serta kemampuan individu dalam menjalankan kehidupan sehari-hari. Salah satu bentuk transisi yang relevan dalam pelayanan keperawatan adalah *health-illness transition*, yaitu perubahan kondisi seseorang dari keadaan sakit menuju kondisi yang lebih stabil atau sehat. Proses kepulangan pasien dari rumah sakit merupakan bagian dari proses transisi tersebut karena pasien harus beradaptasi kembali dengan lingkungan rumah dan melanjutkan perawatan secara mandiri.

Teori ini menjelaskan bahwa keberhasilan suatu proses transisi dipengaruhi oleh *transition conditions*, yaitu kondisi yang dapat mendukung atau menghambat seseorang dalam menghadapi perubahan. Kondisi tersebut mencakup faktor personal, lingkungan, dan

Derby Valencia[1], Yullyzar[2*], Saiful Riza[3]

1,3Program studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Abulyatama
2*Program Studi Profesi Ners, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Abulyatama
Korespondensi Penulis: Yullyzar, Email : yullyzar_psik@abulyatama.ac.id

DOI: https://doi.org/10.56922/nmi.v3i4.4549

sosial. Dalam konteks *discharge planning*, perawat berperan membantu pasien dan keluarga mempersiapkan transisi melalui pemberian informasi mengenai kondisi kesehatan, obat-obatan, perawatan lanjutan, diet, aktivitas, tanda bahaya, jadwal kontrol, serta tindakan yang harus dilakukan setelah pasien berada di rumah. Dengan demikian, *discharge planning* yang dilakukan secara sistematis dapat membantu pasien memperoleh pengetahuan dan kesiapan yang diperlukan untuk menjalani proses transisi secara aman (Meleis, 2010).

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas *discharge planning* di RSUD Meuraxa Banda Aceh menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pelaksanaan *discharge planning* berada dalam kategori baik yaitu sebanyak 63 responden (79.7%), sedangkan 15 responden (19.0%) menilai dalam kategori cukup dan terdapat 1 responden (1.3%) yang menilai kategori kurang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa proses perencanaan kepulangan pasien telah dilakukan dengan cukup optimal oleh tenaga kesehatan. Kualitas *discharge planning* yang baik menggambarkan bahwa pasien telah mendapatkan informasi terkait kondisi kesehatan, pengobatan, perawatan lanjutan, jadwal kontrol, serta edukasi yang diperlukan sebelum kembali ke rumah.

Hal ini sesuai dengan pendapat sebelumnya yang menyatakan bahwa *discharge planning* merupakan proses pelayanan keperawatan yang bertujuan mempersiapkan pasien dan keluarga agar mampu melakukan perawatan secara mandiri setelah meninggalkan fasilitas pelayanan kesehatan (Potter & Perry, 2021

kesehatan setelah pasien kembali ke rumah (Gonçalves-Bradley et al., 2022) .

Keberhasilan proses transisi dipengaruhi oleh kondisi transisi *(transition conditions)* serta intervensi yang dapat membantu individu mencapai respons transisi yang sehat (Meleis, 2010). Dalam konteks penelitian ini, *discharge planning* merupakan bentuk intervensi keperawatan yang berperan dalam mempersiapkan pasien menghadapi proses kepulangan. Melalui pemberian informasi, edukasi mengenai pengobatan, perawatan lanjutan, diet, aktivitas, tanda dan gejala yang perlu diwaspadai, jadwal kontrol, serta keterlibatan keluarga, pasien dipersiapkan agar mampu menjalankan perawatan setelah meninggalkan rumah sakit. Apabila proses persiapan tersebut dilakukan secara sistematis dan sesuai dengan kebutuhan pasien, maka pasien akan lebih siap menghadapi perubahan kondisi dan lingkungan setelah pulang. Kesiapan tersebut dapat memberikan rasa aman dan pengalaman pelayanan yang lebih baik sehingga berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pasien. Oleh karena itu, hasil penelitian ini mendukung perspektif *Transition Theory Meleis* bahwa intervensi keperawatan yang membantu pasien melewati proses transisi secara efektif merupakan bagian penting dalam mencapai hasil transisi yang positif dan pengalaman pelayanan yang lebih baik.

Tingkat kepuasan pasien yang tinggi pada penelitian ini dapat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pasien selama proses *discharge planning*. Pasien tidak hanya membutuhkan tindakan medis, tetapi juga membutuhkan perhatian, penjelasan, dan dukungan dalam menghadapi proses pemulihan. Pemberian edukasi sebelum pulang dapat membuat pasien merasa lebih diperhatikan sehingga meningkatkan persepsi positif terhadap pelayanan rumah sakit. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya, menyatakan bahwa terdapat hubungan antara pelaksanaan *discharge planning* dengan tingkat kepuasan pasien karena informasi yang diberikan tenaga kesehatan mampu meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pasien (Asmuji et al., 2020).

Besarnya pengaruh yang tidak mencapai keseluruhan variasi kepuasan pasien menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan suatu kondisi yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai aspek pelayanan. Faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan pasien antara lain sikap tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, fasilitas rumah sakit, kenyamanan ruangan, biaya pelayanan, serta pengalaman pasien sebelumnya. Kepuasan pelanggan dalam pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan secara menyeluruh, bukan hanya berdasarkan satu aspek pelayanan tertentu (Tjiptono, 2019).

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas *discharge planning* memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien pulang di RSUD Meuraxa Banda Aceh Tahun 2026. Pelaksanaan *discharge planning*

Derby Valencia[1], Yullyzar[2*], Saiful Riza[3]

1,3Program studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Abulyatama
2*Program Studi Profesi Ners, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Abulyatama
Korespondensi Penulis: Yullyzar, Email : yullyzar_psik@abulyatama.ac.id

DOI: https://doi.org/10.56922/nmi.v3i4.4549

yang sudah berada pada kategori baik perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan melalui edukasi yang terstruktur, penggunaan media informasi kesehatan, serta peningkatan keterlibatan pasien dan keluarga dalam proses persiapan pulang. Dengan optimalnya *discharge planning*, pasien diharapkan memiliki kesiapan yang lebih baik dalam melanjutkan perawatan di rumah dan rumah sakit mampu meningkatkan mutu pelayanan serta kepuasan pasien secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian mengenai hubungan kualitas *discharge planning* dengan kepuasan pasien pulang di RSUD Meuraxa Banda Aceh Tahun 2026 terhadap 79 responden, diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok dewasa muda sebanyak 38 orang (48.1%), kualitas *discharge planning* sebagian besar berada pada kategori baik sebanyak 63 responden (79.7%), dan tingkat kepuasan pasien sebagian besar berada pada kategori puas sebanyak 78 responden (98.7%). Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas *discharge planning* dengan kepuasan pasien pulang di RSUD Meuraxa Banda Aceh Tahun 2026. Semakin baik kualitas discharge planning yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Hasil uji korelasi Pearson menunjukkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas discharge planning dengan kepuasan pasien pulang dengan nilai r = 0.534 dan *p-value* = 0.000 ($p<0.05$), sedangkan hasil regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas *discharge planning* memberikan kontribusi sebesar 28.5% terhadap kepuasan pasien ($R^2 = 0.285$), sementara 71.5% dipengaruhi faktor lain.

SARAN

Rumah sakit diharapkan mempertahankan dan meningkatkan kualitas *discharge planning* melalui standar yang terstruktur serta edukasi yang jelas mengenai perawatan lanjutan, penggunaan obat, jadwal kontrol, dan tanda bahaya. Tenaga kesehatan diharapkan meningkatkan komunikasi terapeutik dan memastikan pemahaman pasien serta keluarga dan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian dengan menambahkan faktor lain seperti kualitas pelayanan, komunikasi tenaga kesehatan, fasilitas rumah sakit, lama perawatan, serta karakteristik pasien dengan jumlah sampel dan desain penelitian yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

Aisah, F. P., & Surianto, M. A. (2025). Analysis of service quality according to Parasuraman's theory (SERVQUAL) at CV Tirta Sari Abadi. *Al Tijarah*, 11(2), 332-342.

Asmuji, A., & Faridah, F. (2020). Indeks kepuasan pasien terhadap pelaksanaan discharge planning oleh perawat di ruang rawat inap rumah sakit. *The Indonesian Journal of Health Sciences*, 12(1), 26–33.

Basir, H., & Wahyono, B. (2023). Determinan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Kesehatan Mahardika*, 10(2), 31-42.

Gonçalves-Bradley, D. C., Lannin, N. A., Clemson, L. M., Cameron, I. D., & Shepperd, S. (2016). Discharge planning from hospital. *Cochrane database of systematic reviews*, (1).

Hilmiyanti, Y., Ekawati, H. F., Pranata, S., & Mubin, F. (2025). Discharge Planning Dalam Keperawatan: Konsep Analisis. *Jurnal sosial dan sains*, 5(12), 4036-4051.

Syukriadi, S., Roslina, R., & Riza, S. (2024). Factors Related To The Implementation Of Discharge Planning By Nurses In The Inpatient Ward Of Blud Rsud Meuraxa, Banda Aceh City. Journal Of Midwifery And Nursing Учредители: *Institute Of Computer Science*, 6(2), 539-546.

Juwita, H., Sjattar, E. L., Irwan, A. M., & Muslimin, A. (2024). Model discharged planning terintegrasi di rumah sakit: Systematic review. *Indonesian Journal of Nursing Health Science*, 9(2), 131–142.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit. Diakses dari: https://peraturan.bpk.go.id/Details/152511/permenkes-no-12-tahun-2020?utm_source

Derby Valencia[1], Yullyzar[2*], Saiful Riza[3]

1,3Program studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Abulyatama
2*Program Studi Profesi Ners, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Abulyatama
Korespondensi Penulis: Yullyzar, Email : yullyzar_psik@abulyatama.ac.id

DOI: https://doi.org/10.56922/nmi.v3i4.4549

Meleis, A. I. (2010). Transitions theory: Middle range and situation specific theories in nursing research and practice. Springer publishing company.

Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12-40.

Potter, P. A., Perry, A. G., Stockert, P. A., & Hall, A. (2021). Potter & perry's essentials of nursing practice, sae, e book. *Elsevier Health Sciences*.

Pujiastuti, E., Purwadhi, P., & Widjaja, Y. R. (2023). Pengaruh profesionalisme dan keterampilan perawat terhadap mutu pelayanan keperawatan rumah sakit. *Journal Healthcare Education*, 1(2), 18-27.

Setiawan, H. (2023). Pelaksanaan Discharge Planning dengan Tingkat Kepuasan Pasien Hipertensi di Rumah Sakit Pinggiran Sungai Barito. Dunia Keperawatan: Jurnal Keperawatan dan Kesehatan, 11(3), 273-280.

Sulistiyaningrum, A., & Kasanah, F. U. (2022). Hubungan Pengetahuan Discharge Planning dengan Kepatuhan Kunjungan Ulang Pasien di RSUD KH. Muhammad Thoir Krui. *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia (JIKSI),* 3(2).

Sumiati, Y., Kurniati, T., Sabri, L., Hadi, M., & Suminarti, T. (2021). Penerapan discharge planning terhadap kepuasan pasien pada asuhan keperawatan. *Jurnal Keperawatan Silampari,* 4(2), 544-553.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit ANDI (Anggota IKAPI).

World Health Organization. (2019). Medication safety in transitions of care. Diakses dari: https://www.who.int/publications-detail/WHO-UHC-SDS-2019.9

Yunere, F., Amalia, E., & Rahmawati, P. (2023). Hubungan Discharge Planning Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Anggrek Dan Dahlia Rsud Dr. Adnaan Wd Payakumbuh. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 6625-6631.

Zaman, B., Ridha, M. A., Husna, N., & Hidayat, M. (2024). Peran Perawat Dalam Penerapan Discharge Planning Dengan Tingkat Kepatuhan Kontrol Ulang Pasien Gangguan Jiwa. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(1), 1305-1312.

Derby Valencia[1], Yullyzar[2*], Saiful Riza[3]

1,3Program studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Abulyatama
2*Program Studi Profesi Ners, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Abulyatama
Korespondensi Penulis: Yullyzar, Email : yullyzar_psik@abulyatama.ac.id

DOI: https://doi.org/10.56922/nmi.v3i4.4549