



**LAPORAN PENELITIAN
KEPUASAN PASIEN PRE OPERASI
DI RUANG AZ-ZAHRAWI RUMAH SAKIT AL-IRSYAD SURABAYA**

STUDY DISKRIFTIF



Oleh:

Kurniawati

Ketua Peneliti

Wiwiek Widiatie

Anggota Peneliti

Sufendi Hariyanto

Anggota Peneliti

Aziz Abdillah

Anggota Peneliti

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ‘ULUM
JOMBANG
2026**



HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Penelitian : Kepuasan Pasien Pre-Operasi di Ruang
Az- Zahrawi Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya
2. Bidang Ilmu : Kesehatan
3. Ketua Peneliti
 - a. Nama Lengkap : Kurniawati, S.Kep., Ns., M.Kep
 - b. Jenis Kelamin : Perempuan
 - c. NIPY : 11010901051
 - d. Jabatan Struktural : Dosen
 - e. Jabatan Fungsional : Lektor
 - f. Fakultas : Ilmu Kesehatan
 - g. Alamat Rumah : Dsn. Kejambon, Desa Dapur Kejambon, Jombang
 - h. Telepon/ Faks : 08564639355
4. e_mail : kurniawati@fik.unipdu.ac.id
5. Jangka Waktu Penelitian : 3 Bulan
6. Pembiayaan : RS Al Irsyad dan Unipdu

Jombang, 15 Juli 2026



Dekan,

Dr. Hj. Masrurroh, S.Kep., Ns., M.Kes

Peneliti

Kurniawati, S.Kep., Ns., M.Kep

Mengetahui,

Ketua

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM)
Unipdu Jombang



Dr. Nur Ulwiyah, M.Pd.I



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat melaksanakan amanah dan tanggung jawab yang kami emban selama ini, demikian saudara begitu juga adanya Amin. Dengan terselesaikannya laporan ini, tak lupa kami turut menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Pesantren Tinggi Darul ‘Ulum, yang telah memberikan dukungannya terhadap penyusunan laporan penelitian ini.
2. Ka LPPM Universitas Pesantren Tinggi Darul ‘Ulum, yang telah memberikan dukungannya terhadap penyusunan laporan penelitian ini.
3. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Pesantren Tinggi Darul ‘Ulum, yang telah memberikan dukungannya terhadap penyusunan laporan penelitian ini.
4. Kaprodi S1 Keperawatan FIK Unipdu, yang telah memberikan dukungannya untuk penyusunan laporan penelitian ini.
5. Mahasiswa yang terlibat dalam penelitian.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini.

Semoga Allah SWT membalas segala dukungan dan upaya yang telah diberikan semuanya. Kami menyadari keterbatasan dan kelemahan dalam proses penelitian dan pengetahuan kami, untuk itu kami mengharapkan saran, masukan dan kritik yang membangun demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan penelitian dapat bermanfaat bagi kami dan perkembangan pengetahuan.

Jombang, Juli 2026

Penulis



KEPUASAN PASIEN PRE OPERASI DI RUANG AZ-ZAHRAWI RUMAH SAKIT AL-IRSYAD SURABAYA

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah hal utama yang harus diperhatikan oleh pelaku pelayanan jasa. Sebagai unsur yang sangat penting dalam kehidupan manusia, komunikasi juga sangat diperlukan dalam setiap aktivitas dan interaksi sehari-hari. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien pre operasi di ruang Az-Zahrawi Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya. Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *deskriptif*. Populasinya Seluruh pasien Pre-Operasi di Ruang Az-Zahrawi Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya berjumlah 110 pasien. Jumlah responden 52 orang dengan teknik sampling *purposive sampling*. Variabel independent dalam penelitian ini yaitu kepuasan pasien pre operasi. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner kepuasan pasien pre operasi. Hasil penelitian tentang kepuasan pasien pre operasi hampir seluruhnya sebanyak 44 responden (84,61%) baik. Perawat diharapkan dapat meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien pre operasi, seperti memberikan informasi yang jelas, menunjukkan sikap empati, mendengarkan keluhan pasien, serta memberikan dukungan psikologis untuk meningkatkan kepuasan pasien sebelum operasi. Rumah sakit juga diharapkan mampu menciptakan standar operasional prosedur (SOP) untuk meningkatkan kepuasan pasien serta kualitas pelayanan Kesehatan.

Kata kunci: Kepuasan pasien, pre operasi



PRE-OPERATIVE PATIENT SATISFACTION IN THE AZ-ZAHRAWI WARD, AL-IRSYAD HOSPITAL SURABAYA

ABSTRACT

Patient satisfaction is a primary aspect that must be considered by service providers. As an essential element in human life, communication is crucial in daily activities and interactions. The purpose of this study was to determine the relationship between nurses' therapeutic communication and preoperative patient satisfaction in the Az-Zahrawi Ward of Al-Irsyad Hospital, Surabaya. This study utilized a descriptive approach. The population consisted of all preoperative patients in the Az-Zahrawi Ward of Al-Irsyad Hospital Surabaya, totaling 110 patients. The sample comprised 52 respondents selected using a purposive sampling technique. The independent variable in this study was preoperative patient satisfaction. Data were collected using a preoperative patient satisfaction questionnaire. The results showed that almost all respondents 44 patients (84.61%) reported a good level of preoperative patient satisfaction. Nurses are expected to enhance their therapeutic communication skills in providing nursing care to preoperative patients, such as delivering clear information, demonstrating empathy, listening to patient concerns, and providing psychological support to increase preoperative patient satisfaction. Hospitals are also expected to establish standard operating procedures (SOPs) to improve patient satisfaction and the quality of healthcare services.

Keywords: Patient satisfaction, preoperative



DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul	ii
Kata Pengantar	viii
Abstrak	x
Abstract	xi
Daftar Isi	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Kepuasan	21
2.3 Kerangka Teori	25
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Populasi, Sampel, Sampling	29
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	30
3.4 Bahan Penelitian atau responden penelitian	31
3.5 Instrumen Penelitian	33
3.6 Lokasi dan waktu Penelitian	34
3.7 Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data	35
3.8 Pengolahan Data	36
3.9 Analisa Data	36
3.10 Legal Etik	38
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	39
4.2 Pembahasan	44
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	