



## Hubungan Komunikasi Efektif Perawat dengan Pelaksanaan *Discharge Planning* Pasien di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto

Dhian Dwi Jayanti<sup>1</sup>, Etlidawati<sup>2</sup>, Jebul Suroso<sup>3</sup>, Ulfa Azizah<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Pendidikan Ners, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto, [dhiandwijayanti@gmail.com](mailto:dhiandwijayanti@gmail.com)

<sup>2</sup> Program Studi Pendidikan Ners, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, [etlidawati@ump.ac.id](mailto:etlidawati@ump.ac.id)

<sup>3</sup> Program Studi Pendidikan Ners, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, [jebulsuroso@ump.ac.id](mailto:jebulsuroso@ump.ac.id)

<sup>4</sup> Program Studi Pendidikan Ners, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, [ulfazizah15@gmail.com](mailto:ulfazizah15@gmail.com)

Corresponding Author: [dhiandwijayanti@gmail.com](mailto:dhiandwijayanti@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract:** *Effective communication is an effort to change patient behavior related to health and care. Data from Asoka Ward at RSUD (Regional Public Hospital) Prof. DR. Margono Soekarjo in 2023 shows a total of 1,128 patients admitted. The results of the author's observations show that nurse communication is still lacking in implementing discharge planning. This is proven by the discharge planning process which was not conveyed completely. This study aims to determine the relationship between effective nurse communication and the implementation of discharge planning in the Asoka Ward at RSUD Prof. DR. Margono Soekarjo Purwokerto. This research method uses cross-sectional and correlational quantitative methods. Patients are hospitalized for a minimum of 1 x 24 hours in the Asoka Ward at RSUD Prof. DR. Margono Soekarjo Purwokerto. The number of samples used was 97 respondents. The research results show that the communication variable and the discharge planning variable in the same category, namely very good, have the highest percentage, namely 27.8%. The chi square test results show a p value of 0.000. The conclusion of this research is that there is a significant relationship between effective communication and the implementation of discharge planning.*

**Keyword:** *Effective Communication, Discharge Planning.*

**Abstrak:** Komunikasi efektif merupakan upaya mengubah perilaku pasien terkait dengan kesehatan dan perawatan. Data dari Ruang Asoka RSUD Prof. DR. Margono Soekarjo tahun 2023 menunjukkan jumlah pasien dirawat sebanyak 1128 pasien. Hasil observasi penulis menunjukkan, komunikasi perawat masih kurang dalam pelaksanaan *discharge planning*. Dibuktikan dengan proses *discharge planning* yang tidak tersampaikan secara lengkap. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan komunikasi efektif perawat dengan pelaksanaan *discharge planning* di ruang Asoka RSUD Prof. DR. Margono Soekarjo

Purwokerto. Metode penelitian ini menggunakan *cross-sectional* dan metode kuantitatif korelasional. Pasien rawat inap minimal 1x24 jam di Ruang Asoka RSUD Prof. DR. Margono Soekarjo Purwokerto. Jumlah sample yang digunakan 97 responden. Hasil penelitian menunjukkan variabel komunikasi dan variabel *discharge planning* pada kategori yang sama yaitu sangat baik memiliki presentase tertinggi yaitu 27.8%. Hasil uji *chi square* menunjukkan nilai *p value* 0.000. Kesimpulan penelitian ini terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif dengan pelaksanaan *discharge planning*.

**Kata Kunci:** *Discharge Planning*, Komunikasi Efektif.

---

## PENDAHULUAN

Profesi keperawatan memiliki tujuan untuk menjaga kesehatan sebaik mungkin bagi manusia sebagai individu, keluarga, dan komunitas. Untuk memberikan asuhan keperawatan, seorang perawat harus berkomunikasi secara efektif (Achmad, *et al.*, 2019).

Dalam praktik keperawatan, komunikasi merupakan upaya untuk mengubah perilaku pasien, yang terkait erat dengan kesehatan dan perawatan. Untuk memberikan asuhan keperawatan, komunikasi yang efektif sangat penting. Untuk memberikan pasien perawatan yang mereka butuhkan, perawat harus berkomunikasi secara efektif. Jika hal ini tidak berhasil dilakukan, hubungan antara pasien dan perawat akan menjadi tidak baik, sehingga pasien merasa tidak puas dengan jasa pelayanan yang diberikan (Achmad, *et al.*, 2019).

Komunikasi yang efektif merupakan salah satu komponen kunci dari tujuan keselamatan pasien. Kesalahan dapat dikurangi dan keselamatan pasien dapat ditingkatkan dengan komunikasi efektif yang tepat waktu, akurat, komprehensif, jelas, dan dapat dipahami oleh penerima. Oleh karena itu, kejelasan, kebenaran, konteks dan informasi linguistik yang sesuai, alur yang sistematis, dan budaya merupakan komponen penting dari komunikasi yang baik. Komunikasi yang tidak memadai meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan saat memberikan asuhan keperawatan (Oxyandi & Miming, 2020).

Persoalan komunikasi efektif masih menjangkiti masyarakat Indonesia hingga saat ini. Banyak dari mereka yang tidak memahami budaya komunikasi yang efektif dan tidak memiliki keterampilan mendengarkan yang baik, sehingga mereka lebih sering menyuarakan pendapat untuk mengeluh daripada menawarkan solusi (Meliza, 2023).

Sejak zaman *Florence Nightingale*, perawat profesional telah bekerja untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit. Inilah sebabnya mengapa mereka disebut sebagai pendidik atau pendidik kesehatan. Dalam perspektif seorang pendidik, perawat merupakan bagian integral dalam proses perencanaan *discharge planning* (Restu *et al.*, 2023). *Discharge planning* ialah aspek penting dalam proses perawatan yang harus dilakukan perawat secara holistik, dimulai sejak pasien masuk ke rumah sakit dan berlanjut hingga pasien pulang. Pelaksanaan *discharge planning* belum dilaksanakan oleh perawat di sebagian besar kasus, juga belum dilaksanakan sesuai dengan protokol dan standar yang ditetapkan (Irmawati, *et al.*, 2022).

Berdasarkan penelitian Agustin yang dilakukan pada tahun 2017 di RSUD Dr. Soetomo Surabaya, pelaksanaan *discharge planning* sebenarnya hanya sebatas penyelesaian langkah-langkah yang paling krusial. Seringkali kita mengabaikan hal-hal kecil saat melaksanakan *discharge planning*. Selain itu, penelitian Hardivianty di RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta mengungkapkan bahwa waktu terbaik untuk membuat rencana pemulangan pasien adalah sebelum pasien keluar dari rumah sakit atau dimulai dari pasien pertama masuk rumah sakit. Penelitian yang dilakukan di Sumatera Barat mengungkapkan bahwa 38% responden di RSAM Bukittinggi merasa proses *discharge planning* pasien tidak dilaksanakan dengan baik karena perawat tidak memberikan penjelasan

yang terstruktur dan jelas, mereka hanya memberikan penjelasan verbal, yang menyebabkan pasien melupakan apa yang telah diberitahukan kepada mereka (Fajri, *et al.*, 2019).

Dari data yang peneliti peroleh dari Ruang Asoka RSUD Prof. DR. Margono Soekarjo pada tahun 2023 diperoleh jumlah pasien yang dirawat sebanyak 1128 pasien, Sementara, berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di ruangan tersebut, menunjukkan bahwa komunikasi perawat masih kurang dalam pelaksanaan *discharge planning*. Hal ini dibuktikan dengan adanya proses *discharge planning* yang tidak tersampaikan secara lengkap kepada pasien. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti di Ruang Asoka RSUD Prof. DR. Margono Soekarjo dari 20 pasien baru 4 pasien yang tahu pelaksanaan *discharge planning* di rumah sakit.

Berdasarkan beberapa uraian di atas, penulis melakukan penelitian tentang “Hubungan komunikasi efektif perawat dengan pelaksanaan *discharge planning* di Ruang Asoka RSUD Prof. DR. Margono Soekarjo Purwokerto.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metodologi *cross-sectional* dan metode kuantitatif korelasional. Penelitian ini dilaksanakan di Ruang Asoka RSUD Prof. DR. Margono Soekarjo Purwokerto pada bulan Mei – Juni 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang rawat inap di ruang Asoka dari bulan Januari sampai Desember 2023 sebanyak 1128 pasien. Sampel dalam penelitian ini setelah dihitung dengan rumus *lemeshow* sebanyak 97 responden. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner komunikasi efektif yang berjumlah 24 pertanyaan dan kuesioner *discharge planning* yang berjumlah 17 pertanyaan. Analisa data yang digunakan adalah uji *chi square*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden**

Karakteristik	N	%
<b>=97</b>		
<b>Usia</b>		
17-25 Tahun	16	16,5
26-35 Tahun	18	18,6
36-45 Tahun	25	25,8
≥46 Tahun	38	39,2
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	35	36,1
Perempuan	62	63,9
<b>Pendidikan</b>		
Tidak sekolah	4	4,1
SD/SMP	41	42,3
SMA	43	44,3
Diploma	6	6,2
Sarjana	3	3,1
<b>Pekerjaan responden</b>		
Tidak bekerja	40	41,2
Pelajar/mahasiswa	11	11,3
Swasta/pedagang/petani	34	35,1
Tenaga honorer	2	2,1
PNS/TNI/Polri	6	6,2
Pensiunan	4	4,1
<b>Sumber biaya</b>		
Umum	12	12,4
BPJB PBI	34	35,1
BPJB NON PBI	51	52,6
<b>Riwayat Perawatan</b>		
Pernah	69	71,1
Tidak Pernah	28	28,9

Berdasarkan tabel 1 mayoritas responden memiliki usia  $\geq 46$  tahun yang berjumlah 38 responden (39,2), dengan jenis kelamin terbanyak adalah perempuan yang berjumlah 62 (63,9%). Tingkat pendidikan terbanyak adalah SMA yang berjumlah 43 responden (43%). Pekerjaan responden terbanyak adalah tidak bekerja dengan total 40 responden (41,2%). Sumber biaya yang terbanyak adalah BPJS NON PBI dengan jumlah 51 responden (52,6%). Responden kebanyakan memiliki riwayat pernah dirawat dengan total 69 responden (71,1%).

**Tabel 2. Tingkat Pelaksanaan Komunikasi Efektif**

Kategori	N	%	Mean	Min-max	Std. Dev
Sangat Baik	43	44.3			
Baik	32	33.0	74.3	41-94	0.794
Cukup Baik	22	22.7			
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100</b>			

Tabel 2 menunjukkan tingkat pelaksanaan komunikasi efektif terbanyak, responden memilih kategori sangat baik yaitu sebanyak 43 (44.3%).

**Tabel 3. Tingkat Pelaksanaan Discharge Planning**

Kategori	N	%	Mean	Min-max	Std. Dev
Sangat Baik	42	43.3			
Baik	32	33.0	13.8	10-17	0.79
Cukup Baik	23	23.7			
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100</b>			

Tabel 3 menunjukkan tingkat pelaksanaan *discharge planning* dengan jawaban terbanyak responden memilih kategori sangat baik 42 (43.3%).

**Tabel 4 Hubungan Komunikasi Efektif dengan Discharge Planning**

		<i>Discharge Planning</i>				<i>P Value</i>
<i>Komunikasi</i>		<i>Sangat Baik</i>	<i>Baik</i>	<i>Cukup Baik</i>	<i>Total</i>	
<b>Sangat Baik</b>	N	27	16	0	43	0.000
	%	27.8	16.5	0	44.3	
<b>Baik</b>	N	14	11	7	32	
	%	14.4	11.3	7.2	33	
<b>Cukup Baik</b>	N	1	5	16	22	
	%	1	5.2	16.5	22.7	
<b>Total</b>	N	42	32	23	97	
	%	43.3	33	23.7	100	

Tabel 4 menunjukkan hasil *cross tabulation* nilai terbanyak adalah hubungan komunikasi pada kategori sangat baik dengan kategori *discharge planning* sangat baik dengan nilai 27 (27.8%). Uji *chi square* menunjukkan, nilai *p value* sebesar 0.000 (<0.05) sehingga  $H_0$  diterima dengan artian ada hubungan komunikasi efektif dengan pelaksanaan *discharge planning*.

**Distribusi Karakteristik responden**

Responden pada penelitian ini berjumlah 97 orang, dengan rentang usia paling banyak berada pada usia 36-45 tahun dan  $\geq 46$  tahun dimana mereka sudah memasuki masa dewasa sampai dewasa akhir. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Mustikaningsih *et al.*, (2020) menunjukkan karakteristik mayoritas responden dari segi usia mayoritas berusia 36- 45 tahun (82,05%) dan lama bekerja rata-rata 15 tahun. Pengalaman seseorang ditentukan oleh masa hidupnya dan lamanya bekerja, sehingga ketika berada diposisi untuk segera mengambil

keputusan atau tindakan, orang dengan usia dewasa akan lebih tenang dan bisa berpikir rasional karena telah mengalaminya (Mustikaningsih, *et al.*, 2020).

Pada karakteristik jenis kelamin responden pada penelitian ini dengan presentase terbesar adalah perempuan (63,9%). Perempuan di umur dewasa biasanya lebih banyak berfokus pada keluarga dan tidak bekerja. Perempuan yang tidak bekerja memiliki waktu cukup untuk mengurus anggota keluarganya bahkan menjaga anggota keluarga yang dirawat di rumah sakit. Responden laki-laki dan perempuan memiliki perbedaan dalam berbagai hal seperti dalam berkomunikasi. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Chandra *et al.*, (2023) yang menyatakan bahwa dalam hal komunikasi, perempuan dan laki-laki di generasi ini cenderung berbeda karena perempuan cenderung lebih terbuka dan mengomunikasikan kekhawatiran mereka. Sebaliknya, laki-laki lebih cenderung diam dan berusaha menyelesaikan masalah pribadinya tanpa mendiskusikannya dengan orang lain atau rekan kerja.

Responden dalam penelitian ini yang terbanyak adalah di tingkat SMA dan pendidikan dasar seperti SD atau SMP. Tingkat pendidikan juga mempengaruhi responden dalam berkomunikasi seperti saat menerima suatu informasi atau berusaha menyampaikan pendapat.

Penelitian ini sejalan dengan yang diteliti oleh Rosya *et al.*, (2019) dimana tingkat pendidikan merupakan salah satu hal yang mungkin mempengaruhi hubungan seseorang untuk melakukan komunikasi dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan 12 dari 86 responden telah menyelesaikan kuliah, sementara 25 responden baru saja menyelesaikan SMA, 9 responden hanya tamat SD, dan 40 responden tamat SMP.

Responden pada penelitian ini banyak yang tidak bekerja, kebanyakan responden adalah perempuan dengan usia dewasa sehingga tidak bekerja dan berfokus menjadi ibu rumah tangga sehingga memiliki banyak waktu luang. Tingkat pekerjaan swasta, pedagang atau petani memiliki nilai terbanyak ke dua pada hasil penelitian ini. Dibandingkan responden yang bekerja, responden yang tidak bekerja memiliki kemungkinan 4,5 kali lebih besar untuk memanfaatkan BPJS di rumah sakit. Karena terbukti bahwa masyarakat yang tidak memiliki pekerjaan cenderung memiliki lebih banyak waktu luang, mereka dapat memanfaatkan layanan kesehatan yang ditawarkan oleh BPJS, yang memiliki waktu tunggu yang lama karena jumlah pasien yang lebih banyak dibandingkan pasien non-BPJS (Fajri, *et al.*, 2019).

Berdasarkan penelitian, pelanggan PBI BPJS dan non-PBI BPJS menanggung sebagian besar biaya. Hal ini sesuai dengan penelitian Fajrini *et al.* (2019) yang menunjukkan bahwa pembayaran administrasi di rumah sakit seperti penggunaan BPJS untuk pasien rawat jalan ( $p$  value = 0,083) dengan nilai OR = 4,489 berkorelasi signifikan dengan pekerjaan.

Riwayat perawatan pada penelitian ini terbanyak adalah, responden sebelumnya pernah dirawat di rumah sakit. Pengalaman responden yang pernah dirawat sebelumnya membuat lebih memahami apa saja prosedur yang harus dijalani sebelum pulang, serta hal apa saja yang perlu dikonfirmasi ulang mengenai perawatan lanjutan pasien di rumah. Pengalaman ini menjadi salah satu faktor yang nantinya akan menjalin komunikasi dengan perawat pada saat *discharge planning*. Intervensi dalam pendidikan pasien dan koordinasi perawatan sangat penting untuk meningkatkan hasil keluar dari rumah sakit, terutama untuk pasien dengan kondisi kronis (Pitaloka *et al.* 2022).

### **Gambaran Komunikasi Efektif Perawat di ruang Asoka RSUD Prof.DR Margono Soekarjo**

Penelitian ini menunjukkan komunikasi efektif perawat di ruang Asoka RSUD Prof. DR Margono Soekarjo sudah berjalan dengan sangat baik. Nilai jawaban responden terbanyak pada kategori sangat baik yaitu sebanyak 44.3%. Dimana berdasarkan hasil penelitian kebanyakan perawat saat melakukan komunikasi sudah menggunakan bahasa yang mudah dimengerti sehingga pasien dan keluarga bisa lebih cepat menerima informasi.

Perawat juga sudah mempertahankan jarak yang wajar serta melakukan sikap terapeutik saat berkomunikasi. Namun ada beberapa hal yang terlewatkan perawat, seperti menjelaskan tanggung jawab dan peran pasien. Tingkat kemampuan perawat dalam berkomunikasi dengan pasien biasanya berkaitan dengan seberapa lama perawat tersebut dalam pengalaman bekerja, serta tingkat pengetahuan perawat mengenai teknik komunikasi efektif.

Penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian Saputra *et al.*, (2023) yang menunjukkan bahwa 69 perawat (86,3%) dalam kategori baik dan 11 perawat (13,8%) dalam kategori buruk menerapkan strategi untuk meningkatkan komunikasi efektif.

Temuan penelitian ini juga sesuai dengan temuan Irwanti *et al.*, (2022), berdasarkan temuan penelitian, 145 perawat (98,6%) berkomunikasi efektif, sedangkan 2 perawat (1,4%) tidak berkomunikasi efektif. Hal ini menunjukkan bahwa perawat telah bekerja keras untuk menjaga komunikasi yang efisien antara dirinya dan dengan tenaga medis lainnya (Fajrini *et al.*, 2019).

Ketika dua orang berbicara pada tingkat pemahaman yang berbeda, komunikasi bisa menjadi sulit. Jika orang lain tidak memahami kata-kata dan ungkapan yang digunakan, pesannya tidak akan dipahami. Komunikasi yang efektif adalah landasan tujuan keselamatan pasien karena merupakan elemen kunci menuju keselamatan pasien.

### **Gambaran Pelaksanaan *Discharge planning* Pasien di ruang Asoka RSUD Prof.DR Margono Soekarjo**

Pelaksanaan *discharge planning* pada penelitian ini sudah berjalan dengan sangat baik. Nilai jawaban responden memilih kategori sangat baik berada pada nilai tertinggi yaitu sebanyak 44.3% sedangkan nilai terendah pada kategori cukup baik. Berdasarkan hasil pada kuisioner *discharge planning*, perawat selalu memastikan bahwa pasien atau keluarga telah mengetahui rencana pulang. Perawat juga selalu menanyakan pasien tinggal dengan siapa di rumah, bagaimana jenis tempat tinggalnya, serta perawat menginformasikan mengenai perawatan pasien selanjutnya setelah pulang. Keberhasilan pelaksanaan *discharge planning* ini juga berkaitan dengan tingkat pendidikan responden, serta kebanyakan responden pernah dirawat di rumah sakit sehingga responden memiliki pengetahuan yang baik dan mudah dalam menerima informasi yang disampaikan pada *discharge planning*.

*Discharge planning* adalah proses mengatur keluarnya pasien dari rumah sakit dan memberikan informasi kepada pasien dan keluarganya mengenai tindakan yang harus dihindari atau diambil sehubungan dengan penyakitnya. Pelaksanaan *discharge planning* pasien dikatakan berjalan dengan baik dapat ditunjukkan melalui kapasitas pasien dalam mengelola perawatan lanjutan yang aman dan praktis setelah keluar dari rumah sakit dan kesiapan pasien untuk kembali ke rumahnya. Keberhasilan perencanaan pulang dapat diukur dengan sejumlah indikator, seperti pemahaman pasien dan keluarga terhadap diagnosis, kemampuan mereka mengantisipasi tingkat fungsi, dan pengobatan saat pulang, kesiapan mereka untuk perawatan lanjutan, dan kemampuan mereka untuk merespons dalam keadaan darurat.

Penelitian sebelumnya menemukan bahwa 23 (88,5%) dari 26 perawat yang menunjukkan komunikasi efektif juga menyelesaikan *discharge planning*. Berdasarkan hasil penelitian Noviyanti *et al.*, (2019), mayoritas (60,3%) penyedia layanan profesional menerapkan *discharge planning*. Manajer keperawatan harus mengawasi dan memantau pelaksanaan perencanaan pulang yang efektif untuk memastikan kepuasan pasien dan asuhan keperawatan yang optimal.

Tujuan dari proses perencanaan pulang adalah untuk membuat pasien siap menghadapi rumah sakit sebelum mereka pulang. Usia, dukungan keluarga dan teman, semangat pasien untuk belajar, sikap optimis dalam menerima informasi, kestabilan emosi saat menyebarkan informasi, dan kehadiran pasien lain merupakan faktor penting yang dapat mempercepat kesembuhan pasien. Memberikan informasi kesehatan kepada keluarga pasien

akan mempercepat penyembuhan mereka, dan menerima dukungan yang kuat akan berdampak pada efektivitas *discharge planning* dan pendidikan kesehatan (Saputra, *et al.*, 2023).

### **Hubungan Komunikasi Efektif Perawat dengan Pelaksanaan *Discharge Plannig* Pasien di Ruang Asoka RSUD Prof. DR. Margono Soekarjo Purwokerto**

Penelitian ini menunjukkan hasil silang pada variabel komunikasi kategori sangat baik dengan variabel *discharge planning* pada kategori sangat baik memiliki presentase tertinggi yaitu 27.8%. Sedangkan nilai terendah pada komunikasi sangat baik dengan *discharge planning* cukup baik. Hal ini menunjukkan semakin efektif komunikasi yang dilakukan perawat, maka semakin baik pula pelaksanaan *discharge planning*. Hasil uji chi square menunjukkan hasil yang signifikan mengenai hubungan komunikasi efektif dengan pelaksanaan *discharge planning* pasien. Komunikasi efektif perawat bukan hanya dengan memperhatikan bahasa dan intonasi tetapi juga sikap saat berkomunikasi. Keberhasilan *discharge planning* selain dipengaruhi metode komunikasi perawat yang efektif juga dipengaruhi karakteristik responden. Salah satu karakteristik yang sangat berpengaruh adalah pendidikan responden yang baik, sehingga memungkinkan tingkat pengetahuan dan kemampuan berkomunikasi juga baik.

Hasil pengukuran pada komunikasi efektif dengan *discharge planning* menunjukkan kategori respect memiliki kategori terendah dengan nilai jawaban selalu 32,7%. Pada penelitian ini aspek respect hal yang sering terlupakan adalah menanyakan nama panggilan pasien, sesuai apa yang diinginkan pasien. Menanyakan nama panggilan kesukaan pasien sering diabaikan karena dianggap bukan suatu hal penting yang jika terlewatkan tidak akan menimbulkan suatu permasalahan yang serius. Padahal jika perawat melaksanakan hal ini dapat meningkatkan bina hubungan saling percaya sehingga komunikasi dapat berjalan dengan lebih baik. Aspek respect yang selanjutnya adalah ekspresi dan sikap yang menunjukkan perhatian kepada pasien saat berkomunikasi. Sebagaimana besar perawat sudah menerapkan ekspresi dan sikap yang baik, tetapi masih ada beberapa perawat yang belum menerapkan hal tersebut. Beberapa perawat terkadang tergesa-gesa saat berkomunikasi dengan pasien. Beban kerja yang cukup tinggi menyebabkan perawat hanya terfokus pada tindakan dan juga informasi mengenai penyakit atau pengobatan yang dianggap sebagai inti penting untuk disampaikan kepada pasien. Sehingga perawat sering melupakan hal kecil dalam melakukan komunikasi efektif pada pasien khususnya saat *discharge planning*.

Hasil analisis penelitian sebelumnya oleh Achmad *et al.*, (2019) menunjukkan hubungan antara respect dengan kepuasan pasien saat pelaksanaan *discharge planning* hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi-square diperoleh nilai  $p = 0,000$ , karena nilai  $p$  value  $< 0,05$  maka ada hubungan aspek kesetaraan antara perawat dan pasien terhadap kepuasan pasien pada pelaksanaan *discharge planning*. Menurut Aisah, (2019) mengutamakan rasa hormat dan saling menghargai merupakan prinsip dasar dalam membangun komunikasi efektif dengan orang lain. Perawat harus mengingat dalam pelaksanaan komunikasi, bahwa setiap orang ingin dihargai dan dipandang penting.

Pelayanan yang dapat diberikan rumah sakit untuk memenuhi tuntutan pasien dengan memberikan pasien perawatan terbaik yang memungkinkan dan mampu membuat pasien merasa aman dan terlindungi. Perawat terkadang lupa untuk memberikan bantuan terbaik kepada klien mereka padahal hal tersebut merupakan salah satu bentuk aspek *respect* atau menghormati. Pasien tidak akan merasa nyaman. Hal ini akan berdampak signifikan pada tingkat kepuasan pasien selama dirawat di rumah sakit.

Hasil pengukuran komunikasi efektif dengan pelaksanaan *discharge planning* pada aspek *emphaty* menunjukkan nilai jawaban selalu 51,8%. Sebagian besar perawat sudah mampu menunjukkan dukungan emosional dan perhatiannya melalui sentuhan serta mendengarkan dan memberikan perhatian serius terhadap apa yang dikeluhkan. Hasil

penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Wulandari *et al.*, (2020) yang menunjukkan hubungan signifikan antara empati dan persepsi pasien terhadap komunikasi perawat yang efektif telah ditemukan menggunakan uji statistik menggunakan *Chi square*. Hasil distribusi juga mendukung kesimpulan ini, dengan nilai p sebesar 0,008 ( $p < 0,05$ ) dan nilai OR (rasio peluang) sebesar 3,529 yang menunjukkan bahwa pasien yang melaporkan empati rendah 3,529 kali lebih mungkin muncul rasa ketidakpuasan terhadap komunikasi perawat yang efektif daripada pasien yang melaporkan empati perawat tinggi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (wulandari *et al.*, 2020).

Pada komunikasi efektif aspek *Audible* dengan pelaksanaan *discharge planning* penelitian ini menunjukkan nilai jawaban selalu sebesar 49,3%. Pada penelitian ini sebagian besar perawat telah menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti, sehingga memudahkan pasien dalam memahami informasi yang diberikan. Hasil penelitian sebelumnya oleh Pratiwi, (2021) menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara faktor komunikasi dengan pelaksanaan *discharge planning* ( $P = 0.008$  alpha = 0.005). Memberi tahu pasien tentang kebutuhan medis berkelanjutan mereka setelah mereka kembali ke rumah merupakan bagian dari proses perencanaan yang melibatkan komunikasi antara perawat dan pasien. Untuk mencapai hal ini, perawat harus mampu berkomunikasi secara efektif dengan pasien dan menyadari segala hambatan yang mungkin timbul. Sangat penting bagi perawat untuk memperhatikan komunikasi saat melaksanakan perencanaan pulang antara pasien dan dirinya sendiri. Saat menjelaskan situasi kesehatan pasien, perawat harus mampu berkomunikasi dengan cara yang dapat dipahami pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan aspek komunikasi *Clarity* dengan pelaksanaan *discharge planning* menunjukkan nilai jawaban selalu 62,8%. Berdasarkan jawaban kuesioner sebagian responden menjawab perawat selalu menanyakan kebutuhan utama pasien saat ini untuk didiskusikan dan selalu melakukan tindak lanjut terhadap masalah perawatan yang ditemukan. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Wulandari *et al.*, (2020) hasil analisis hubungan antara *clarity* dengan kepuasan pasien, diperoleh bahwa ada sebanyak 23 (65,7%) dari 49 pasien yang menyatakan kejelasan *clarity* rendah dan berpersepsi tidak puas dengan komunikasi efektif perawat sedangkan diantara responden yang menyatakan kejelasan *clarity* tinggi hanya ada 12 (34,3%) dari 35 responden yang berpersepsi tidak puas dengan komunikasi efektif perawat. Hasil uji statistik diperoleh p value = 0,025 ( $P < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *clarity* dengan persepsi pasien tentang komunikasi efektif perawat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fitriani *et al.*, (2019) yang menemukan hubungan signifikan antara kejelasan (*clarity*) dan kepuasan pasien saat pelaksanaan *discharge planning*. Penelitian ini juga menemukan bahwa ketidakpuasan pasien terhadap informasi yang diberikan disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain keyakinan pasien sendiri tentang penyakitnya dan apa yang boleh dan tidak boleh dikonsumsi terkait penyakitnya. Pasien juga diketahui sering tidak familier dengan istilah-istilah medis yang diberikan oleh tim medis. Pasien enggan bertanya lebih lanjut karena sering tidak memahami bahasa yang digunakan perawat untuk berkomunikasi dengan pasien. Hasil penelitian ini sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Tatiwakeng *et al.*, (2021) kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa perawat menerapkan teknik komunikasi yang efisien untuk mengurangi kesalahan dan meningkatkan keselamatan pasien.

Penelitian ini menunjukkan komunikasi efektif aspek *humble* dengan pelaksanaan *discharge planning* responden memilih jawaban selalu sebanyak 49.2%, sebagian besar perawat bersikap lemah lembut saat berkomunikasi dengan pasien serta menunjukkan perilaku yang sopan. Hasil penelitian sebelumnya oleh Jannah *et al.*, (2019) menggambarkan bahwa *humble* merupakan faktor dominan dalam pelaksanaan komunikasi efektif dengan nilai mean sebesar  $9,48 \pm 0,995$ . Nilai signifikansi sikap *humble* dalam komunikasi yang efektif terhadap tingkat kepuasan saat melakukan komunikasi adalah p value 0.0001.



Penelitian sebelumnya yang serupa yang dilakukan di RSUD Ungaran menunjukkan hubungan komunikasi dengan perencanaan pulang nilai *p value* sebesar 0.022 sehingga ada hubungan yang signifikan antara komunikasi dengan perencanaan pulang (Jannah, *et al.*, 2019).

Penelitian sebelumnya mengenai pengaruh komunikasi efektif dan perencanaan pulang menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perencanaan pulang dengan nilai *p value* 0.007. Berdasarkan konsep dan hasil penelitian peneliti berpendapat bahwa komunikasi ini sangat penting diterapkan oleh seorang perawat dan salah satu aspek pada komunikasi yang perlu diterapkan adalah *humble* karena dengan berkomunikasi yang baik disampaikan secara sopan serta lembut sehingga perlu peningkatan komunikasi dengan cara pelatihan.

## KESIMPULAN

Hubungan pelaksanaan komunikasi efektif perawat dan *discharge planning* pasien berdasarkan perhitungan silang didapatkan, pada variabel komunikasi dan variabel *discharge planning* pada kategori yang sama yaitu sangat baik memiliki presentase tertinggi yaitu 27.8%. Hal ini menunjukkan semakin efektif komunikasi yang dilakukan perawat, maka semakin baik pula pelaksanaan *discharge planning*. Hasil uji chi square menunjukkan nilai *p value* 0.000 sehingga ada hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif dengan pelaksanaan *discharge planning*.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya yang akan melakukan kajian yang sama dengan cara memilih ruangan yang akan dilakukan pengukuran data secara random, sehingga perawat di ruangan tersebut tidak mengetahui akan dilakukan pengambilan data penelitian mengenai komunikasi efektif guna menjaga data yang dihasilkan lebih objektif.

## REFERENSI

- Achmad, Helmy Kahar, Wahidin, And Halim. 2019. The Relationship Between Nursest Therapeutic Communication With Inpatient Satisfaction At The Wotu Health Center In East Luwu Regency. *Jurnal Administrasi Negara* 25: 123–40.
- Aisah, S. 2019. Komunikasi Antar Pribadi Pada Hubungan Antara Tenaga Medis Dan Pasien. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi* 6(September). <https://komunikologi.esaunggul.ac.id/index.php/KM/article/view/90>.
- Al-Asiyah. 2019. Hubungan Kinerja Guru Dengan Kepuasan Siswa. *Repository UNJ* 1(2): 260–66.
- Chandra, Ricky Marcelino, Michael Kurniawan Sudjianto, and Erica Adriana. 2023. *Student Research*. *Student Research Journal* 1(3): 1–13.
- Destri, Nentien, Marlina Andriani, Engla Rati Pratama, And Yona Fitri. 2021. Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelaksanaan *Discharge Planning* Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Payakumbuh. *Jurnal Kesehatan Lentera 'Aisyiyah* 4(2): 502–8.
- Fajrini, Fini, Nur Rizky Octaviana, And Noor Latifah. 2019. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Penggunaan Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Pada Pasien RSII Sukapura Tahun 2018. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan* 15(2): 161–69.
- Fitriani, Dana Nisrina. 2019. Perancangan Booklet Sebagai Media Informasi Pengaruh Gadget Terhadap Pemicu Kerusakan Mata Anak. *Cendikia Pendidikan* 3(3): 484–91. <http://www.komunikasi.us/>.
- Irmawati, Nurisda Eva, Luky Dwianto, And Agus Santoso. 2022. Pelaksanaan *Discharge Planning* Di Rumah Sakit: *Literature Review*. *NURSCOPE Jurnal*. *Penelitian Dan Pemikiran Ilmiah Keperawatan* 7(2): 181.
- Irwanti, Feby, Guspianto, Rizalia Wardiah, And Adila Solida. 2022. Hubungan Komunikasi Efektif Dengan Pelaksanaan Budaya Keselamatan Pasien Di RSUD Raden Mattaher

- Provinsi Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*. 6(1): 32–41.
- Jannah, Marichatul, Darmi Darmi, And Dwi Rochmayanti. 2019. Komunikasi Efektif Berperan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi. *Jurnal LINK*. 13(2): 28.
- Melizza, Melizza . 2023. Hubungan Komunikasi Efektif Terhadap Kepuasan Pasien Di Apotek K24 Vienna Gading Serpong. *Jurnal Kesehatan Farmasi* 5(1): 1–8.
- Mustikaningsih, Dewi, Ariani Fatmawati, And Nia Suniati. 2020. Pelaksanaan Perencanaan Pulang Oleh Perawat. *Jurnal Kepemimpinan Dan Menejemen Keperawatan*. 3(2): 1–9.
- Neila Sulung Dan Beauty Hartini. 2018. Komunikasi Efektif Perawat. *Real In Nursing Journal (RNJ)*. 1(3): 114–22.
- Nordmark, Sofi, Karin Zingmark, And Inger Lindberg. 2016. *Process Evaluation Of Discharge Planning Implementation In Healthcare Using Normalization Process Theory*. *BMC Medical Informatics And Decision Making*. 4(2): 1–10. <http://dx.doi.org/10.1186/s12911-016-0285-4>.
- Noviyanti, Sri, Richa Noprianty, And Hafsa. 2019. Pelaksanaan *Discharge Planning* Oleh Profesional Pemberi Asuhan ( PPA ) Di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. 4(3): 139–46.
- Oxyandi, Miming. 2020. Pendahuluan Sasaran Keselamatan Pasien Yang Tertuang Dalam PMK Pemberian Asuhan Keperawatan Pasien Dan Meningkatkan Kesenambungan Perawat. *Human Care Journal*. 5: 162–72.
- Pitaloka, Dyah Ayu, Alfid Tri Afandi, Kholid Rosyidi, and Indah Sri. 2022. Pelaksanaan *Discharge Planning* Pada Pasien Cedera Otak Sedang Di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Komunitas Indonesia*. 2(1): 57–69.
- Pratiwi, Margareta. 2021. “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Efektivitas Komunikasi Perawat Pada Pasien Di Ruang Rawat Inap Rs Royal Prima Jambi. *Nightingale Journal Of Nursing*. 1(1): 8–11.
- Restu, Y F *et al.* 2023. Tingkat Pengetahuan Perawat Dengan Pelaksanaan *Discharge Planning* Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit.Cendekia Medika : *Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja* 8(1).
- Rosya, Ernalinda, Amana Vera, and Aldo Yuliano. 2019. Hubungan *Discharge Planning* Sesuai Prosedur Di Rumah Sakit Dengan Perawatan Rumah Pasien Stroke Di Poliklinik Rssn Bukittinggi. *Human Care Journal*. (3)1-8
- Santoso, Samiaji. 2019. *Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Pada Rs. Roemani Muhammadiyah Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Saputra, Raihan Alif, Oktavy Budi Kusumawardhani, And Nadya Puspita Adriana. 2023. *Pelaksanaan Komunikasi Yang Efektif Oleh Perawat Berdasarkan Standar Akreditasi Rumah Sakit Di Instalasi Rawat Inap 1*. Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNAS) 2023 3(1): 261–66.
- Tasalim, Rian, Hariadi Widodo, And Augustaf Surya. 2020. Hubungan Pengetahuan Perawat Tentang. *Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*. 11(2): 1–9.
- Tatiwakeng, Rezka, Nelly Mayulu, And Dina Mariana Larira. 2021. Komunikasi Efektif. *Jurnal Keperawatan* 9(2): 77–88.
- Wulandari, Yulianti, dan Rizki Sari Utami. 2020. Hubungan Waktu Tunggu Rawat Inap Dari Unit Gawat Darurat. *Journal Of Hospital Administration And Management*. 1(1): 53–63.