

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN PRE OPERASI DI RUANG RAWAT INAP BEDAH
RSUD HAJI SURABAYA**

Miranda Kumala Dewi

Dr. Arief Bachtiar, S.Kep., Ns., M.Kep

Tri Nataliswati, S.Kep.,Ns.,M.Kep

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien rawat inap di ruang bedah rumah sakit pemerintah atas pelayanan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk Menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien pre operasi di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Haji Surabaya. Metode penelitian korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah pasien yang akan menjalankan operasi kemudian diambil secara Purposive sampling teknik non-probability sejumlah 46 responden menggunakan G – Power. Penentuan responden berdasarkan kriteria inklusi pasien yang akan menjalankan operasi. Variabel independen dari penelitian ini adalah mutu pelayanan kesehatan, sedangkan dependen adalah kepuasan pasien pre operasi. Instrumen penelitian menggunakan kusioner mutu pelayanan kesehatan dan kusioner kepuasan pasien. Didapatkan hasil bahwa mutu pelayanan dalam kategori baik sebanyak 34 (73,9%) dan pasien merasa puas sebanyak 38 (82,6%) Analisis Uji menggunakan *Spearman rank correlation*. Hasil analisis Menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien pre operasi dengan *p-value* = 0,009 dan nilai r sebesar 0,380 menunjukkan bahwa kekuatan hubungan cukup dan arah hubungan positif yang artinya semakin baik mutu pelayanan kesehatan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Diharapkan perawat perioperatif memberikan dan lebih meningkatkan kepuasan pasien sebelum operasi dan meningkatkan kualitas layanan terutama di unit perioperatif dengan menyediakan kotak keluhan dan saran di bagian Rawat Inap untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pasien rawat inap bedah.

Kata kunci: Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien