



TURNITIN RSY

FILE 21N-Penelitaian Kepuasan Pasien Pre Op

 Authorised extensions 1

Document Details

Submission ID

trn:oid::2945:339385937

Submission Date

Jul 21, 2026, 9:50 PM GMT+7

Download Date

Jul 21, 2026, 9:55 PM GMT+7

File Name

FILE 21N-Penelitaian Kepuasan Pasien Pre Op.docx

File Size

2486 KB

41 Pages**6116 Words****44150 Characters**

18% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Match Groups

-  **25 Not Cited or Quoted 14%**
Matches with neither in-text citation nor quotation marks
-  **4 Missing Quotations 1%**
Matches that are still very similar to source material
-  **3 Missing Citation 3%**
Matches that have quotation marks, but no in-text citation
-  **0 Cited and Quoted 0%**
Matches with in-text citation present, but no quotation marks

Top Sources

- 15%  Internet sources
- 10%  Publications
- 12%  Submitted works (Student Papers)



Match Groups

-  **25** Not Cited or Quoted 14%
Matches with neither in-text citation nor quotation marks
-  **4** Missing Quotations 1%
Matches that are still very similar to source material
-  **3** Missing Citation 3%
Matches that have quotation marks, but no in-text citation
-  **0** Cited and Quoted 0%
Matches with in-text citation present, but no quotation marks

Top Sources

- 15%  Internet sources
- 10%  Publications
- 12%  Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet		
	eprints.poltektegal.ac.id		1%
2	Internet		
	ejournal.sagita.or.id		1%
3	Internet		
	repository.unair.ac.id		1%
4	Internet		
	jurnal.uinsu.ac.id		1%
5	Internet		
	media.neliti.com		1%
6	Publication		
	Siti Patonah, Dwi Agung Susanti, Dara Dwifa Anggraita. "Breast Milk Production i...		1%
7	Publication		
	St. Mukarromah, Andari Wuri Astuti. "Husband's Role In Contraception Selection: ...		1%
8	Internet		
	thejhsc.org		<1%
9	Internet		
	jurnal.itkesmusidrap.ac.id		<1%
10	Publication		
	Gita Sekar Prihanti, Riswanda Imawan, Fauhan Yuliana Iskandar, Lucita Puspa Di...		<1%





11	Internet	thejhpb.com	<1%
12	Internet	midwifery.iocspublisher.org	<1%
13	Internet	www.jurnal.unar.ac.id	<1%
14	Internet	sinta.ristekbrin.go.id	<1%
15	Publication	"1st Annual Conference of Midwifery", Walter de Gruyter GmbH, 2020	<1%
16	Student papers	Universitas Airlangga on 2025-06-24	<1%
17	Internet	japsonline.com	<1%
18	Student papers	Universitas Muslim Indonesia on 2025-05-23	<1%
19	Internet	jurnal.agdosi.com	<1%
20	Publication	Lilik Darwati. "The Influence of Pregnant Women's Knowledge Level on Early Det...	<1%
21	Internet	ejurnalmalahayati.ac.id	<1%
22	Student papers	Lincoln University College on 2023-04-17	<1%
23	Internet	www.aipkind.org	<1%
24	Publication	Suryani Suryani, Dwi Faqihatus Syarifah Has, Zufra Inayah, Sestiono Mindiharto. "...	<1%

25

Internet

www.globalscientificjournal.com

<1%

26

Publication

Rosmala Nur, Rosmala Munawarah, Sitti Radhiah, Novi Inriyanny Suwendro et al. ...

<1%





**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. Masrurah, S.Kep., Ns., M.Kes

Peneliti

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

Mengetahui,
Ketua

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM)
Unipdu Jombang



Dr. Nur Uliyah, 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	





BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pasien yang akan menjalani tindakan pembedahan umumnya mengalami tekanan psikologis seperti rasa cemas, kebimbangan, serta kebutuhan akan informasi mengenai kondisi kesehatan dan prosedur medis yang akan dilakukan. Kondisi ini menjadikan kualitas interaksi antara perawat dan pasien sebagai aspek yang sangat penting dalam fase perawatan praoperasi. Penerapan komunikasi terapeutik yang meliputi kemampuan mendengarkan secara aktif, penyampaian informasi secara jelas dan sistematis, sikap empati, serta pemberian dukungan emosional terbukti mampu meningkatkan rasa percaya pasien, mengurangi tingkat kecemasan, dan memperjelas pemahaman persiapan operasi. Dengan demikian, kepuasan pasien pada tahap praoperasi tidak hanya mencerminkan penilaian subjektif terhadap kenyamanan pelayanan, tetapi juga menjadi indikator mutu layanan kesehatan yang berkaitan erat dengan keselamatan pasien, kepatuhan terhadap prosedur persiapan, serta hasil klinis secara menyeluruh (Prastiawati dkk., 2023).

Di Indonesia, standar mutu pelayanan kesehatan menempatkan kepuasan pasien sebagai indikator utama keberhasilan layanan; beberapa studi lapangan melaporkan variasi tingkat kepuasan yang masih jauh dari target ideal, terutama pada unit-unit bedah yang memiliki kebutuhan komunikasi khusus sebelum dan sesudah tindakan operatif. Standar dan indikator kepuasan layanan menurut kebijakan kesehatan nasional menuntut rumah sakit untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi sebagai bagian dari akreditasi dan evaluasi mutu pelayanan (Irawan, 2020).

Berdasarkan data yang dikumpulkan pada tahun 2025 di ruang operasi Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya, tercatat sebanyak 2.295 pasien telah menjalani prosedur pembedahan dengan berbagai diagnosis dan jenis kasus. Adapun hasil studi



pendahuluan yang dilakukan peneliti terhadap 15 pasien yang akan menjalani operasi menunjukkan bahwa seluruh responden mengaku merasakan kecemasan, membutuhkan informasi yang jelas dan menyeluruh mengenai prosedur yang akan dilakukan, serta memerlukan pendampingan dari tenaga kesehatan. Selain itu, para pasien menyampaikan ketidakpuasan terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh perawat. Keluhan yang paling sering muncul adalah kurangnya penyampaian informasi secara memadai serta kebiasaan perawat yang jarang memperkenalkan diri sebelum melakukan tindakan. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan proses penyembuhan tidak hanya ditentukan oleh pemberian informasi medis semata, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan perawat dalam mendengarkan keluhan pasien, menunjukkan empati, memberikan edukasi yang tepat, serta menghadirkan pelayanan yang ramah dan berorientasi pada nilai-nilai kemanusiaan.

Kepuasan pasien adalah hal utama yang harus diperhatikan oleh pelaku pelayanan jasa. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien akan pelayanan keperawatan adalah komunikasi terapeutik. Kemampuan perawat dalam menerapkan Teknik komunikasi terapeutik memerlukan Latihan dan kepekaan serta ketajaman perasaan, karena komunikasi terjadi tidak dalam kemampuan tetapi dalam dimensi nilai, waktu dan ruang yang turut mempengaruhi keberhasilan komunikasi yang terlihat melalui dampak terapeutiknya bagi pasien dan juga kepuasan. Hal lain yang cukup penting diperhatikan adalah dimensi hubungan. Dimensi ini merupakan faktor penunjang yang sangat berpengaruh dalam mengembangkan kemampuan berhubungan terapeutik (Zen, 2023).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Dora, 2020) bahwa komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa perawat yang keterampilan komunikasi terapeutiknya tidak efektif dan pasien merasa tidak puas sebanyak 16 pasien (80%) dan merasa puas sebanyak 4 orang (20%). Sedangkan yang komunikasi terapeutiknya efektif, pasien merasa tidak puas sebanyak 1 pasien

(10%), dan yang merasa puas sebanyak 9 pasien (90 %). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sembiring, 2022 menunjukkan bahwa Hasil penelitian antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang menunjukkan nilai $P=0,043$ dimana nilai tersebut ($P<0,05$), dengan nilai $r=0,339$ maka artinya ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang.

Kepuasan pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit dipengaruhi oleh berbagai faktor, dan komunikasi terapeutik menjadi salah satu faktor utama yang berperan penting. Pasien yang memperoleh komunikasi terapeutik secara maksimal umumnya merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diterima, sehingga berkontribusi pada peningkatan kepuasan secara keseluruhan. Selain itu, sekitar 80% proses pemulihan dan kepuasan pasien ditentukan oleh keberhasilan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, baik dalam aspek fisik maupun psikologis (Hariyadi, 2022).

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, peneliti terdorong untuk melaksanakan penelitian mengenai kepuasan pasien pre-operasi di ruang Az-Zahrawi Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimanakah kepuasan pasien pre-operasi di ruang Az-Zahrawi Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya?”

1.3 Tujuan Penelitian

Mengidentifikasi kepuasan pasien pre-operasi di ruang Az-Zahrawi Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya.



1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Sebagai salah satu sumber bacaan penelitian dan pengembangan ilmu tentang kepuasan pasien dalam praktik keperawatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi pelayanan rumah sakit

Sebagai masukan dan evaluasi perawat dalam pelaksanaan pemberian asuhan keperawatan menggunakan komunikasi terapeutik kepada pasien pre operasi.

b. Bagi perawat

Menambah keterampilan dalam berkomunikasi terapeutik agar dapat meningkatkan kepuasan pasien yang di rawat

c. Bagi peneliti

Menambah wawasan dan dapat mengembangkan pengalaman penelitian berdasarkan teori yang ada.

d. Bagi pasien

Penelitian ini diharapkan kepuasan pasien semakin meningkat saat menerima pelayanan dari RS.







BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Kepuasan Pasien

2.1.1 Definisi

Pada hakikatnya, kepuasan merupakan reaksi emosional yang muncul setelah seseorang membandingkan harapan yang dimilikinya dengan persepsinya terhadap kinerja atau hasil suatu produk maupun jasa yang diterima (Malinda, 2021). Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien diartikan sebagai perasaan positif yang timbul ketika pengalaman nyata selama menerima layanan sesuai atau mendekati ekspektasi yang telah terbentuk sebelumnya. Dengan demikian, kepuasan mencerminkan tingkat kesesuaian antara harapan pasien dan mutu pelayanan yang benar-benar diperolehnya (Rossina, 2021), dan kualitas pelayanan yang sesungguhnya diterima (Rossina, 2021).

2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Menurut Christiany (2022), terdapat berbagai faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien, di antaranya sebagai berikut:

- a. Kualitas produk atau jasa, pasien umumnya merasa puas apabila layanan atau produk kesehatan yang diterima dinilai memiliki mutu yang baik dan memenuhi standar.
- b. Harga, besarnya biaya perawatan turut membentuk persepsi pasien. Semakin tinggi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin besar pula harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima.
- c. Aspek emosional, pasien yang merasa yakin dan bangga memilih fasilitas kesehatan dengan reputasi yang baik cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

- d. Kinerja, terlihat dari kecepatan, kemudahan, serta kenyamanan pelayanan yang diberikan, termasuk percepatan pemulihan, kemudahan pemenuhan kebutuhan, kebersihan, keramahan petugas, dan kelengkapan sarana.
- e. Estetika, yaitu daya tarik yang dapat dirasakan melalui pancaindra, seperti sikap ramah petugas, kerapian penampilan, dan ketersediaan peralatan medis.
- f. Karakteristik produk, mencakup kondisi fisik badan. Pelayanan, mutu pelayanan tenaga kesehatan sangat berperan dalam membentuk kepuasan. Respons yang cepat, sikap tanggap, dan keramahan sejak awal kedatangan menjadi kesan penting bagi pasien.
- g. Lokasi, letak geografis fasilitas kesehatan, kemudahan akses, serta kondisi lingkungan sekitar menjadi pertimbangan dalam memilih tempat berobat. Lokasi yang strategis memberikan nilai tambah tersendiri.
- h. Fasilitas, ketersediaan sarana dan prasarana seperti area parkir, ruang tunggu yang nyaman, serta fasilitas rawat inap turut memengaruhi tingkat kepuasan, meskipun bukan satu-satunya faktor penentu.
- i. Komunikasi, cara tenaga kesehatan menyampaikan informasi dan merespons keluhan pasien menjadi elemen penting dalam membangun kepuasan. Komunikasi yang baik merupakan fondasi hubungan terapeutik yang efektif dan berdampak langsung pada kepuasan pasien.
- j. Suasana, lingkungan yang bersih, tenang, nyaman, dan bersahabat berpengaruh besar terhadap proses penyembuhan dan kepuasan pasien, serta memberikan kesan positif bagi keluarga atau pengunjung.
- k. Desain visual, meliputi tata ruang, dekorasi, dan kemudahan navigasi di lingkungan rumah sakit. Penataan yang menarik sekaligus fungsional dapat meningkatkan kenyamanan yang dirasakan pasien.

2.1.3 Karakteristik

Menurut Christiany (2022), mutu pelayanan keperawatan yang berhubungan





dengan kepuasan pasien dapat dianalisis melalui lima dimensi utama, yaitu:

- a. *Reliability* (Keandalan), yakni kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang stabil, tepat, dan dapat dipercaya. Aspek ini mencerminkan konsistensi dalam setiap tindakan maupun layanan yang diberikan kepada pasien.
- b. *Responsiveness* (Daya tanggap), yaitu kesiapan serta kemauan petugas untuk membantu pasien dengan cepat dan memberikan pelayanan secara tepat waktu sesuai kebutuhan.
- c. *Assurance* (Jaminan), meliputi tingkat pengetahuan, keterampilan, sikap sopan, serta integritas petugas dalam menghadirkan layanan yang aman, minim risiko, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- d. *Empathy* (Empati), merupakan kemampuan tenaga kesehatan dalam menjalin hubungan yang harmonis, memahami kebutuhan unik setiap pasien, serta menunjukkan perhatian yang tulus dan bersifat personal.
- e. *Tangible* (Bukti fisik), mencakup berbagai aspek yang dapat dilihat secara langsung oleh pasien, seperti kondisi sarana dan prasarana, kelengkapan peralatan medis, penampilan petugas, serta fasilitas komunikasi yang tersedia.

2.1.4 Instrumen dalam mengukur kepuasan pasien

Pengukuran kepuasan pasien umumnya mengacu pada model kualitas layanan yang dikenal dengan akronim *RATER*, yang mencakup lima dimensi utama yaitu *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Reliability*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rusnoto dkk. (2021), penjabaran dari masing-masing dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini berkaitan dengan kemauan dan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan informatif kepada pasien. Dalam konteks akuntabilitas layanan, dimensi ini mencakup beberapa aspek, di

antaranya: penyampaian penjelasan yang memadai agar pasien memahami dan menyetujui setiap layanan yang diterima, pemberian keterangan yang bersifat transparan dan bertanggung jawab, pemberian panduan apabila terdapat layanan yang tidak sesuai dengan standar yang berlaku, serta pengawasan terhadap seluruh proses layanan oleh pihak-pihak yang berwenang.

b. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan keandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang aman dan terpercaya. Aspek-aspek yang mendukung dimensi ini meliputi: kemampuan memberikan layanan yang cepat, akurat, dan bermutu tinggi secara berkesinambungan, kemampuan menunjukkan komitmen kerja yang kuat melalui integritas dan etos kerja yang selaras dengan visi dan misi organisasi, serta kemampuan menampilkan perilaku yang konsisten sehingga pasien merasa yakin dan percaya terhadap layanan yang diberikan.

c. Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi ini mencakup semua aspek yang dapat diamati secara visual, seperti kondisi fasilitas, kelengkapan peralatan, kenyamanan ruangan, dan penampilan petugas. Kualitas layanan fisik tercermin dari kemampuan tenaga kesehatan dalam menggunakan peralatan secara efektif dan efisien, menguasai kompetensi teknis yang relevan, serta menampilkan penampilan diri yang mencerminkan profesionalisme dan komitmen terhadap pekerjaan.

d. Empati (*Empathy*)

Dimensi empati menekankan pentingnya perhatian yang bersifat personal dalam memahami kebutuhan setiap pasien secara individual. Kualitas layanan yang dilandasi empati dapat diukur melalui kemampuan petugas dalam memberikan perhatian yang tulus kepada pasien, merespons kebutuhan secara

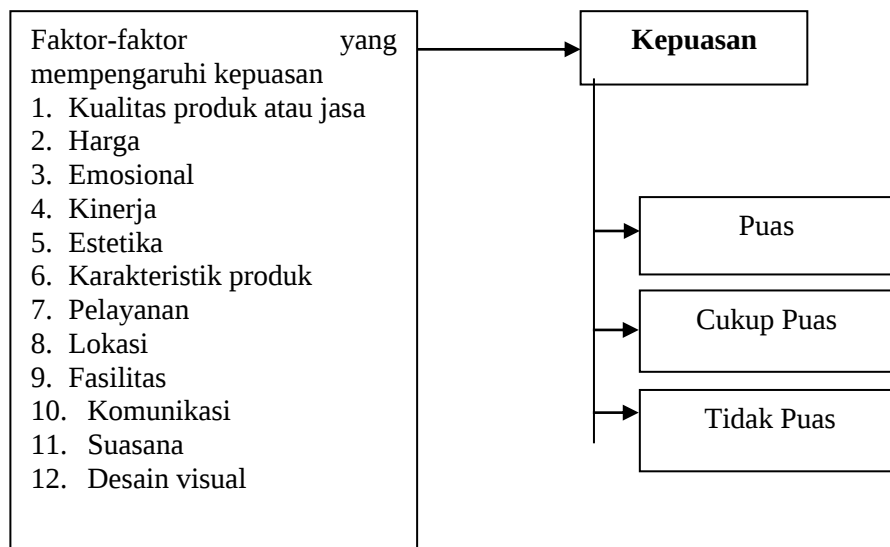


adaptif, memahami ekspresi dan kondisi pasien dengan baik, serta berpartisipasi aktif dalam membantu pasien menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya.

e. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan merujuk pada kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan yang konsisten, profesional, dan tidak memihak. Keandalan seorang perawat dapat tercermin dari kemampuannya memberikan pelayanan sesuai dengan deskripsi pekerjaan yang ditetapkan, melaksanakan tugas secara efektif dan efisien berdasarkan kualifikasi yang dimiliki, mengandalkan pengalaman kerja untuk memberikan layanan yang akurat dan fleksibel, serta memanfaatkan pengetahuan teknis guna menghasilkan pelayanan yang memuaskan bagi pasien.

2.2 Kerangka Teori



Gambar 2.1 Kerangka Teori Kepuasan Pasien Pre-operasi di Ruang Az-Zahrawi Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya



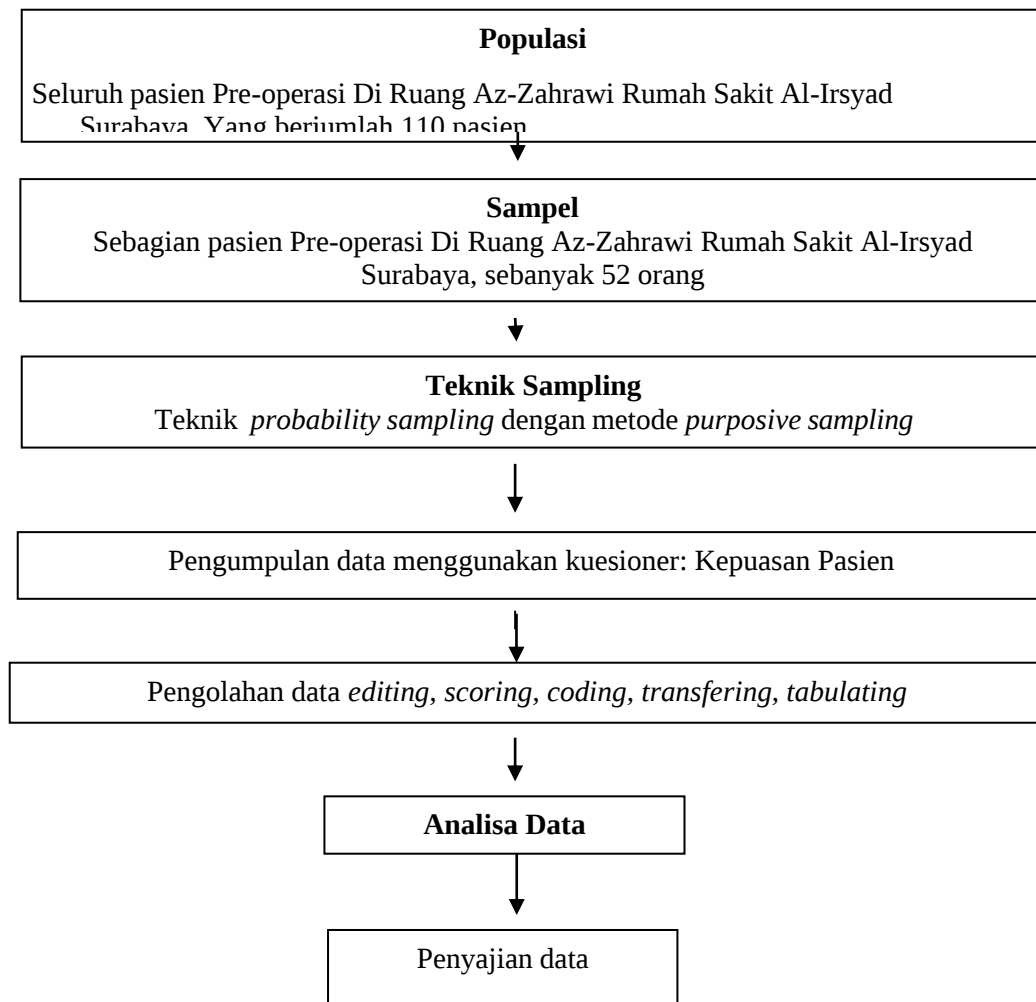
BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah rencana holistik untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan penelitian. Metode penelitian yg dipergunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskripsi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kepuasan Pasien Pre-operasi di ruang Az-Zahrawi Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya.

3.2 Kerangka Kerja



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Kepuasan Pasien Pre-Operasi Di Ruang Az-

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan seluruh individu atau objek menggunakan karakteristik awam yang mendefinisikan (Nursalam, 2020). pada penelitian ini populasinya adalah semua pasien Pre-operasi di Ruang Az-Zahrawi Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya. yang diambil sesuai berasal homogen-homogen pasien 3 bulan terakhir yaitu 110 pasien.

3.3.2 Sampel

Sampel terdiri atas bagian populasi terjangkau yang dapat digunakan sebagai subjek penelitian melalui sampling (Nursalam, 2020). Sampel pada penelitian ini merupakan sebagian pasien Pre-operasi di Ruang Az-Zahrawi rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya.

Cara menghitung sampel dengan menggunakan rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N (d)^2}$$

Keterangan:

n = Besar sampel

N = Besar populasi

d = Tingkat signifikansi

$$n = \frac{110}{1 + 110 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{110}{1 + 1,1}$$

$$n = \frac{110}{2,1}$$

$$n = 52,380 (52)$$

Berdasarkan rumus diatas didapatkan besar sampel sebanyak 52 responden.

Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah:



- a. Pasien pre operasi
- b. Berusia minimal 17 tahun
- c. Kesadaran Composmentis
- d. GCS 4-5-6
- e. Bersedia menjadi responden

3.3.3 Sampling

Sampling ialah proses penyeleksi porsi populasi yang dapat mewakili populasi yang ada. Teknik sampling di penelitian ini adalah *Purposive Sampling* yang merupakan pengambilan sampel anggota populasi yang dilakukan menggunakan sesuai di kriteria-kriteria tertentu (Nursalam, 2020).

3.4 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional

3.4.1 Identifikasi Variabel

Variabel artinya atau karakteristik yang dimiliki anggota-anggota suatu grup yang berbeda dengan yang dimiliki oleh grup lain (Nursalam, 2020). Variabel pada penelitian ini adalah kepuasan pasien pre operatif.

3.4.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah uraian tentang batasan variabel yang dimaksud atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan (Nursalam, 2020).

Tabel 4.1 Kepuasan Pasien Pre-operasi Di Ruang Az-Zahrawi Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya

variabel	Definisi	Indikator	Alat Ukur	Skala
Variabel Penelitian				
kepuasan	kepuasan	kepuasan	responden	dinal



pasien	pasien merupakan perasaan yang muncul dari pasien sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan nya.	pasien: 1. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 2. Jaminan (<i>assurance</i>) 3. Kenyataan (<i>tangible</i>). 4. Empati (<i>empathy</i>) 5. Keandalan (<i>reliability</i>)	memiliki 25 pernyataan dengan jawaban: Sangat puas = 4
			as = 3 Tidak puas = 2 ngat tidak puas = 1

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data agar penelitian dapat berjalan dengan baik (Nursalam, 2020). Instrumen yang digunakan dalam penelitian berupa kuesioner. Kuesioner tersebut berupa data demografi, komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien.

a. Instrumen data demografi

Pada instrumen data demografi responden terdiri dari nama inisial, umur, jenis kelamin, agama, pekerjaan, status dan tingkat pendidikan.

b. Instrumen kepuasan pasien

Instrumen kepuasan pasien memiliki 25 pernyataan dengan skala likert pilihan jawaban ada 4 yaitu sangat puas = 4, puas = 3, tidak puas = 2, sangat tidak puas = 1, dimana hasil pernyataan dibagi menjadi 3 kelas yaitu: baik = 3, cukup baik = 2, kurang baik = 1 dimana nilai tertinggi dari ke empat indikator yaitu 100 dan terendah 25. Sehingga didapatkan skor baik = 77-100, cukup baik = 51-76, kurang baik = 25-



50. Kuesioner kepuasan pasien terdiri dari 5 dimensi. Dimensi daya tanggap (responsiveness) pada nomor 1-5, dimensi jaminan (assurance) pada nomor 6-10, dimensi kenyataan (tangibles) pada nomor 11-15, dimensi empati (empathy) pada nomor 16-20, dan dimensi keandalan (reliability) pada nomor 21- 25. Skala ukur yang digunakan dalam variabel ini adalah skala ordinal.

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Al- Irsyad Surabaya mulai tanggal 15 Mei 2026 sampai dengan 10 Juni 2026

3.7 Prosedur Pengambilan Data

Adapun teknik pengambilan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah dengan pengambilan data primer yaitu data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari subjek penelitian melalui kuesioner.

3.8 Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu proses pendekatan kepada subjek dan proses pengumpulan karakteristik subjek yang diperlukan dalam suatu penelitian (Nursalam, 2020). Teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan lembar kuesioner diberikan kepada responden penelitian. Pengumpulan data dimulai dengan peneliti memperkenalkan diri dan menjalin hubungan saling percaya kepada responden kemudian memberikan informed consent terlebih dahulu kepada responden. Setelah responden menyetujui dan bersedia menjadi responden maka peneliti membagi lembar kuesioner kepada responden lalu menjelaskan cara



mengisi kuesioner. Setelah semua pertanyaan kuesioner tersebut dijawab oleh responden maka selanjutnya peneliti mengucapkan terimakasih atas kesediaan dari responden yang mau menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan peneliti. Dalam melakukan penelitian, prosedur yang ditetapkan sebagai berikut:

- a. Mengurus perizinan surat pengantar penelitian di LPPM Unipdu Jombang.
- b. Mengurus perizinan penelitian kepada pihak terkait di Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya
- c. Memberikan surat izin penelitian kepada Direktur Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya
- d. Memberikan surat izin penelitian kepada kepala Ruangan Az-Zahrawi Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya sebagai tempat penelitian.
- e. Melakukan sosialisasi maksud dan tujuan penelitian
- f. Memilih subyek sesuai kriteria penelitian yaitu pasien pre operasi, kesadaran komposmentis, berusia diatas 17 tahun, di rawat minimal 3 hari
- g. Memberikan penjelasan dan *informed consent* kepada responden, jika pasien bersedia menjadi respon
- h. Data diambil dengan cara memberikan kuesioner penelitian tentang komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien pada bulan April 2026 sampai dengan bulan Mei 2026.
- i. Memberikan ucapan terima kasih dan cinderamata kepada pasien

3.9 Pengolahan Data

Pengumpulan data adalah pengumpulan informasi yang tepat dan sistematis yang relevan dengan tujuan penelitian pada tujuan yang spesifik, pertanyaan-pertanyaan dan hipotesis sebuah penelitian.



a. *Editing*

Setelah kuesioner diisi oleh responden, selanjutnya peneliti melakukan pengecekan kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden apakah sudah lengkap dan tidak ada yang kosong, apabila ada pernyataan yang belum terjawab, maka peneliti memberikan kembali pada responden untuk diisi.

b. *Coding*

Kegiatan pemberian kode numerik (angka) terhadap data yang terdiri atas beberapa kategori. Pemberian kode ini sangat penting bila pengolahan dan analisis data membukakan komputer.

c. *Tabulating*

Untuk mempermudah analisis data, pengolahan data, serta pengambilan kesimpulan, data dimasukkan ke dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Data yang diperoleh dari responden dimasukkan ke dalam program komputerisasi. Semua data disajikan dalam bentuk tabel disertai narasi sebagai penjelasan.

3.10 Analisa Data

Analisa data merupakan bagian yang sangat penting untuk mencapai tujuan pokok penelitian, yaitu menjawab pertanyaan – pertanyaan penelitian yang mengungkap fenomena, melalui berbagai macam uji statistic. Salah satu fungsi statistik adalah menyederhanakan data yang berjumlah sangat besar menjadi informasi yang sederhana dan mudah dipahami oleh pembaca untuk membuat keputusan, statistik memberikan metode bagaimana memperoleh data dan menganalisis data dalam proses mengambil suatu kesimpulan berdasarkan data tersebut. Dalam hal ini,



statistika berguna saat menetapkan bentuk dan banyaknya data yang diperlukan. Di samping itu, juga terlibat dalam pengumpulan, tabulasi dan penafsiran data (Nursalam, 2020).

Analisa univariat

Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan karakteristik setiap variabel penelitian. Pada penelitian ini metode statistic univariat digunakan untuk mengidentifikasi variabel independent komunikasi terapeutik perawat dan variabel dependen kepuasan pasien (Nursalam, 2020). Analisa univariat dalam penelitian ini yang pertama menggunakan data demografi (umur, jenis kelamin, agama, pekerjaan, status, Pendidikan), kedua tingkat kepuasan.

3.11 Etika Penelitian

Penelitian ini sudah dinyatakan lulus uji etik dari komite etik Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang dengan nomor sertifikat: 21-KEP-Unipdu/04/2026. Adapun masalah etik yang harus peneliti perhatikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Lembar Persetujuan (*informed consent*)

Penelitian dilakukan dengan terlebih dahulu memberikan lembar persetujuan (*Informed concent*) serta penjelasan mengenai penelitian kepada sampel penelitian. jika responden bersedia menjadi sampel, maka dipersilahkan menandatangani lembar persetujuan. jika menolak, maka peneliti tidak akan memaksa dan tetap menghormati hak sampel.

b. Tanpa Nama (*anonimity*)





Untuk menjaga kerahasiaan identitas sampel, peneliti akan menggunakan kode dalam bentuk nomor pada masing-masing lembar pengumpulan data tanpa menuliskan nama sampel pada lembar pengumpulan data dan hasil penelitian.

c. Kerahasiaan (*confidentiality*)

Kerahasiaan informasi yang diberikan sampel akan dijamin oleh peneliti dengan tidak memberitahukan hasil observasi pada orang lain. Hasil penelitian akan disajikan tanpa memperlihatkan hasil perorangan. Data hanya dapat diakses oleh peneliti dan akan dihapus selama 5 tahun.

3.12 Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil penelitian, yaitu:

1. Penelitian dengan menggunakan desain *deskriptif*, sehingga kepuasan pasien dilakukan satu waktu.
2. Penelitian hanya dilakukan di ruang Az-Zahrawi Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya, sehingga hasil penelitian memiliki keterbatasan dalam generalisasi dan belum tentu dapat mewakili kondisi di ruang perawatan atau rumah sakit lain yang memiliki karakteristik berbeda.
3. Data penelitian diperoleh menggunakan kuesioner berdasarkan persepsi pasien. Penilaian tersebut bersifat subyektif sehingga memungkinkan terjadinya bias, seperti bias kejujuran responden, bias ingatan, maupun kecenderungan memberikan

jawaban yang dianggap baik (*social desirability bias*).

4. Penelitian hanya meneliti kepuasan pasien pre operasi, sedangkan kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini, seperti kualitas pelayanan secara keseluruhan, kondisi psikologis pasien, lama menunggu pelayanan, fasilitas rumah sakit, karakteristik perawat, serta pengalaman pasien sebelumnya.
5. Waktu pengambilan data yang terbatas tersebut menyebabkan peneliti hanya mendapatkan gambaran kondisi pada periode penelitian, sehingga perubahan kualitas komunikasi terapeutik maupun tingkat kepuasan pasien dari waktu ke waktu tidak dapat diketahui.





BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan hasil dan pembahasan dari penelitian yang berjudul kepuasan pasien pre operasi di ruang Az-Zahrawi Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya. Pengumpulan data dilaksanakan pada tanggal 15 Mei 2026 sampai dengan 10 Juni 2026 dengan menggunakan Teknik *Purposive sampling* dengan jumlah responden 52 orang.

5.1 Data Umum

5.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya yang berlokasi di Jalan KH. M. Mansyur No. 210-214 dan 191 Surabaya. Ruang Az-Zahrawi merupakan salah satu ruang perawatan pasien di Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya. Ruangan ini melayani pasien yang akan menjalani Tindakan operasi (pre operasi), sehingga interaksi antara perawat dan pasien berlangsung cukup intensif. Kondisi tersebut menjadikan Ruang Az-Zahrawi sebagai Lokasi yang tepat untuk meneliti kepuasan pasien pre operasi.

Dalam pelayanan pre operasi, perawat memiliki peran penting dalam memberikan informasi, dukungan emosional, edukasi dan rasa aman kepada pasien sebelum tindakan operasi dilakukan. Perawat yang bertugas di Ruang Az-Zahrawi ada 10 orang, yang terdiri dari 7 perawat Perempuan dan 3 perawat laki-laki, dengan Pendidikan terakhir 4 orang

S1 keperawatan serta profesi ners dan 6 orang D-3 keperawatan dan mayoritas sudah bekerja di Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya lebih dari 5 tahun. Di Rumah Sakit Al-Irsyad juga telah dilaksanakan pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan komunikasi terapeutik misalnya seperti pelatihan pelayanan prima dan pelatihan *service excellen*, walaupun kontinuitasnya masih kurang.

5.1.2 Karakteristik Demografi Responden

Tabel 5.1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur, Pendidikan, agama, jenis kelamin, pekerjaan, status pernikahan pasien pre operasi di ruang Az-Zahrawi Rumah Sakit Al-Irsyad Mei 2026

no	Variabel	frekuensi	persentase (%)
umur			
1	17	6	11,54
2	- 65	46	88,46
3	- 79	0	0
4	- 99	0	0
5	0 ke atas	0	0
6	total	52	100
Pendidikan			
1	SD	0	0
2	SLP	10	19,24
3	SLA	35	67,30
4	S	7	13,46
5	total	52	100
agama			
1	Islam	52	100
2	lainnya	0	0
3	total	52	100
jenis Kelamin			
1	laki-laki	27	51,92
2	perempuan	25	48,08





total	52	100
pekerjaan		
tani	0	0
wiraswasta	29	55,76
IS	0	0
lainnya	23	44,24
total	52	100
Status Pernikahan		
menikah	35	67,31
belum menikah	15	28,85
anda/duda	2	3,84
total	52	100

Sumber: data primer 2026

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa distribusi umur pasien menunjukkan sebagian kecil berumur 0-17 tahun sebanyak 6 responden (11,54%), hampir seluruhnya berumur 18-65 tahun sebanyak 46 responden (88,46%).

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa Pendidikan pasien tidak ada SD (0%), Sebagian kecil SMP sebanyak 10 responden (19,23%), sebagian besar SMA sebanyak 35 responden (67,30%), sebagian kecil PT sebanyak 7 responden (13,46%).

Berdasarkan data diatas didapatkan data Sebagian besar 27 responden (51,92%) dengan jenis kelamin laki-laki, hampir setengahnya 25 responden (48,08%) dengan jenis kelamin Perempuan.

Berdasarkan tabel diatas didapatkan data sebagian besar 29 responden (55,76%) wiraswasta, hampir setengahnya 23 responden

(44,24%) pekerjaan selain diatas.

Berdasarkan tabel diatas didapatkan data Sebagian besar 35 responden (67,31%) menikah, hampir setengahnya 15 responden (28,85) belum menikah, dan sebagian kecil 2 responden (3,84%) janda atau duda.

5.2 Data khusus

Kepuasan pasien pre operasi

Tabel 5.3 Distribusi frekuensi Kepuasan pasien pre operasi di di ruang Az-Zahrawi Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya Mei 2026

	Kepuasan pasien	rekuensi	rosentase (%)
	Baik	44	84,62
	Cukup baik	6	11,54
	Kurang baik	2	3,84
	tal	52	100

Sumber: data primer 2026

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa hampir seluruhnya sebanyak 44 responden (84,62%) kepuasan pasien baik, Sebagian kecil sebanyak 6 responden (11,54%) kepuasan pasien cukup baik, dan sebagian kecil 2 responden (3,84%) kepuasan pasien kurang baik.

5.3 Pembahasan Kepuasan Pasien Pre-Operasi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruhnya sebanyak 44 responden (84,62%) kepuasan pasien baik, Sebagian kecil sebanyak 6 responden (11,54%) kepuasan pasien cukup baik, dan sebagian kecil 2 responden (3,84%) kepuasan pasien kurang baik. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan





keperawatan yang diberikan. Tingginya presentase kepuasan kategori baik menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan pasien, terutama dalam aspek perhatian, kecepatan pelayanan, keramahan perawat, kejelasan informasi, serta kemampuan perawat dalam memberikan rasa aman kepada pasien sebelum menjalani Tindakan operasi.

Menurut teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan Philip Kotler, dalam (Muninjaya, 2023) kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja pelayanan yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Jika pelayanan sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas. Dalam konteks pelayanan Kesehatan, kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit karena mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima pasien secara langsung.

Hal ini juga didukung oleh teori kualitas pelayanan SERVQUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman dalam (Hakim, 2024) (Notoatmodjo, 2019) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Pada pasien pre operasi, dimensi jaminan dan empati sangat penting karena pasien umumnya mengalami kecemasan sehingga membutuhkan penjelasan yang jelas, perhatian, dan dukungan emosional dari perawat. Tingginya angka kepuasan pada penelitian ini menunjukkan bahwa Sebagian besar perawat telah mampu memenuhi dimensi-dimensi tersebut.

Berdasarkan karakteristik Pendidikan pasien, mayoritas responden



memiliki Tingkat Pendidikan SMA (67,30%), diikuti perguruan tinggi sebesar (13,46%) dan SMP sebesar (19,24%). Tingkat pendidikan mempengaruhi cara seseorang memahami informasi Kesehatan serta menilai kualitas pelayanan yang diterima. Menurut (Notoatmodjo, 2019), semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin baik kemampuan menerima, memahami, dan mengevaluasi informasi. Pasien dengan Pendidikan lebih tinggi umumnya memiliki ekspektasi pelayanan yang lebih besar karena memiliki pemahaman yang lebih luas mengenai hak-hak pelayanan Kesehatan. Namun pada penelitian ini, tingginya Tingkat kepuasan menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan mampu diterima dengan baik oleh seluruh kelompok Pendidikan karena informasi yang diberikan cukup jelas dan mudah dipahami.

Berdasarkan jenis kelamin, responden terdiri dari 51,92% laki-laki dan 48,08% perempuan. Perbedaan jenis kelamin dapat memengaruhi persepsi terhadap pelayanan kesehatan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Laela dkk, 2024), bahwa jenis kelamin laki-laki lebih mudah puas dibandingkan jenis kelamin perempuan. Perempuan cenderung lebih ekspresif dalam menyampaikan kebutuhan emosional dan lebih sensitive terhadap sikap empati tenaga kesehatan, sedangkan laki-laki cenderung lebih menilai pelayanan dari aspek efektivitas dan kecepatan. Namun hasil penelitian ini menunjukkan distribusi kepuasan yang baik pada kedua kelompok, yang berarti pelayanan keperawatan telah mampu memenuhi harapan pasien tanpa memandang jenis kelamin.

Ditinjau dari usia, mayoritas responden berada pada rentang 18-65 tahun sebesar 88,46%, sedangkan usia 0-17 tahun sebesar 11,54%. Usia dewasa memiliki kemampuan berpikir rasional dan menilai pelayanan



secara obyektif berdasarkan pengalaman dan ekspektasi yang dimiliki. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Samsul Arifin, dkk, 2022) bahwa pasien usia dewasa cenderung lebih kritis dalam menilai mutu pelayanan dibandingkan usia anak yang penilaiannya lebih banyak dipengaruhi oleh pendamping keluarga. Dominasi responden usia dewasa pada penelitian ini memperkuat validitas penilaian kepuasan karena mereka mampu memberikan evaluasi yang lebih realistis terhadap pelayanan yang diterima.

Secara faktual, meskipun mayoritas pasien merasa puas, masih terdapat 11,54% pasien dengan kategori cukup baik, dan 3,84% kategori kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan seperti konsistensi komunikasi, kecepatan respons terhadap kebutuhan pasien, atau pemberian informasi yang lebih mendetail terkait prosedur operasi.

Menurut opini peneliti, tingginya Tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan di ruang Az-Zahrawi telah berjalan secara profesional dan sesuai standar pelayanan keperawatan. Perawat dinilai mampu menciptakan hubungan yang baik dengan pasien melalui komunikasi yang efektif, sikap empati, serta pemberian informasi yang jelas. Namun demikian, adanya Sebagian kecil pasien yang merasa cukup puas dan kurang puas perlu menjadi perhatian bagi pihak rumah sakit untuk melakukan evaluasi berkala, meningkatkan kompetensi komunikasi perawat, dan mempertahankan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien dapat meningkat secara optimal pada seluruh kelompok usia, Pendidikan, dan jenis kelamin.





BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Ruang Az-Zahrawi rumah sakit Al-Irsyad Surabaya dapat disimpulkan bahwa: Kepuasan pasien pre operasi di ruang Az-Zahrawi rumah sakit Al-Irsyad Surabaya hampir seluruhnya baik.

5.2 Saran

5.2.1 Secara teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi ilmiah dalam pengembangan ilmu keperawatan. Penelitian ini juga dapat memperkuat teori bahwa komunikasi terapeutik merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien pre operasi yang cenderung mengalami kecemasan dan ketidakpastian terhadap tindakan yang akan dijalani.

5.2.2 Secara praktis

1. Pelayanan rumah sakit

Pihak rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dengan mengadakan pelatihan komunikasi terapeutik secara berkala bagi tenaga Kesehatan, khususnya perawat di ruang perawatan pre operasi. Rumah sakit juga diharapkan mampu menciptakan standar operasional prosedur (SOP) komunikasi terapeutik yang diterapkan secara konsisten guna meningkatkan kepuasan pasien serta kualitas pelayanan Kesehatan.

2. Perawat



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.

3. Pasien

Pasien diharapkan lebih aktif dalam berkomunikasi dengan perawat mengenai kondisi Kesehatan, perasaan cemas, maupun kebutuhan informasi sebelum operasi. Keterbukaan pasien dapat membantu terciptanya hubungan terapeutik yang baik sehingga proses perawatan menjadi lebih efektif dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

5.2.3 Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan jumlah sampel yang lebih besar, metode penelitian yang berbeda, atau menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pasien pre operasi. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada ruang perawatan atau rumah sakit yang berbeda agar diperoleh hasil yang lebih luas dan bervariasi.



DAFTAR PUSTAKA

- Ayumar, A. K. (2021). Gambaran Mutu Komunikasi Perawat terhadap Pelayanan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Mitrasedhat, Ayudha*, 138–147.
- Christiany, M. &. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima : Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima Bangka Belitung*, 105–112.
- Damayanti, L. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kecemasan pada Pasien yang Menjalani Hemodialisa. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah Bengkulu*, 34-42.
- Samsul Arifin,dkk,. (2022). HUBUNGAN USIA, TINGKAT PENDIDIKAN, FASILITAS KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MUARA LAUNG. *Jurnal Publikasi kesehatan Masyarakat Indonesia*, 18-25.
- Dora, M. S. (2020). HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN. *Jurnal kesehatan*.
- Hakim, L. (2024). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Guna Jaya.
- Hariyadi, R. P. (2022). Hubungan Komunikasi dan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 343–349. .
- Irawan, H. (2020). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia.
- Iskandar Markus Sembiring, N. B. (2023). hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang. *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, 54-61.
- Kusnanto., N. D. (2020). Pengaruh Pelatihan Komunikasi Terapeutik terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Penelitian Kesehatan suara forikes*, 125–128.
- Laela Nur Rochma, N. R. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul. *Pubmedia Health & Medical Sciences* , 1-8.
- Malinda, M. S. (2021). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) RSUD Kota Langsa. *Jurnal EDUKES (Jurnal Penelitian Edukasi Kesehatan)*, 56-69.
- Muninjaya. (2023). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo, S. (2019). *Teori & Pengukuran Pengetahuan, Sikap, Dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Nur Aini Istiqomah, S. (2024). Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap Ar-Rahman Rsi Purwokerto . *Jurnal Kesehatan Unggul Gemilang*, 7–15.
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Salemba Medika.

- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nusanti, I. &. (2024). *Komunikasi terapeutik dalam keperawatan*. Jakarta: Pustaka Indonesia.
- Nyoman Meikayanti, d. N. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Kabupaten Tabanan. *Nursing Current*,, 135–145.
- Pohan Panggabean, F. R. (2021). Jenis Jenis Komunikasi. . *Jurnal Educational Research and Social Studies*,, 45-79.
- Prastiawati, C. E. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Kanker Ruang Rawat Inap RSs. Dharmais Jakarta. *Journal Of Social Science Research*, 3974–3987.
- Putra, A. (2024). Komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien yang dirawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Aceh. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 49-54.
- Rahmaniza. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Jiwa (JKJ)*,, 393–402. .
- Rossina, P. (2021). *Exploring Therapeutic Nurse Patient Communication*. Jakarta.
- Sembiring, I. M. (2022). HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWATDENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP. *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi* .
- Wahyuni, T. (2022). Hubungan Tingkat Pendidikan Perawat dengan Kemampuan Komunikasi terapeutik di Ruang Rawat Inap Puskesmas Mongolato. *Goysen Publishing*, 31-36.
- Zen, P. (2023). *Panduan komunikasi efektif untuk bekal keperawatan profesional*. Jogjakarta: D-Medika.

