

INTISARI

Latar Belakang: Pelayanan perioperatif merupakan bagian penting dalam pelayanan kesehatan modern. Suatu pelayanan kesehatan dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Menilai kepuasan cukup sulit dilakukan, mengingat sifatnya yang subjektif, kompleks dan multidimensional. Kepuasan pasien perioperatif dapat dipengaruhi oleh banyak faktor. Mengetahui faktor-faktor yang dapat memprediksi kepuasan pasien dapat mendorong perbaikan dalam pelayanan perioperatif.

Tujuan: Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui faktor-faktor pelayanan kesehatan yang memengaruhi kepuasan pasien perioperatif berdasarkan literatur-literatur yang ada.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode *scoping review* dari literatur-literatur dengan mengikuti panduan dari *the Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analysis extension for Scoping Reviews* (PRISMA-ScR). Database elektronik yang digunakan dalam pencarian literatur-literatur adalah PubMed, ScienceDirect, Clinical Key, dan SAGE Journal. Penelusuran artikel menggunakan kata kunci ((“*perioperative patient*” OR “*surgery patient*” OR “*surgical patient*”) AND “*factors*” AND “*patient satisfaction*”) didapatkan 4.811 literatur yang dipublikasikan pada tahun 2010-2020. Skrining duplikasi, judul, abstrak, dan isi dilakukan hingga dihasilkan 15 literatur yang dimasukkan dan disintesis.

Hasil: Berdasarkan hasil analisis dari 15 literatur, terdapat beberapa faktor pelayanan kesehatan yang teridentifikasi dapat memengaruhi kepuasan pasien perioperatif. Faktor-faktor tersebut diklasifikasikan menjadi beberapa domain, antara lain: pemberian informasi (22,95%), interaksi staf dan pasien (21,31%), lingkungan (16,39%), nyeri dan ketidaknyamanan perioperatif (13,11%), ketakutan dan kecemasan pasien (6,56%), ketepatan waktu pelayanan (6,56%), kontinuitas pelayanan dan keterampilan teknis staf kesehatan (6,56%).

Kesimpulan: Faktor-faktor pelayanan kesehatan yang paling banyak memengaruhi kepuasan pasien perioperatif yaitu: pemberian informasi, interaksi staf dan pasien, lingkungan, serta nyeri dan ketidaknyamanan perioperatif.

Kata kunci: Faktor-faktor yang mempengaruhi, Kepuasan pasien, Pelayanan perioperatif, *Scoping review*.

ABSTRACT

Background: Perioperative care is an important part of modern healthcare services. A health care service is called to have high quality if it can provide satisfaction to patients. Assessing patient satisfaction is quite difficult to do, given its subjective, complex and multidimensional nature. Perioperative patient satisfaction can be influenced by multiple factors. Understanding the factors that can predict patient satisfaction can help improvements in perioperative health care services.

Research Objective: This study aimed to determine the health care service factors that influence perioperative patient satisfaction based on the existing literatures.

Method: This study used a scoping review method of the literatures by following the guidelines of the Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analysis extension for Scoping Reviews (PRISMA-ScR) statement. The search was conducted in PubMed, ScienceDirect, Clinical Key, and SAGE Journal electronic databases using keywords ((“perioperative patient” OR “surgery patient” OR “surgical patient”) AND “factors” AND “patient satisfaction”) and obtained 4,811 literatures that published in 2010–2020. Duplication, title, abstract, and full-text content screening were carried out. This study included 15 literatures for the synthesis.

Result: Based on the analysis of 15 literatures, several number of influencing factors of perioperative patient satisfaction were investigated from a wide diversity of studies. The identified factors are classified into several domains as follows: information provision (22,95%), interaction between staffs and patient (21,31%), environment (16,39%), perioperative pain and discomforts (13,11%), patient’s fear and anxiety (6,56%), service waiting times (6,56%), continuity of care (6,56%), and technical professional skills (6,56%).

Conclusion: The most influencing factors of perioperative patient satisfaction were: information provision, interaction of staffs and patient, environment, and perioperative pain or discomforts.

Keywords: influencing factors, patient satisfaction, perioperative care, scoping review.