

## Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien *Post Operasi*

Giri Udani<sup>1</sup>, Sunarsih<sup>2</sup>, Isma Yunita Sari<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup> Politeknik Kesehatan Tanjungkarang, Indonesia

<sup>3</sup> Prodi Sarjana Terapan Poltekkes Tanjungkarang, Indonesia

e-mail: [griudani@poltekkes-tjk.ac.id](mailto:griudani@poltekkes-tjk.ac.id)<sup>1</sup>, [sunarsihkarim@gmail.com](mailto:sunarsihkarim@gmail.com)<sup>2</sup>, [ismayunita0376@gmail.com](mailto:ismayunita0376@gmail.com)<sup>3</sup>

### Abstract

*Background: The hospital's duty as a health service institution is to provide quality health services and be responsible to the community, particularly in its coverage area. The quality of hospital services is significant in health service organizations. Increasing public awareness about health and health services encourages every health hospital to ensure that quality services are in its every service. Quality health services are health services that can meet patient expectations. To meet the expectations, the management must strive to guarantee the quality of their services. A good hospital provides quality care for patients according to standards. Implementation of the standards may improve their sense of safety, comfort, and satisfaction leading to recovery process. Purpose: This research determines the relationship between the quality of nursing services and the degree of post-operative patient satisfaction. Methodes: The research is an explanatory survey with a cross-sectional design. The study was conducted at Yukum Medical Center Hospital from March until April 2023. The sample was 100 post-operative inpatients selected using a purposive sampling technique. Data was collected using a questionnaire to measure the scale of patient satisfaction and the scale of the care service system. Result: didapatkan hasil p-value = 0,000 a (<0,05). Conclusion: there is a relationship between service quality and post-operative patient satisfaction.*

**Keywords :** *Quality; Health Services; Post-Operative; Patient Satisfaction*

### 1. PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan menjadi faktor utama dan sangat penting bagi kelangsungan sebuah rumah sakit. Kepuasan akan terjadi apabila harapan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Oleh karena itu, perlu diperhatikan dan dievaluasi secara terus menerus terhadap kepuasan dan harapan pelanggan serta diikuti dengan peningkatan pelayanan dan pengelolaan yang efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan daya saing tinggi. Rumah Sakit sebagai Sarana pelayanan dituntut dapat menciptakan kepuasan pasien dan dapat menjamin kepuasan pasien serta dapat menjadikan Rumah Sakit bersaing dalam memenuhi kebutuhannya (Imran & Ramli, 2019). Kepuasan pasien sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien akan menuntut pelayanan yang berkualitas, tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan. Persaingan dan harapan rumah sakit tersebut harus mampu bersinergi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan melakukan diferensiasi yang khas.

Kualitas layanan Rumah Sakit menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit untuk sadar akan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan kesehatan (Herlambang, 2020). Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi harapan pasien (Arifki Zainaro Program Studi Ilmu Keperawatan et al., 2017).

Standar pelayanan minimal rumah sakit sebagai aturan bagi rumah sakit kesehatan di Indonesia dalam menjamin pelayanan kesehatan tertuang dalam Pengumuman Pendeta Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yang memuat macam-macam administrasi, petunjuk dan prinsip.

Berdasarkan data *World Health Association* (WHO) tahun 2017 tercatat 140 juta pasien di seluruh rumah sakit dunia melakukan tindakan operasi, sedangkan di tahun 2018 data mengalami peningkatan sebesar 148 juta jiwa, di Indonesia pada tahun 2017 mencapai 1,2 juta jiwa (Sartika et al., 2018). Berdasarkan data dari beberapa hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Asia Tenggara tahun 2018 menjelaskan bahwa sekitar 45% pasien layanan kesehatan senang dengan layanan yang diberikan dan sekitar 55% kecewa (Wahidah et al., 2020). Tingkat kepuasan pasien menurut (Agritubella, 2018) di Kenya sebesar 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana sebesar 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan tingkat kepuasan pasien sebesar 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatera Barat. (Frislia & Handoyo, 2020). Data pre survey di RS Yukum Medical Centre Lampung Tengah pada tahun 2022 terdapat 2.400 pasien post operasi dengan populasi per bulan mencapai 200 pasien yang menjalani operasi.

Teori World Health Organization (WHO) memberikan gambaran bahwa *customer satisfaction/* kepuasan pasien adalah konsep yang jauh lebih luas, bukan hanya tentang kualitas pelayanan saja, namun dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. Kepuasan pasien dalam hal ini dipengaruhi oleh komunikasi perawat, komunikasi dokter, informasi tentang obat, ketanggapan staf rumah sakit, manajemen nyeri, kebersihan dan kenyamanan lingkungan rumah sakit, informasi sebelum pasien pulang, peringkat rumah sakit (Maulina et al., 2019).

Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat diperlukan dalam upaya peningkatan pelayanan keperawatan. Oleh sebab itu pengukuran tingkat kepuasan perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan. Konsep kualitas pelayanan SERVQUAL (*service quality*) yang terdiri dari lima dimensi yaitu: bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*) sangat berkaitan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan kelima dimensi tersebut akan diketahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Badrin et al., 2019).

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan harapan pasien atau belum. Oleh karena itu, sebagai pemberi pelayanan khususnya perawat sebagai bagian dari pelayanan Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien meningkat. Menjalin hubungan baik dengan pasien sangat perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan pasien. Seringkali ditemukan masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit pemerintah ataupun swasta. Hal ini menandakan masih banyaknya kelemahan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Ketidakpuasan pelayanan kesehatan yang diterima pasien akan menimbulkan konflik dalam diri pasien dan keluarganya, sehingga seringkali pasien mengadukan ketidakpuasannya kepada media massa baik cetak maupun elektronik, bahkan ada yang sampai ke meja pengadilan dan fenomena yang di temukan di Rumah sakit Yukum Medical Centre yaitu Kasus yang sering terjadi sebagai akibat dari ketidakpuasan pasien adalah permohonan pindah ke rumah sakit lain (dirujuk), pulang dalam keadaan terpaksa sebelum sakitnya sembuh (pulang paksa). Berdasarkan kondisi tersebut peneliti merasa perlu melakukan

penelitian kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pada pasien post operasi di rumah sakit.

Penelitian (Fadilah & Yusianto, 2019), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap bedah dengan indikator kehandalan (*reliability*) memperoleh jawaban sangat baik, sedangkan tingkat kepuasan pasien menyatakan puas dikarenakan perawat memberikan kepastian jadwal pelayanan yaitu perawat memberikan obat secara tepat waktu.

Pelayanan keperawatan terdiri dari beberapa aspek terhadap kepuasan pasien, yaitu aspek perhatian, aspek penerimaan, aspek komunikasi dan aspek tanggung jawab. Keempat aspek tersebut menunjukkan hasil yang baik tetapi pada aspek tanggung jawab memiliki jawaban cukup sehingga perlu ditingkatkan guna memberikan pelayanan keperawatan yang terbaik (Importance et al., 2021).

Tujuan : Penelitian ini mengetahui hubungan kualitas pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien post operasi di RS Yukum Medical Centre Tahun 2023.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini kuantitatif bersifat survey explanatory reseach, dengan pendekatan cross sectional. Penelitian dilakukan di ruang rawat inap di RS Yukum Medical Center Lampung Tengah pada bulan 13 Maret – 13 April tahun 2023, Proses pengambilan sampel adalah non-probability sampling dengan teknik purposive sampling. Populasi adalah pasien post operasi yang rata-rata jumlah pasien 200 setiap bulan, berdasar perhitungan rumus Lemeshow jumlah sampel 100 pasien post operasi. Variabel penelitian : variabel independen adalah kualitas pelayanan kesehatan dan variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien. peneliti membagikan kuesioner tingkat kepuasan kepada pasien untuk mengukur seberapa puasnya pasien terhadap kualitas pelayanan perawatan di Rumah Sakit Yukum Medical Centre Lampung Tengah. Dengan kriteria Inklusi : a) Pasien post operasi b) Pasien yang bersedia menjadi responden c) Kesadaran pasien composmentis d) Pasien dengan usia lebih 12 tahun. Sedangkan Kriteria Eksklusi : a) Pasien dengan penurunan kesadaran b) Pasien yang tidak bersedia menjadi responden c) Pasien dengan usia dibawah 12 tahun. Pengumpulan data menggunakan lembar Instrumen kuesioner kepuasan pasien dengan 22 item pertanyaan dengan skala likert (Fitria et al., 2019). Hasil penelitian dianalisis menggunakan uji Spearman Rank untuk mengetahui ada tidaknya hubungan kedua variabel. Penelitian ini telah mendapatkan keterangan laik etik di Politeknik Kesehatan Tangkarakang, dengan nomor laik etik: No.260/KEPK-TJK/VI/2023.

Analisa data univariat dilakukan untuk mengetahui data mean, standar deviasi, nilai minimal dan maksimal. Penelitian ini menggunakan bivariat Chi-Square untuk melakukan analisis hubungan variabel kategorik dengan variable kategorik lainnya atau menguji perbedaan proporsi dua atau lebih kelompok sampel digunakan uji *Chi-Square* (Kai Kuadrat). Jika nilai Sig. < 0.05, maka ada hubungan yang bermakna antara variabel independen dengan dependen atau hipotesis (Ho) ditolak atau secara statistik ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien post operasi di Rumah Sakit Yukum Medical Centre Lampung Tengah tahun 2023.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian di Ruang Rawat Inap Bedah RS Yukum Medical Centre Lampung Tengah, mengenai “Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien post operasi di Rumah Sakit Yukum Medical Centre Lampung Tengah tahun 2023”

Karakteristik responden memperlihatkan responden terbanyak pada usia dewasa akhir (36-45 tahun) sebanyak 33 (33 %), pendidikan SMA responden terbanyak 38 (38 %) dan pekerjaan IRT sebanyak 29 (29%), berjenis kelamin laki laki sebanyak 54 (54%) (Tabel 1).

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Variabel	Kategorik	Frekuensi (n=00)	Persentase (n=100%)
Usia	Remaja Akhir : 17-25 Tahun	8	8,0
	Dewasa Awal : 26-35 Tahun	19	19,0
	Dewasa Akhir: 36-45 Tahun	33	33,0
	Middle Age : 45-59 Tahun	31	31,0
	Elderly : 60-74 Tahun	9	9,0
Pendidikan	SMP	23	23,0
	SMA	38	38,0
	D1-D3	27	27,0
	S1	12	12,0
Pekerjaan	IRT	29	29,0
	PETANI	22	22,0
	BURUH	15	15,0
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI	54	54
	PEREMP UAN	46	46

**Hasil Analisis Univariant**

Hasil penelitian berdasarkan analisis digambarkan pada pada **Tabel 2** menunjukkan pelayanan kesehatan yang berkualitas sebanyak 79 responden (79%) dan kepuasan pasien sebanyak 79 responden (79%).

**Tabel 2. Distribusi frekuensi pelayanan kesehatan kepuasan pasien pada pasien post operasi di RS Yukum Medikal Centre Lampung Tengah tahun 2023.**

Variabel	Kategorik	Frekuensi (n=00)	Persentase (n=100%)
<b>Pelayanan Kesehatan</b>	Tidak berkualitas	21	21 %
	Berkualitas	79	79 %
<b>kepuasan pasien</b>	Tidak puas	21	21 %
	Puas	79	79 %

**Hasil Analisis Bivariant**

Hasil uji statistik menggunakan uji *chi square* didapatkan nilai p-value = 0,00 <  $\alpha$  (0,05) disimpulkan ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien post operasi di RS. Yukum Medical Centre Lampung Tengah tahun 2023.

**Tabel 3. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Post Operasi di RS Yukum Medical Centre Lampung Tengah Tahun 2023**

Variabel	kepuasan pasien				Jumlah		P-value
	Tidak Puas		Puas		f (n=00)	%	
	f (n=00)	%	f (n=00)	%			
<b>Pelayanan Kesehatan</b>							0,000
Tidak berkualitas	21	21 %	0	0%	21	21 %	
Berkualitas	0	0 %	79	79%	79	79 %	
Total	21		79		100		

**Kualitas Pelayanan Kesehatan**

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 1. menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan yang berkualitas sebanyak 79 responden(79%), pengumpulan data pada pasien post operasi di ruang kamar bedah RS Yukum Medical Centre menggunakan kuesioner yang didalam kuesioner tersebut terdapat lima dimensi pokok terdiri dari *reliability, assurance, tangible, emphaty* serta *responsiveness*. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RS. Yukum Medical Centre sudah sesuai dengan tujuan yaitu memenuhi kebutuhan dasar manusia yang diberikan dalam bentuk asuhan keperawatan yang komprehensif secara menyeluruh yakni bio-psiko-sosio spiritual.

Menurut peneliti bahwa mutu pelayanan keperawatan yang ada di RS Yukum Medical Centre sudah baik dikarenakan tenaga keperawatan sudah mendapatkan kesempatan pengembangan diri melalui pemerataan pendidikan seperti yang berlatar belakang pendidikan SPK sudah ditingkatkan pendidikannya menjadi Diploma Tiga, serta adanya kegiatan program-program pelatihan-pelatihan yang dilaksanakan bagi para perawat untuk meningkatkan ilmu pengetahuan yang sesuai dan terbaru. Sesuai penelitian (Hayati et al., 2022) bahwa optimalisasi dari peran komite keperawatan dapat mempengaruhi peningkatan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien dengan mempertahankan kompetensi dan menerima segala tanggungjawab setiap tindakan dan keputusan yang telah dibuat.

Sesuai hasil penelitian (Sari, 2017) yang menyimpulkan bahwa dari seluruh dimensi kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh sebesar 69 % terhadap kepuasan pasien, sedangkan penelitian lain yaitu (Herudiansyah et al., 2023) juga menjelaskan bahwa seluruh dimensi dapat berpengaruh sebesar 87% terhadap kepuasan Pasien. Hasil penelitian (Lestari et al., 2020) mendapatkan hasil pengaruh tertinggi yaitu 93,9% seluruh dimensi terhadap kepuasan pasien.

**Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil pengumpulan data diperoleh responden yang menilai puas sebanyak 79 responden (79%) dengan menggunakan kuesioner yang memuat berbagai aspek diantaranya: Sikap pendekatan staf pada pasien, Kualitas pelayanan perawatan yang diterima oleh pasien, prosedur administrasi, waktu menunggu, dan fasilitas umum, hal tersebut diartikan bahwa tingkat kepuasan pasien post operasi di ruang kamar bedah RS Yukum Medical Centre Lampung Tengah cukup tinggi.

Menurut peneliti bahwa kepuasan pasien di instalasi rawat inap bedah tersebut lebih dominan merasa puas karena pihak RS Yukum Medical Centre masih menerapkan metode tim diruangan sehingga pelayanan keperawatan dapat melayani semua pasien secara komperhensif dan menyeluruh. Seperti dapat dilihat dari pertanyaan yang ada pada kuesioner “perawat secara rutin melakukan observasi dan memeriksa keadaan pasien misalnya mengukur tekanan darah, suhu, nadi, pernapasan, cairan, serta keadaan umum pasien setiap shif atau jaga perawat. Menurut (Ginting, 2021) bahwa Keperawatan sebagai bentuk pelayanan profesional merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari upaya pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Di rumah sakit, pelayanan keperawatan mempunyai posisi yang sangat strategis dalam menentukan mutu pelayanan karena jumlah perawat terbanyak dari profesi lain dan paling lama kontak dengan klien. Dengan demikian, maka keperawatan adalah ujung tombak pelayanan kesehatan dan sering digunakan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu, serta berperan dalam menentukan tingkat kepuasan klien. Pelayanan keperawatan yang berkualitas menjadi faktor penentu tingkat kepuasan pasien, sehingga hal itu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit, dan kualitas pelayanan tersebut merupakan satu indikator yang menentukan kepuasan pasien (Mey et al., 2024).

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien *post* operasi di Ruang Bedah. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan sebanyak 79 responden (79%) menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Dalam hal ini, pelayanan keperawatan yang dimaksud meliputi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tangible (kenyataan) yang meliputi fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, perawat dan sarana informasi/komunikasi, reliability (keandalan) yaitu kemampuan perawat memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, responsiveness (tanggung jawab) yaitu keinginan para perawat dalam memberikan pelayanan yang tanggap, assurance (jaminan) yaitu kompetensi yang dimiliki sehingga memberikan rasa aman bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat, dan empathy (empati) yaitu sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien, kemudahan dalam melakukan kontak, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pasien secara individual, serta dimensi reliability (keandalan) pada umumnya responden menyatakan puas terhadap kemampuan perawat dalam menangani masalah perawatan pasien dengan tepat dan profesional, perawat memberi tahu dengan jelas tentang hal-hal yang dilarang dalam perawatan, dan ketepatan waktu perawat tiba di ruangan ketika dibutuhkan. Dimensi *responsiveness* (tanggung jawab) pada umumnya responden menyatakan puas terhadap sikap perawat dalam menawarkan bantuan ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta, perawat segera menangani pasien ketika tiba di ruangan, dan perawat membantu untuk mempersiapkan pasien sebelum menjalani operasi dan setelah menjalani operasi. Dimensi *assurance* (jaminan) pada umumnya responden menyatakan puas terhadap perhatian perawat akan keluhan yang pasien rasakan, perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan kepada pasien, perawat selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu pasien, dan perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada pasien.

Pada dimensi *empathy* (empati) umumnya responden menyatakan puas terhadap sikap perawat yang sering menengok dan memeriksa keluhan pasien terutama menjelang operasi dan pengecekan tanda-tanda vital setelah operasi seperti mengukur tensi, suhu, nadi, pernapasan, cairan melalui infus, pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pangkat/status tapi

berdasarkan kondisi pasien, dan perawat perhatian dan memberi dukungan moril terhadap keadaan pasien.

Menurut dimensi *patient centered*, dari hasil *review* yang dilakukan oleh Penulis diperoleh data bahwa sebagian besar puas terhadap pelayanan kesehatan dimensi *patient centered*. Pasien memasuki rumah sakit dengan serangkaian harapan dan keinginan dan pada kenyataannya pengalamannya selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit yang lebih baik. Kondisi seperti ini rumah sakit harus mengutamakan pihak yang akan dilayani, karena pasien merupakan individu yang terbanyak di Rumah sakit, sehingga banyak sekali manfaat yang dapat diperoleh suatu rumah sakit bila mengutamakan kepuasan pasien. Prinsip-prinsip pelayanan yang berpusat pada pasien memberikan rasa aman, efektif, efisien, tepat waktu, dan perawatan yang adil (Didah et al., 2021).

Pasien merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui. Pendekatan secara personal seorang perawat kepada pasien dengan sikap ramah dan komunikatif akan memuaskan perasaan batin seorang pasien sehingga dengan demikian bagi seorang pasien tidaklah terlalu mendahulukan atau terlalu memperhatikan pelayanan dari sebuah rumah sakit secara administratif melalui pendekatan ketentuan-ketentuan pelayanan yang ada. Faktor lain juga disebabkan karena perawat betul-betul memprioritaskan kebutuhan pasien atau keluarganya, serta adanya perhatian terhadap keluhan-keluhan dari pasien. Sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Almaidah & Ambarwati, 2022) bahwa perawat juga harus secara aktif memberi bantuan kepada klien dan memberi kesempatan kepada klien dan keluarga untuk mendapatkan sebanyak mungkin informasi tentang rencana perawatan dan hospitalisasi yang dilakukan pada klien.

Meskipun berdasarkan hasil penelitian terdapat 21 responden (21%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan. Hal ini ditemukan dan dapat disebabkan oleh ketika pelayanan tidak baik maka akan menghasilkan ketidakpuasan. Hal ini sangat jelas bahwa apabila pelayanan keperawatan kurang baik maka akan berdampak terhadap kepuasan pasien. dalam melakukan penerimaan klien baru, perawat harus secara aktif membantu klien mendapatkan kemudahan baik secara administratif maupun prosedural. Menurut (Suyatno, Achir Yani S, 2020). Pelayanan keperawatan mempunyai posisi yang strategis dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit karena jumlah perawat adalah yang terbanyak dan yang paling banyak kontak dengan pasien.

Menurut (Sophiana Enjellin Anathasia & Dety Mulyanti, 2023), menjelaskan bahwa Rumah Sakit merupakan salah satu bentuk sarana pelayanan kesehatan yang dapat diselenggarakan oleh pemerintah dan swasta. Pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat berupa kegiatan pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap dan pelayanan rawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan penunjang medik. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1165/MENKES/SK/2007 bab 1, pasal 1 ayat 4 menjelaskan bahwa pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit. Menurut (Safitri & Andriyani, 2020), mengatakan bahwa rumah sakit sebagai salah satu pelayanan kesehatan yang diharapkan dapat memberikan kepuasan pelayanan.

#### 4. KESIMPULAN

Distribusi frekuensi kualitas pelayanan perawat pada pasien *post* operasi mayoritas mendapat kualitas pelayanan perawat baik sebanyak 79 responden (79%) dan distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien pada pasien *post* operasi mayoritas pasien merasa puas sebanyak 79 responden (79%) di RS Yukum Medical Centre Tahun 2023. Didapatkan nilai  $p\text{-value} = 0,00 < \bar{\alpha} (0,05)$

sehingga disimpulkan ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien post operasi di RS Yukum Medical Centre Tahun 2023.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Rumah Sakit Yukum Medical Center dan diharapkan untuk terus meningkatkan fasilitas dan pelayanan keperawatan seperti mengupayakan perbaikan kompetensi dan kinerja perawat yang terkait dengan mutu dan kualitas pelayanan keperawatan.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Agritubella, S. M. (2018). Kenyamanan Dan Kepuasan Pasien Dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan Di Rsud Petala Bumi. *Jurnal Endurance*, 3(1), 42. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2040>
- Almaidah, F., & Ambarwati, D. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawata Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Majene. *Jurnal Kesehatan*, VII(Ii), 20–27.
- Arifki Zainaro Program Studi Ilmu Keperawatan, M., Kedokteran Universitas Malahayati Bandar Lampung, F., Kunci, K., Prasarana, S., dan Masa Kerja, P., Kerja, K., & Perawat, K. (2017). PENGARUH SARANA PRASARANA, PENDIDIKAN DAN MASA KERJA PERAWAT TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. A. DADI TJOKRODIPO BANDAR LAMPUNG. *Jurnal Kesehatan Holistik*, 11(1), 1–4.
- Badrin, N. N., Rachmawaty, R., & Kadar, K. (2019). Instrumen Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan : Literature Review. *Jurnal Endurance*, 4(1), 87. <https://doi.org/10.22216/jen.v4i1.3674>
- Didah, D., Astuti, S., & Arfina, A. (2021). Hubungan Antara Kredibilitas Kader Dengan Tingkat Kunjungan Di Posyandu. *Jurnal Kebidanan Malahayati*, 7(3), 421–425. <https://doi.org/10.33024/jkm.v7i3.3795>
- Fadilah, A., & Yusianto, W. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 8(1), 35. <https://doi.org/10.31596/jcu.v8i1.303>
- Fitria, R., Nazar, E., Nelmira, W., & Sahara, N. (2019). Pengembangan Video Pembelajaran Teknik Menjahit Busana Pada Mata Kuliah Busana Dasar Di Ikk Fpp Unp. *Gorga : Jurnal Seni Rupa*, 8(1), 19. <https://doi.org/10.24114/gr.v8i1.12676>
- Frislia, E., & Handoyo, S. (2020). The Role of Self-Construal and Goal Orientation on Employee Innovative Work Behavior. *Jurnal Psikologi*, 19(3), 233–245. <https://doi.org/10.14710/jp.19.3.233-245>
- Ginting, K. B. (2021). Karakteristik Usia, Dukungan dan Kepatuhan Diet Penderita Diabetes Melitus Tipe 2. *Karya Tulis Ilmiah*, 1–51.
- Hayati, N. K., Pertiwiwati, E., & Santi, E. (2022). Hubungan Fungsi Manajemen Kepala Ruang dengan Penerapan Keselamatan Pasien. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 5(2), 84–93. <https://doi.org/10.32584/jkkm.v5i2.1810>
- Herlambang, S. (2020). Pengaruh Sistem Pembelajaran Online Terhadap Kepuasan Belajar Mahasiswa Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta Di Masa Pandemi Covid-19. *Prima Ekonomika*, 11(2), 1–17.
- Herudiansyah, G., Fitantina, F., & Suandini, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah. *Motivasi*, 8(1), 9. <https://doi.org/10.32502/mti.v8i1.5663>
- Importance, T., Nursing, O., Quality, S., Patient, O., In, S., & Febriyana, L. (2021). *Nusantara*



*Hasana Journal*. 1(6), 56–61.

- Imran, B., & Ramli, A. H. (2019). Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Pasien Di Provinsi Sulawesi Barat. *Prosiding Seminar Nasional Pakar*, 1–7. <https://doi.org/10.25105/pakar.v0i0.4328>
- Lestari, R., Yusuf, A., Hargono, R., & Setyawan, F. E. B. (2020). Review Sistematis: Model Pemulihan Penderita Gangguan Jiwa Berat Berbasis Komunitas. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(2), 123–129. <https://doi.org/10.37148/arteri.v1i2.44>
- Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(2), 130–136. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i2.1798>
- Mey, R., Simarmata, A., Simamora, B. A., & Pardamean, I. (2024). *Dengan Hasil Belajar Ekonomi Siswa Kelas X Sma Swasta Kampus Nommensen Pematang Siantar Tahun*. 1(4), 272–282.
- Safitri, R., & Andriyani, N. (2020). PENGARUH PENGGUNAAN PASTA LABU KUNING (Cucurbita Moschata) UNTUK SUBSTITUSI TEPUNG TERIGU DENGAN PENAMBAHAN TEPUNG ANGKAK DALAM PEMBUATAN MIE KERING. *Journal Kesehatan*, 1(2), 274–282.
- Sari, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “X.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 6(1), 151–158. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v6i1.71>
- Sartika, A., Wardi, A., & Sofiani, Y. (2018). Perbedaan Efektivitas Progressive Muscle Relaxation (PMR) dengan Slow Deep Breathing Exercise (SDBE) terhadap Tekanan Darah Penderita Hipertensi. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 2(1), 356–370. <https://doi.org/10.31539/jks.v2i1.380>
- Sophiana Enjellin Anathasia, & Dety Mulyanti. (2023). Faktor-Faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 2(2), 145–151. <https://doi.org/10.55606/klinik.v2i2.1289>
- Suyatno, Achir Yani S, H. (2020). Indonesian Journal of Nursing Research (IJNR). 3(1). *Indonesian Journal of Nursing Research, Vol 5 No 1, Mei 2022*, 3(2), 38–50.
- Wahidah, I., Athallah, R., Hartono, N. F. S., Rafqie, M. C. A., & Septiadi, M. A. (2020). Pandemi COVID-19: Analisis Perencanaan Pemerintah dan Masyarakat dalam Berbagai Upaya Pencegahan. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 11(3), 179–188. <https://doi.org/10.29244/jmo.v11i3.31695>