
HUBUNGAN KUNJUNGAN PRABEDAH TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT DUSTIRA CIMAHI

Oleh

Arief Kurniawan¹, Budi Santoso², Nur Pudyastuti Pratiwi³

¹Departemen Anestesiologi dan Terapi Intensif Rumah Sakit Dustira Cimahi, Jawa Barat

²Klinik Spesialis Kandungan RSIA Sentul Cikampek, Jawa Barat

³Departemen Administrasi Rumah Sakit Unjani Cimahi, Jawa Barat

Email: [1konsultankic@gmail.com](mailto:konsultankic@gmail.com)

Article History:

Received: 28-04-2024

Revised: 07-05-2024

Accepted: 21-05-2024

Keywords:

Preoperative Visits, Patient Satisfaction, Quality Of Service

Abstract: Preoperative visits have become part of clinical practice in many hospitals. Preoperative visits aim to provide information to patients about the surgical and anesthesia procedures that will be performed. This study aims to explore the relationship between preoperative visits and patient satisfaction to improve the quality of health services. This research method uses an observational descriptive approach through questionnaires to elective surgery patients at Dustira Hospital Cimahi. There were 543 patients undergoing surgery under anesthesia during April 2024, while 215 patients met the inclusion criteria and completed the questionnaire. Based on the sample characteristics, the majority of patients were women (54.9%), followed by the age group of 31-45 years (44.2%), undergoing major surgery (63.3%), and general anesthesia (57.2%). Patient satisfaction levels, when correlated with sample characteristics, showed that highly satisfied patients were male, aged 46-60 years, underwent minor surgery, and received general anesthesia, while other groups were at satisfactory levels. Patient satisfaction based on the questionnaire showed that most patients were satisfied with the service, with the highest order being satisfied (55.8%), followed by highly satisfied (37.4%), neutral (13.5%), and dissatisfied (8.1%). Patients felt satisfied and highly satisfied with anesthesia and surgical services, while no patients felt dissatisfied. This condition indicates that preoperative visits can increase patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan aspek penting dalam kehidupan manusia, dan pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh setiap individu. Dalam konteks pelayanan kesehatan, pasien adalah salah satu fokus utama yang

harus diperhatikan, baik dalam aspek pengobatan maupun pelayanan pascaoperasi. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, pemahaman terhadap kepuasan pasien menjadi sangat penting.

Pasien bedah merupakan salah satu kelompok pasien yang mengalami prosedur medis yang kompleks, yang memerlukan perhatian khusus dan pemulihan yang optimal. Kepuasan pasien bedah menjadi parameter penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Untuk meningkatkan kepuasan pasien bedah, perlu dilakukan upaya yang efektif dan tepat, salah satunya adalah kunjungan pra bedah.

Kunjungan pra bedah merupakan intervensi yang dilakukan sebelum pasien menjalani prosedur bedah, yang bertujuan untuk memberikan informasi yang jelas dan memadai kepada pasien mengenai prosedur bedah yang akan dilakukan, risiko yang mungkin terjadi, serta persiapan yang perlu dilakukan sebelum dan setelah operasi. Dengan adanya kunjungan pra bedah, diharapkan pasien dapat lebih siap secara fisik, mental, dan emosional menghadapi prosedur bedah yang akan dilakukan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Meskipun kunjungan prabedah telah menjadi bagian dari praktik klinis di banyak rumah sakit, namun belum banyak penelitian yang menginvestigasi secara khusus hubungan kunjungan prabedah terhadap kepuasan pasien bedah. Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi dan menganalisis hubungan kunjungan prabedah terhadap kepuasan pasien bedah secara lebih mendalam, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam konteks perawatan pasien bedah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis hubungan kunjungan prabedah terhadap kepuasan pasien bedah dengan menggunakan pendekatan deskriptif observasional. Metode deskriptif observasional dipilih untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang fenomena yang diteliti, yaitu hubungan antara kunjungan prabedah dan kepuasan pasien bedah, tanpa melakukan manipulasi variabel atau intervensi eksperimental.

Populasi penelitian ini adalah semua pasien yang menjalani prosedur bedah elektif di Rumah Sakit Dustira Cimahi pada bulan April 2024. Sampel penelitian diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria operasi ringan sampai berat dengan anestesi umum atau regional. Kriteria inklusi adalah pasien dewasa 18 sampai 60 tahun dengan kesadaran baik. Kriteria eksklusi ditetapkan untuk pasien menolak sebagai responden atau gangguan ingatan. Jumlah sampel diperlukan 200 pasien.

Data dikumpulkan melalui dua jenis instrumen, yaitu kuesioner untuk mengukur kepuasan pasien dan lembar observasi untuk mencatat kunjungan pra bedah yang dilakukan oleh tim medis. Kuesioner kepuasan pasien dikembangkan berdasarkan literatur terkait dan telah divalidasi untuk memastikan validitasnya. Lembar observasi kunjungan prabedah dirancang untuk mencatat informasi mengenai tanggal kunjungan, isi kunjungan, dan interaksi antara pasien dan tim medis.

Data kepuasan pasien dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada pasien setelah mereka menjalani prosedur bedah dan sebelum mereka diperbolehkan pulang dari rumah sakit. Data kunjungan prabedah dicatat oleh petugas yang bertugas pada saat kunjungan tersebut dilakukan. Kunjungan prabedah dilakukan sehari sebelum tindakan operasi oleh spesialis bedah dan anestesi berisi penjelasan tentang prosedur bedah dan anestesi serta informasi lain yang berkaitan dengan prosedur bedah dan anestesi. Prosedur pengumpulan data dilakukan secara bersamaan untuk semua pasien yang menjadi sampel penelitian.

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif, yaitu teknik analisis yang digunakan untuk menggambarkan dan merangkum data dalam bentuk statistik berupa frekuensi, mean, dan distribusi. Hasil analisis akan diinterpretasikan untuk mengevaluasi hubungan kunjungan prabedah terhadap kepuasan pasien bedah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebanyak 543 pasien elektif menjalani operasi di bawah anestesi selama periode penelitian. Karakteristik sampel penelitian berjumlah 215 yang termasuk kriteria inklusi dan mengisi kuesioner penelitian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Pria	97	45,1
		Wanita	118	54,9
2	Umur	18 - 30 tahun	88	40,9
		31- 45 tahun	95	44,2
		46 - 60 tahun	32	14,9
3	Jenis Operasi	Ringan	22	10,2
		Sedang	57	26,5
		Berat	138	63,3
4	Jenis Anestesi	Umum	123	57,2
		Regional	92	42,8

Data tingkat kepuasan pasien dihubungkan dengan karakteristik sampel dapat dilihat pada Table 2.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien

No	Kelompok	Tingkat Kepuasan
1	Pria	Sangat Puas
	Wanita	Puas
2	18 - 30 tahun	Puas
	31- 45 tahun	Puas
	46 - 60 tahun	Sangat Puas
3	Ringan	Sanagt Puas
	Sedang	Puas
	Berat	Puas
4	Umum	Sangat Puas
	Regional	Puas

Data tingkat kepuasan pasien dihubungkan dengan kuesioner kepuasan pasien dapat dilihat pada Table 3.

Tabel 3. Persentase Kepuasan Pasien berdasar Kuesioner

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Netral	Puas	Sangat Puas
1	Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap pelayanan resepsionis saat Anda datang ke rumah sakit?			5,1	61,4	33,5
2	Seberapa efektif informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan mengenai prosedur anestesi yang akan Anda jalani?				72,7	27,3
3	Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap pemahaman Anda terhadap prosedur bedah yang akan dilakukan setelah kunjungan pra bedah?				69,9	30,1
4	Seberapa puas Anda dengan ketersediaan fasilitas di rumah sakit selama proses pemulihan pasca bedah?		3,3		81,6	15,1
5	Bagaimana pendapat Anda mengenai kejelasan petugas kesehatan dalam menjelaskan rencana perawatan pasca bedah?				15,5	84,5
6	Seberapa efektif tim medis dalam memberikan dukungan emosional kepada Anda selama proses pemulihan pasca bedah?		15,4	21,8	57,2	5,6
7	Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan akses terhadap layanan kesehatan di rumah sakit setelah prosedur bedah?				65,8	34,2
8	Seberapa puas Anda dengan komunikasi antara Anda dan tim medis selama proses perawatan pasca bedah?		5,5	13,6	43,4	37,5
9	Seberapa puas Anda dengan hasil operasi dan tingkat kesembuhan anda setelah menjalani bedah di Rumah Sakit Dustira?				23,3	76,7
10	Apakah Anda merasa puas dengan keseluruhan pengalaman Anda sebagai pasien bedah di Rumah Sakit Dustira?				73,1	26,9
Rerata			8,1	13,5	55,8	37,4

Pembahasan

Berdasarkan karakteristik sampel ditemukan jumlah terbanyak pasien operasi elektif adalah wanita (54,9%), diikuti umur 31-45 tahun (44,2%), operasi berat (63,3%) dan anestesi umum (57,2%). Dalam mempelajari kaitan antara operasi elektif dengan jenis kelamin, umur, tingkat operasi, dan jenis anestesi, perlu menganalisis data pasien secara menyeluruh untuk memahami pola yang mungkin ada dan faktor-faktor yang mungkin memengaruhi keputusan medis.

Operasi elektif memiliki pola yang berbeda tergantung pada jenis kelamin. Beberapa jenis operasi seperti operasi ginekologi lebih umum pada wanita, sementara operasi prostat atau hernia lebih umum pada pria. Operasi ortopedi atau katarak banyak dijumpai pada pasien lanjut usia, sementara operasi akibat cedera olahraga lebih banyak ditemukan pada

pasien muda. Pola tingkat operasi berkorelasi dengan faktor umur, jenis kelamin dan berat penyakit. Misalnya operasi laparotomi termasuk dalam kategori operasi berat, sementara pembedahan tumor jinak kecil termasuk dalam kategori operasi ringan. Pilihan jenis anestesi juga bervariasi tergantung pada jenis operasi, kondisi pasien, dan preferensi medis. Misalnya, operasi kraniotomi memerlukan anestesi umum sementara operasi pengangkatan prostat dapat dilakukan dengan anestesi regional.

Bila dinilai tingkat kepuasan pasien dihubungkan dengan karakteristik sampel maka didapatkan pasien yang sangat puas adalah pria, umur 46-60 tahun, operasi ringan dan anestesi umum, sementara kelompok lainnya berada pada tingkat puas. Terdapat kaitan yang kompleks antara operasi elektif dengan jenis kelamin, umur, tingkat operasi, dan jenis anestesi. Faktor-faktor ini dapat saling memengaruhi keputusan klinis, manajemen dan tingkat kepuasan pasien.

Kepuasan pasien dapat bervariasi tergantung pada jenis kelamin karena perbedaan preferensi, persepsi, dan pengalaman kesehatan antara pria dan wanita. Misalnya, beberapa penelitian menunjukkan bahwa wanita cenderung lebih sensitif terhadap aspek-aspek non-klinis dari perawatan, seperti komunikasi dokter, kebersihan lingkungan, dan dukungan emosional, sehingga tingkat kepuasan pasien dapat bervariasi berdasarkan jenis kelamin. Kepuasan pasien juga dapat dipengaruhi oleh usia karena perbedaan dalam harapan, preferensi, dan respons terhadap perawatan kesehatan. Misalnya, pasien lanjut usia memiliki harapan yang berbeda terhadap perawatan daripada pasien yang lebih muda, dan tingkat kepuasan mereka mungkin dipengaruhi oleh sejauh mana perawatan tersebut memenuhi harapan tersebut. Tingkat kepuasan pasien dapat bervariasi tergantung pada kompleksitas operasi. Operasi yang lebih rumit atau memerlukan pemulihan yang lebih lama mungkin meningkatkan risiko komplikasi dan menurunkan tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, operasi yang lebih sederhana atau prosedur ambulatori mungkin cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi karena kurangnya komplikasi dan pemulihan yang lebih cepat. Pilihan jenis anestesi juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Anestesi yang dipilih dapat memengaruhi pengalaman pasien selama operasi dan pemulihan pascaoperasi. Misalnya, beberapa pasien mungkin lebih nyaman dengan anestesi lokal daripada anestesi umum, yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap pengalaman operasi secara keseluruhan.

Dalam analisis tingkat kepuasan pasien, penting untuk mempertimbangkan faktor-faktor tersebut secara bersamaan dan untuk mengidentifikasi hubungan yang mungkin ada antara jenis kelamin, usia, tingkat operasi, jenis anestesi, dan kepuasan pasien. Ini dapat membantu penyedia layanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas perawatan dan memenuhi kebutuhan individu pasien dengan lebih baik.

Kepuasan pasien berdasar kuesioner menunjukkan bahwa kebanyakan pasien bedah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit dengan urutan terbanyak yaitu puas (55,8%), diikuti sangat puas (37,4%), netral (13,5%), dan tidak puas (8,1%). Pasien merasa puas dan sangat puas terhadap pelayanan anestesi dan bedah, sementara tidak ada pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan anestesi dan bedah. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan atau kunjungan pra bedah berhubungan dan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pasien merasakan tidak puas terhadap pelayanan yang berhubungan dengan fasilitas, dukungan emosi dan komunikasi.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang mencakup aspek kualitas medis, komunikasi, aksesibilitas, fasilitas dan layanan, partisipasi pasien, keselamatan, kualitas layanan tambahan, dan etika staf medis. Kualitas pelayanan medis, seperti akurasi diagnosis dan efektivitas pengobatan, sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap rumah sakit. Komunikasi yang jelas antara pasien dan staf medis, serta kemampuan untuk terlibat dalam keputusan perawatan, juga penting bagi kepuasan pasien. Aksesibilitas yang baik, termasuk fasilitas fisik yang mudah diakses dan layanan darurat yang cepat, meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Fasilitas yang memadai dan layanan tambahan, seperti waktu tunggu yang singkat dan proses pendaftaran yang lancar, juga berkontribusi pada pengalaman positif pasien.

Keselamatan pasien, baik dalam hal pencegahan infeksi nosokomial maupun kesalahan dalam pemberian obat, merupakan faktor penting lainnya. Sikap etis dan empati dari staf medis dalam merawat pasien juga membentuk kesan keseluruhan tentang pelayanan rumah sakit. Dengan memperhatikan semua faktor ini dan memberikan perhatian yang baik terhadap setiap aspek pelayanan, rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien dan membangun reputasi yang baik dalam masyarakat.

KESIMPULAN

Secara umum pasien bedah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit dengan urutan terbanyak yaitu puas, diikuti sangat puas, netral, dan tidak puas. Kebanyakan pasien merasa puas dan sangat puas terhadap pelayanan anestesi dan bedah menunjukkan bahwa kunjungan pra bedah dapat meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Babin, Barry. J, Yong-Ki Lee, Eun-Ju Kim, Mitch Griffin. (2005), Modelling Consumer Satisfaction and Word of Mouth. Restaurant Patronage in Korea. Journal of Services Marketing 19.
- [2] Bowie P, Halley L, Blamey A (2016). A qualitative evaluation of the safety and improvement in primary care (SIPC) pilot collaborative in Scotland: perceptions and experiences of participating care teams. BMJ Open.
- [3] Baker J J, & Baker R W (2017). Health Care Finance: Basic Tools for Nonfinancial Managers. Jones & Bartlett Learning, Houston.
- [4] Buchbinder SB, & Shanks NH (2021). Introduction to Health Care Management. Jones & Bartlett Publishers, Denver.
- [5] Cantiello J, Kitsantas P, Moncada S, Abdul S (2016). The evolution of quality improvement in healthcare: patient-centered care and health information technology applications. Journal of Hospital Administration. Vol. 5, No. 2: 62-68.
- [6] Christy dan Lee Mathew. (2010), What Drives Consumers to Spread Electronic Word of Mouth in Online Consumers-Opinion Platforms, Article of Decision Support System.
- [7] Cronin, JJ and Taylor. (1992), Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, Journal of Marketing, 56 (July 1992), pp 55-68.
- [8] Clay AM, Parsh B (2016). Patient- and family-centered care: it's not just for pediatrics anymore. AMA Journal of Ethics. Vol. 18: 40-44.
- [9] Ekotama, Suryono. (2009), Trik Jitu Promosi Murah Meriah, Cemerlang Jakarta.

- [10] Ferdinand, Augusty. (2002), Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen, Aplikasi Model-model Rumit Dalam Penelitian Untuk Tesis Magister & Disertasi Doktor, BP UNDIP Semarang.
- [11] Furman C, Caplan R (2007). Applying the Toyota Production System: Using a patient safety alert system to reduce error. The Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety. Vol. 33, No. 7: 376–386
- [12] Ghozali, Imam. (2005), Model Persamaan Struktural, Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS Ver.5.0, Edisi II, BP UNDIP Semarang.
- [13] Gilovich T, Griffin D, Kahneman D (2002). Heuristics and Biases: The Psychology of Intuitive Judgment, Cambridge University Press, Cambridge, UK.
- [14] Ginter PM, Duncan WJ, Swayne LE (2018). The Strategic Management of Health Care Organizations. John Wiley & Sons, New Jersey.
- [15] Indriaty, D.R. (2010), Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Puskesmas Gunungpati Semarang Terhadap Kepuasan Pasien, Fakultas Ekonomi Undip Semarang.
- [16] Institute of Medicine (2001). Crossing the quality chasm: a new health system for the 21st century. Washington, DC: National Academy Press,
- [17] Jalilvand, M.R. (2012), The Effect of Electronic Word of Mouth on Brand Image and Purchase Intention, Journals of Marketing Intelligence and Planning, Vol. 30, pp 5.
- [18] Kotler dan Armstrong. (2004), Prinsip- Prinsip Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedelapan, Erlangga Jakarta.
- [19] Kotler dan Keller. (2007), Manajemen Pemasaran, Jilid II, Edisi Milenium, PT Indeks Jakarta.
- [20] Kutner, M. H, C.J. Nachtsheim, and J. Neter. (2004), Applied Linear Regression Models, 4th ed, McGraw-Hill Companies New York.
- [21] Lovelock, Christopher and Jochen Wirtz. (2008), Service Marketing: People, Technology, Strategy, Sixth Edition, Prentice Hall Singapore.
- [22] Langebeer JR, Helton J. Health (2020). Care Operations Management: A Systems Perspective. Jones & Bartlett Learning, Houston.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN