

INTISARI

Latar belakang: Kanker payudara masih menjadi masalah kesehatan utama di Indonesia, dengan insiden sebesar 16,6% serta kematian akibat kanker payudara menempati peringkat kedua, yaitu sebesar 22.430 (9,66%) pada tahun 2020. Beberapa pilihan terapi yang dapat dilakukan pada kasus kanker payudara adalah pembedahan, kemoterapi, radiasi, terapi hormonal, terapi target, dan imunoterapi. Data tahun 2018-2021 menunjukkan sebanyak 56,8% pasien yang berobat ke RS Kanker Dharmais menjalani *modified radical mastectomy* (MRM) sebagai salah satu tindakan dalam rangkaian pengobatannya. Persentase ini merupakan persentase terbesar tindakan operasi di Rumah Sakit Kanker Dharmais, sehingga kepuasan pasien yang menjalani tindakan MRM akan menggambarkan kepuasan sebagian besar pasien yang berobat ke RS Kanker Dharmais.

Tujuan: Mengeksplorasi kepuasan pelayanan pasien kanker payudara pasca *modified radical mastectomy* di Rumah Sakit Kanker Dharmais berdasarkan dimensi kualitas pelayanan.

Metode: Penelitian ini merupakan studi deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Jumlah informan pada penelitian ini yaitu 19 informan, yang terdiri dari: pasien kanker payudara yang telah menjalani tindakan MRM, keluarga pasien, dokter bedah onkologi, perawat serta unsur manajemen. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, telaah dokumen serta observasi klinis untuk menilai 7 dimensi kepuasan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *affordability*, dan *body image*.

Hasil dan Pembahasan: Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien yang menjalani operasi *modified radical mastectomy* di Rumah Sakit Kanker Dharmais sudah baik dengan kepuasan tertinggi pada dimensi *tangible*. Tingkat kepuasan yang baik ini disebabkan karena seluruh pasien dalam penelitian ini adalah peserta BPJS kesehatan, fasilitas yang lebih lengkap di Rumah Sakit Kanker Dharmais serta adanya layanan lebih di RS Kanker Dharmais yang tidak dimiliki oleh rumah sakit lain. Masih ditemukan kepuasan yang kurang pada dimensi *responsiveness*, yaitu pada aspek pemberian informasi dan waktu tunggu pasien.

Kesimpulan dan Saran: Masih ditemukan kekurangan dalam 3 dimensi penilaian kepuasan pelayanan di Rumah Sakit Kanker Dharmais pada pasien pasca *modified radical mastectomy*. Oleh karena itu, diperlukan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk menaikkan tingkat kepuasan pasien.

Kata kunci: kepuasan pelayanan, kanker payudara, *modified radical mastectomy*

ABSTRACT

Background: The incidence of breast cancer in Indonesia in 2020 was 16.6% with 22,430 deaths making it the second common cause of death overall. Surgery remains as the mainstay of the treatment for breast cancer. Data from 2018 to 2021 shows that 56.8% of patients with breast cancer in Dharmais Cancer Center had modified radical mastectomy in the course of their treatment. This percentage shows that modified radical mastectomy was the most common surgery performed for breast cancer, thus patient satisfaction from this procedure will reflect the satisfaction of the majority of breast cancer patients in Dharmais Cancer Center.

Objective: Utilizing service quality characteristics to investigate service satisfaction among patients with breast cancer who underwent modified radical mastectomy at Dharmais Cancer Hospital.

Method: This study uses a qualitative method and is descriptive in nature. Purposive sampling is used in the sampling procedure. There were 19 informants in total for this study, including patients with breast cancer who had undergone MRM, the patient's family, nurses, oncology surgeons, and management personnel. In-depth interviews, document reviews, and clinical observation were used to gather data to assess 7 dimensions of satisfaction, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, affordability, and body image.

Result and discussion: Patients at Dharmais Cancer Hospital who are having modified radical mastectomy surgery report generally good levels of satisfaction, with the tangible component reporting the highest degree of pleasure. This high degree of satisfaction can be attributed to three factors: Dharmais Cancer Hospital's more comprehensive facilities, the fact that more services are offered there than at other hospitals, and the fact that all patients in this survey were BPJS health participants. In the responsiveness dimension, namely in the areas of information provision and patient wait times, there is still less satisfaction.

Conclusion and recommendation: There are still gaps in three dimensions service of satisfaction in patients undergoing modified radical mastectomy in Dharmais Cancer Center. Interventions are needed for related issues in order to improve patient satisfaction.

Key words: *patient satisfaction, breast cancer, modified radical mastectomy*