

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan bagian penting dari sistem kesehatan yang bertujuan untuk memberikan perawatan yang bermutu serta mencapai hasil kesehatan terbaik bagi pasien. Salah satu ukuran utama kualitas pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien, yaitu penilaian pasien berdasarkan pengalaman mereka selama menerima pelayanan, yang menunjukkan apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan. Kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh tindakan medis yang diterima, tetapi juga dipengaruhi oleh cara tenaga kesehatan berkomunikasi, kejelasan informasi yang diberikan, kesiapan pasien saat akan pulang, serta keberlanjutan perawatan yang dirasakan selama dan setelah menjalani perawatan di rumah sakit. (Suciati et al., 2023)

Discharge planning merupakan bagian dari asuhan keperawatan yang berfokus pada persiapan pasien untuk melanjutkan perawatan setelah pulang dari rumah sakit. Pelaksanaan *discharge planning* yang efektif meliputi penyampaian informasi yang jelas, edukasi mengenai perawatan mandiri, serta perencanaan tindak lanjut, sehingga proses pemulangan pasien dapat berjalan dengan aman dan terkoordinasi (Rahman et al., 2025). Dengan demikian, *discharge planning* diharapkan dapat menurunkan risiko terjadinya komplikasi, mencegah kunjungan ulang yang tidak direncanakan

ke rumah sakit, serta meningkatkan kesiapan pasien dalam menjalani perawatan setelah keluar dari rumah sakit.

Selain menilai keterlaksanaan tindakan *discharge planning*, penting untuk memahami pengalaman pasien selama menerima proses *discharge planning* tersebut. Pengalaman pasien mencakup bagaimana pasien menerima informasi, memahami edukasi yang diberikan, serta merasakan kesiapan dan dukungan selama proses pemulangan. Kepuasan pasien pada dasarnya merupakan penilaian yang muncul dari pengalaman pelayanan yang diterima selama perawatan (Suciati et al., 2023). Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa pelaksanaan *discharge planning* yang terstruktur dapat meningkatkan pengalaman pasien terhadap pelayanan kesehatan dan mengurangi ketidakpuasan setelah pulang dari rumah sakit (Elasari et al., 2024). Oleh karena itu, penilaian pengalaman pasien terhadap *discharge planning* menjadi aspek penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan.

Rahman et al. (2025) Menyatakan bahwa pelaksanaan *discharge planning* masih sering belum optimal, yang dipengaruhi oleh tingginya beban kerja tenaga kesehatan, keterbatasan dokumentasi, serta kurangnya keterlibatan keluarga dalam proses perencanaan pemulangan pasien. *Discharge planning* yang tidak dilaksanakan secara optimal dapat menimbulkan dampak negatif bagi pasien, seperti kebingungan dalam perawatan lanjutan, meningkatnya kecemasan terhadap kondisi kesehatan,

serta persepsi yang kurang baik terhadap mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Rahmadani et al. (2024) menunjukkan bahwa terdapat 12,5% pasien yang menyatakan ketidakpuasan terhadap pelaksanaan *discharge planning*, dan 31,3% menilai pelaksanaannya masih kurang optimal. Kekurangan dalam proses *discharge planning* khususnya terkait pemberian edukasi lanjutan dan penyampaian informasi mengenai tindak lanjut dapat menyebabkan timbulnya ketidakpuasan pasien. Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa mutu pelaksanaan *discharge planning* memiliki peran penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan melalui observasi dan wawancara dengan perawat di Ruang Wijaya Kusuma RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya, pelaksanaan *discharge planning* pada pasien post operasi SC sebagian besar dilakukan oleh perawat, sedangkan dokter lebih berperan dalam pemberian instruksi medis terkait pengobatan dan kontrol lanjutan. Berdasarkan data rekam medis RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya tahun 2025, jumlah pasien post SC mencapai 407 kasus, lebih tinggi dibandingkan *odontectomy* sebanyak 315 kasus dan *curretage* sebanyak 142 kasus, sehingga SC menjadi salah satu tindakan operasi terbanyak. Tingginya jumlah kasus tersebut menuntut optimalisasi pelayanan keperawatan, termasuk pelaksanaan *discharge planning*, untuk menjamin kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Ruang Wijaya Kusuma memiliki 12 tempat

tidur dengan 23 tenaga keperawatan yang terdiri dari 1 kepala ruangan, 2 PPJA, dan 20 perawat pelaksana, dengan rata-rata lama rawat pasien post SC selama 3 hari yang dihitung sejak hari ke-0 operasi, di mana sebagian besar pasien dipulangkan pada hari kedua atau ketiga kecuali terdapat penyakit penyerta. Proses pemulangan yang relatif cepat ini menuntut *discharge planning* yang efektif, namun berdasarkan observasi awal, pelaksanaannya masih belum dilakukan secara sistematis sejak awal perawatan, sehingga edukasi mengenai perawatan luka, manajemen nyeri, mobilisasi dini, tanda bahaya nifas, serta jadwal kontrol belum terdokumentasi secara lengkap dan seragam.

Sejalan dengan hasil studi pendahuluan, Pereira et al. (2020) menyatakan bahwa sebagian pasien pasca operasi dipulangkan sebelum seluruh komponen discharge planning diberikan secara optimal, khususnya terkait edukasi lanjutan dan koordinasi tindak lanjut. Akibatnya, pasien menjadi kurang memahami cara perawatan mandiri serta tanda-tanda bahaya yang perlu diwaspadai setelah pulang dari rumah sakit.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa komplikasi pasca operasi, seperti infeksi luka, sering muncul setelah pasien dipulangkan dari rumah sakit. Dipiro et al. (2021) menyebutkan bahwa sebagian besar infeksi pasca operasi tidak terdeteksi selama masa rawat inap karena baru berkembang ketika pasien sudah berada di rumah. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya pemberian edukasi pemulangan yang lebih menyeluruh kepada pasien setelah menjalani operasi.

Hal tersebut sejalan dengan temuan Petherick et al. (2020) yang menjelaskan bahwa kurangnya edukasi saat pemulangan membuat pasien tidak mampu mengenali tanda-tanda awal infeksi luka operasi. Selain itu, Rahmawati et al. (2024) menegaskan bahwa lemahnya pelaksanaan *discharge planning* dan pemantauan pasca pulang berperan dalam keterlambatan penanganan infeksi, sehingga pasien kembali ke rumah sakit dengan kondisi yang lebih berat.

Pasien post operasi SC memiliki kebutuhan perawatan yang lebih kompleks dibandingkan pasien post operasi lainnya karena selain proses pemulihan luka, pasien juga harus beradaptasi dengan kondisi pascapersalinan dan perawatan bayi. Ayu Putri et al. (2021) menyebutkan bahwa pasien post SC memerlukan perawatan luka yang adekuat, mobilisasi dini, manajemen nyeri, pemulihan fungsi tubuh secara bertahap, serta pemahaman mengenai tanda bahaya nifas. Kondisi ini menyebabkan sebagian pasien mengalami kesulitan dalam melakukan perawatan mandiri setelah pulang, sehingga pelaksanaan *discharge planning* yang komprehensif menjadi penting untuk meningkatkan kesiapan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelaksanaan *discharge planning* yang baik berhubungan signifikan dengan meningkatnya kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Suciati et al. (2023) menyatakan bahwa kejelasan informasi serta kesiapan pasien saat pemulangan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien.

Kiki et al. (2018) menyebutkan bahwa keandalan (*reliability*) pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien. *Discharge planning* yang disampaikan secara jelas dan terencana membuat pasien menilai pelayanan rumah sakit lebih konsisten dan dapat dipercaya.

Elasari et al. (2024) menyatakan bahwa sebagian besar penelitian sebelumnya belum secara khusus membahas hubungan antara *discharge planning* dengan kepuasan pasien pasca SC, padahal kelompok pasien ini memiliki kebutuhan perawatan lanjutan yang berbeda secara klinis. Sementara itu, penelitian tentang *discharge planning* secara umum menunjukkan bahwa pelaksanaan *discharge planning* yang terstruktur dapat meningkatkan pengalaman pasien terhadap pelayanan kesehatan dan mengurangi ketidakpuasan setelah pulang dari rumah sakit. *Discharge planning* terstruktur dalam penelitian ini merujuk pada proses perencanaan pemulangan yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan sejak pasien mulai dirawat, yang mencakup identifikasi kebutuhan pasien, pemberian edukasi secara bertahap, pencatatan secara sistematis, serta penilaian kesiapan pasien sebelum kembali ke rumah (Elmore et al., 2024). Namun, penelitian-penelitian tersebut belum secara khusus difokuskan pada pasien pasca operasi bedah tertentu, termasuk pasien post operasi SC.

Kepuasan pasien dipilih sebagai variabel penelitian karena menggambarkan secara langsung penilaian pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima, termasuk kejelasan informasi, kesiapan saat pemulangan, serta dukungan perawatan lanjutan yang diberikan melalui *discharge*

planning. Selain itu, tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelaksanaan *discharge planning* dapat diukur menggunakan instrumen terstruktur yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas, sehingga mampu menilai komponen edukasi pemulangan pasien secara objektif (Sumiati et al., 2021). Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan instrumen yang telah teruji untuk mengidentifikasi pelaksanaan *discharge planning* pada pasien post SC.

Sebagai salah satu upaya mengetahui terpenuhi atau tidaknya kebutuhan informasi dan keterampilan pasien post operasi SC, penelitian ini dilaksanakan dengan judul “Hubungan Pelaksanaan *Discharge Planning* dengan Kepuasan Pasien Post Operasi *Sectio Caesarea* (SC) di Ruang Wijaya Kusuma RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya.” Penelitian ini diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan *discharge planning* selanjutnya sebagai bagian dari pelayanan keperawatan.

B. Rumusan Masalah

Mengingat fenomena latar belakang yang telah diuraikan oleh peneliti, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan antara *discharge planning* dengan kepuasan pasien *post operasi sectio caesarea* (SC) rawat inap?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara discharge planning dengan kepuasan pasien post operasi sectio caesarea (SC) rawat inap.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi Karakteristik responden
- b. Mengidentifikasi pelaksanaan *discharge planning* pada pasien post operasi *sectio caesarea* (SC) rawat inap.
- c. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien post operasi *sectio caesarea* (SC) rawat inap.
- d. Menganalisis hubungan antara *discharge planning* dengan kepuasan pasien post operasi *sectio caesarea* (SC) rawat inap.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Subjek Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pasien post operasi sectio caesarea (SC) dan keluarga sebagai penerima layanan kesehatan, khususnya dalam meningkatkan kesiapan, kenyamanan, dan kepuasan pasien selama menjalani perawatan rawat inap. Informasi terkait pelaksanaan discharge planning diharapkan dapat membantu pasien dan keluarga dalam memahami perawatan lanjutan setelah pulang dari rumah sakit, sehingga proses pemulihan dapat berjalan lebih optimal dan aman.

2. Bagi Layanan Kesehatan dan Keperawatan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada fasilitas pelayanan kesehatan, khususnya RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya, dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan keperawatan melalui evaluasi pelaksanaan discharge planning pada pasien post operasi SC rawat inap. Hasil penelitian dapat menjadi sumber data bagi manajemen rumah sakit dalam perencanaan dan pengambilan kebijakan, penguatan koordinasi antar unit, serta optimalisasi pelaksanaan discharge planning guna meningkatkan kepuasan pasien. Bagi profesi keperawatan, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan peran perawat dalam pemberian edukasi, komunikasi efektif, dan pendampingan pasien serta keluarga selama proses perawatan hingga persiapan pulang.

3. Bagi Perkembangan Ilmu Keperawatan

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur ilmiah di bidang keperawatan, khususnya keperawatan maternitas, terkait pelaksanaan discharge planning dan hubungannya dengan kepuasan pasien post operasi sectio caesarea rawat inap. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi peneliti dan akademisi dalam pengembangan penelitian selanjutnya terkait mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien di rumah sakit.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1 Keaslian Penelitian

No.	Judul, Penulis & Tahun Terbit	Keterangan	Hasil	Perbedaan
1.	Penerapan Discharge Planning terhadap Kepuasan Pasien pada Asuhan Keperawatan Yati Sumiati dkk. (2021)	Cross-sectional pada pasien rawat inap dewasa.	Discharge planning berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama pada dimensi kehandalan (reliability).	Responden pasien rawat inap umum, bukan pasien post operasi sectio caesarea.
2.	Hubungan Pelaksanaan Discharge Planning dengan Tingkat Kecemasan dan Kesiapan Pulang pada Pasien Post Sectio Caesarea Annurrahman, A., Koeswandari, R., & Lismidiati, W. (2018)	Penelitian cross-sectional pada 30 pasien post SC rawat inap.	Discharge planning berhubungan signifikan dengan kesiapan pulang, tetapi tidak berhubungan dengan kecemasan.	Penelitian ini menitikberatkan pada hubungan discharge planning dengan kecemasan dan kesiapan pulang pasien, tanpa mengkaji kepuasan pasien. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian ini secara khusus menilai kepuasan pasien post sectio caesarea sebagai indikator mutu pelayanan keperawatan, serta mengevaluasi pengalaman pasien terhadap pelayanan pemulangan secara lebih menyeluruh.
3.	Hubungan Discharge Planning dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Falerisiska Yunere dkk. (2023)	Penelitian kuantitatif pada 53 pasien rawat inap.	Terdapat hubungan signifikan antara discharge planning dan kepuasan pasien.	Tidak spesifik pada pasien post operasi dan tidak khusus sectio caesarea.
4.	Discharge Planning and Its Impact on Patient Outcomes: A Systematic Review Wahyudin Abd Rahman dkk. (2025)	Systematic review artikel tahun 2020–2024.	Discharge planning berdampak positif terhadap kesiapan pulang, kualitas hidup, dan kepuasan pasien.	Merupakan systematic review, bukan penelitian lapangan, dan tidak fokus pada pasien post SC.
5.	Effect of 24 Hours vs 48 Hours Discharge Wahyudin Abd Rahman dkk. (2025)	Randomized controlled trial	Early discharge 24 jam meningkatkan	Fokus pada lama waktu pemulangan, bukan pada

after Planned Cesarean Delivery on Postpartum Outcomes	pada post caesarea.	pasien sectio caesarea.	kepuasan ibu meningkatkan komplikasi.	tanpa	kualitas planning keperawatan.	discharge keperawatan.
					Kesimpulan Penelitian (Intinya)	Keaslian
Mumtaz, S. dkk. (2025)					Belum ditemukan penelitian yang secara spesifik meneliti hubungan discharge planning keperawatan dengan kepuasan pasien post operasi sectio caesarea rawat inap, sehingga penelitian ini memiliki kebaruan pada subjek dan variabel kepuasan pasien post SC.	

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian yang secara spesifik meneliti hubungan antara pelaksanaan *discharge planning* keperawatan dengan kepuasan pasien pasca operasi Sectio Caesarea (SC) rawat inap. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional* pada pasien pasca operasi SC sebagai responden. Pelaksanaan *discharge planning* diukur menggunakan kuesioner terstruktur yang mencakup komponen edukasi pemulangan pasien, sedangkan kepuasan pasien diukur melalui kuesioner berbasis dimensi SERVQUAL dengan skala Likert. Selain itu, penelitian ini dilaksanakan di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya, yang hingga saat ini masih relatif terbatas menjadi lokasi penelitian sejenis.