

## Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Anestesi: Studi Deskriptif Di RS Emanuel Banjarnegara

Haryani Yolanda Tri Septia<sup>1</sup>, Roro Lintang Suryani<sup>2</sup>, Tophan Heri Wibowo<sup>3</sup>, Amin Susanto<sup>4</sup>  
<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Harapan Bangsa  
Email: [haryaniyolanda@gmail.com](mailto:haryaniyolanda@gmail.com)

### Abstrak

Layanan anestesi sangat penting untuk kenyamanan dan kepuasan pasien dalam pembedahan, sehingga kepuasan pasien menjadi indikator kualitas layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap layanan anestesi di RS Emanuel Banjarnegara. Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Sebanyak 204 responden dipilih menggunakan rumus Slovin dari total 418 pasien. Pengambilan data dilakukan dengan kuesioner berisi 23 pertanyaan tentang kepuasan pasien. Penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap pelayanan anestesi, dengan 86.3% responden merasa sangat puas dan 13.7% merasa puas. Karakteristik responden yang dominan adalah berusia >46 tahun (60%), laki-laki (54%), menggunakan teknik anestesi regional (55%), dengan status ASA II (58%), riwayat pendidikan dasar (60%), status ekonomi rendah (59%), dan belum pernah menjalani operasi (89%). Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Emanuel Banjarnegara adalah sangat puas.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Anestesi

### Abstract

*Anesthesia services are very important for patient comfort and satisfaction during surgery, so patient satisfaction is an indicator of the quality of health services. This study aims to measure the level of patient satisfaction with anesthesia services at Emanuel Hospital in Banjarnegara. This study uses a cross-sectional design with a descriptive quantitative approach. A total of 204 respondents were selected using the Slovin formula from a total of 418 patients. Data collection was conducted using a questionnaire containing 23 questions about patient satisfaction. The study revealed a very high level of satisfaction with anesthetic services, with 86.3% of respondents reporting high satisfaction and 13.7% reporting satisfaction. The dominant characteristics of the respondents were: age >46 years (60%), male (54%), use of regional anesthesia techniques (55%), ASA II status (58%), primary education level (60%), low economic status (59%), and had never undergone surgery (89%). Overall, patient satisfaction at Emanuel Banjarnegara Hospital is very high.*

*Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, Anesthesia Services*

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan anestesiologi terus mengalami perkembangan penting di dunia, didorong oleh kemajuan teknologi dan pengetahuan di bidang medis (Rehatta *et al.*, 2019). Akses terhadap pelayanan anestesiologi masih menjadi tantangan di seluruh dunia. Kesenjangan ini terlihat jelas antara negara maju dan berkembang, serta antara daerah perkotaan (urban) dan pedesaan (rural) (Law *et al.*, 2024). Di rumah sakit besar, pelayanan anestesi sudah menggunakan peralatan modern dan sistem digital. Sebaliknya, fasilitas kesehatan di daerah terpencil masih memiliki keterbatasan dalam hal tersebut (Setionegoro, 2024). Pelayanan anestesi di rumah sakit meliputi pelayanan anestesi di dalam dan di luar ruang operasi (Kamdar *et al.*, 2020).

Pelayanan anestesi dirancang untuk memberikan pelayanan anestesi, analgesia, dan sedasi secara manusiawi (Prawirodihardjo *et al.*, 2021). Menurut Tuzzahra *et al.*, (2024) bahwa kualitas pelayanan adalah kelengkapan layanan medis yang membuat pasien puas. Kepuasan pasien ini penting untuk menilai struktur, proses, dan hasil dari pelayanan tersebut. Penelitian

yang dilakukan di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga menunjukkan bahwa 79,3% pasien merasa puas dengan pelayanan anestesi umum yang mereka terima (Harahap *et al.*, 2023). Didukung oleh penelitian yang dilakukan di RSUD Kertha Usada Singaraja, bahwa 88,6% pasien sangat puas dengan pelayanan pra-anestesi, 86,7% sangat puas dengan pelayanan intra-anestesi, dan 87,6% sangat puas dengan pelayanan pasca-anestesi (Laksamana, 2022).

Pelayanan pra-anestesi juga termasuk salah satu faktor kunci dalam menentukan kepuasan pasien. Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh fasilitas yang tersedia, misalnya ruang tunggu yang nyaman dan ketersediaan peralatan medis yang lengkap (Hidayah *et al.*, 2021). Efektivitas pelayanan anestesi terhambat oleh kekurangan tenaga medis, khususnya dokter spesialis dan perawat anestesi. Hal ini terlihat di RSUD dr. Soetomo, di mana jumlah dokter PPDS yang tidak sebanding dengan jumlah ruang operasi menyebabkan proses persiapan anestesi sering mengalami keterlambatan. Ketidaksihesuaian dalam penerapan SOP, khususnya pada tahap pasca-anestesi, dapat menyebabkan keterlambatan. Sebuah studi di RSUD Buton menunjukkan bahwa meskipun SOP pra- dan intra-anestesi telah dijalankan, terdapat kelalaian dalam pelaksanaan SOP pasca-anestesi, seperti tidak mengukur tekanan darah dan aldrete score pasien (Siddik *et al.*, 2020).

Berdasarkan data pra-survei, Rumah Sakit Emanuel Banjarnegara menangani rata-rata 418 pasien anestesi per bulan selama periode Juli hingga September 2024, dengan total 1.256 pasien. Menurut wawancara dengan penata anestesi di RS Emanuel Banjarnegara, rumah sakit tersebut tidak memiliki metode sistematis untuk mengidentifikasi kepuasan pasien. Kurangnya evaluasi resmi ini menjadi kendala utama untuk perbaikan kualitas layanan anestesi.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Emanuel Banjarnegara pada tanggal 21 Maret – 18 Mei 2025. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Sampel yang digunakan sebanyak 204 responden. Pengumpulan data melalui kuesioner yang terdiri 27 pertanyaan. Penelitian ini didukung oleh surat kelayakan etik No.B.LPPM-UHB/289/03/2025.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Umur (Tahun)		
≥17-25	21	10
26-45	60	29
≥46	123	60
Jenis Kelamin		
Laki-laki	110	54
Perempuan	94	46
Teknik Anestesi		
Anestesi General (GA) Anestesi	91	45
Regional (RA)	113	55
Status ASA		
ASA I	85	42
ASA II	119	58

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Riwayat Pendidikan		
Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)	0	0
Pendidikan Dasar	123	60
Pendidikan Menengah Pertama	40	20
Pendidikan Menengah Pendidikan Tinggi	34	17
Tinggi	7	3
Status Ekonomi		
Rendah	120	59
Menengah	8	4
Tinggi	0	0
Tidak ada	76	37
Riwayat Operasi		
Belum	182	89
Sudah	22	11

Berdasarkan tabel 1, diperoleh data bahwa umur pasien mayoritas berusia  $\geq 46$  sebanyak 123 responden (60%). Jenis kelamin responden paling banyak adalah laki-laki sebanyak 110 responden (54%). Teknik anestesi yang paling banyak digunakan adalah regional anestesi (RA) sebanyak 113 responden (53%). Pasien yang memiliki status ASA mayoritas pada ASA II sebanyak 119 responden (58%). Riwayat pendidikan responden mayoritas pada pendidikan dasar sebanyak 123 responden (60%). Status ekonomi responden terbanyak pada kategori rendah sebesar 120 responden (59%). Riwayat operasi responden sebagian besar adalah belum pernah operasi sebanyak 182 (89%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Anestesi (n=204)

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	0	0
Puas	28	13.7
Sangat Puas	176	86.3
Total	204	100

Berdasarkan tabel 2 tingkat kepuasan pasien mengenai pelayanan anestesi paling banyak pada kategori sangat puas (SP) sejumlah 86,3% dan kategori puas (P) sejumlah 13,7%.

Tabel 3. Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Usia

Karakteristik	Tingkat Kepuasan					
	STP	TP	CP	P	SP	Total
Usia (tahun)						
$\geq 17-25$	0%	0%	0%	3 (1.47%)	18 (8.82%)	21 (10.29%)
26-45	0%	0%	0%	9 (4.41%)	51 (25%)	60 (29.41%)
$\geq 46$	0%	0%	0%	16 (7.84 %)	107 (52.45%)	123 (60.29%)
Total	0%	0%	0%	28 (13.7%)	176 (86.3%)	204 (100.0%)

Tabel 3 menunjukkan usia responden yang mendapatkan tingkat kepuasan dalam pelayanan anestesi berusia  $\geq 46$  tahun sebesar 16 responden (7,84%) menyatakan puas dan 107 responden (52,45%) menyatakan sangat puas.

Tabel 4. Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik	Tingkat Kepuasan					
	STP	TP	CP	P	SP	Total
Jenis Kelamin						
Laki-laki	0%	0%	0%	14 (6.86%)	96 (47.06%)	110 (53.92%)
Perempuan	0%	0%	0%	14 (6.86%)	80 (39.22%)	94 (46.08%)
Total	0%	0%	0%	28 (13.7%)	176 (86.3%)	204 (100.0%)

Tabel 4 tingkat kepuasan pasien berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat bahwa sebagian besar adalah laki-laki sebanyak 14 responden (6,86%) menyatakan puas dan 96 responden (47,06%) menyatakan sangat puas. Sedangkan perempuan sebanyak 14 responden (6,86%) merasa puas dan 80 responden (39,22%) merasa sangat puas.

Tabel 5. Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Teknik Anestesi

Karakteristik	Tingkat Kepuasan					
	STP	TP	CP	P	SP	Total
Teknik Anestesi						
Anestesi General (GA)	0%	0%	0%	14 (6.86%)	78 (38.24%)	92 (45.10%)
Anestesi Regional (RA)	0%	0%	0%	14 (6.86%)	98 (48.04%)	112 (54.90%)
Total	0%	0%	0%	28 (13.7%)	176 (86.3%)	204 (100.0%)

Tabel 5 diperoleh hasil berdasarkan teknik anestesi dengan general anestesi (GA) sebanyak 14 responden (6,86%) menyatakan puas dan 78 responden (38,24%) menyatakan sangat puas. Sedangkan pada anestesi regional (RA) sebanyak 14 responden (6,86%) merasa puas dan 98 responden (48,04%) merasa sangat puas.

Tabel 6. Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Status ASA

Karakteristik	Tingkat Kepuasan					
	STP	TP	CP	P	SP	Total
Status ASA						
ASA I	0%	0%	0%	13 (6.37%)	72 (35.29%)	85 (41.67%)
ASA II	0%	0%	0%	15 (7.35%)	104 (50.98%)	119 (58.33%)
Total	0%	0%	0%	28 (13.7%)	176 (86.3%)	204 (100.0%)

Tabel 6 tingkat kepuasan berdasarkan status ASA dapat dilihat bahwa ASA I sebanyak 13 responden (6,37%) menyatakan puas dan 72 responden (35,29%) menyatakan sangat puas. Sementara ASA II sebanyak 15 responden (7,35%) merasa puas dan 104 responden (50,98%) merasa sangat puas.

Tabel 7. Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Riwayat Pendidikan

Riwayat Pendidikan	Tingkat Kepuasan					
	STP	TP	CP	P	SP	Total
Pendidikan Dasar	0%	0%	0%	17 (8.33%)	106 (51.96%)	123 (60.29%)
Pendidikan Menengah Pertama	0%	0%	0%	6 (2.94%)	34 (16.67%)	40 (19.61%)
Pendidikan Menengah Atas	0%	0%	0%	5 (2.45%)	29 (14.22%)	34 (16.67%)
Pendidikan Tinggi	0%	0%	0%	0 (0%)	7 (3.43%)	7 (3.43%)
<b>Total</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>28 (13.7%)</b>	<b>176 (86.3%)</b>	<b>204 (100.0%)</b>

Tabel 7 diperoleh hasil riwayat pendidikan dalam tingkat kepuasan pasien pada pelayanan anestesi adalah pendidikan dasar, sebanyak 17 responden (8,33%) menyatakan puas dan 106 responden (51,96%) menyatakan sangat puas. Pada kelompok pendidikan menengah pertama, sebanyak 6 (2,94%) merasa puas dan 34 responden (16,67%) merasa sangat puas. Sementara pendidikan menengah atas sebesar 5 responden (2,45%) merasa puas dan sebesar 29 responden (14,22%) sangat puas. Sedangkan pada pendidikan tinggi, sebanyak 7 responden (3,43%) seluruhnya menyatakan sangat puas.

Tabel 8. Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Status Ekonomi

Status Ekonomi	Tingkat Kepuasan					
	STP	TP	CP	P	SP	Total
Rendah	0%	0%	0%	18 (8.82%)	102 (50%)	120 (58.82%)
Menengah	0%	0%	0%	0 (0%)	8 (3.92%)	8 (3.92%)
Tinggi	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tidak Ada	0%	0%	0%	10 (4.90%)	66 (32.35%)	76 (37.25%)
<b>Total</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>28 (13.7%)</b>	<b>176 (86.3%)</b>	<b>204 (100.0%)</b>

Tabel 8 mendapatkan hasil dari 120 pasien yang berasal dari kelompok ekonomi rendah sebanyak 18 responden (8,82%) menyatakan puas dan 102 responden (50%) menyatakan sangat puas. Pada kelompok ekonomi menengah sebanyak 8 responden (3,92%) menyatakan sangat puas. Sementara, pada kelompok yang tidak menyebutkan status ekonomi sebanyak 10 responden (4,90%) menyatakan puas dan 66 responden (32,35%) menyatakan sangat puas. Secara keseluruhan, pasien dari semua tingkat status ekonomi menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan anestesi. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan anestesi dinilai positif dan tidak dipengaruhi oleh latar belakang ekonomi pasien.

Tabel 9. Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Riwayat Operasi

Riwayat Operasi	Tingkat Kepuasan					
	STP	TP	CP	P	SP	Total
Belum	0%	0%	0%	23 (11.27%)	159 (77.94%)	182 (89.22%)
Sudah	0%	0%	0%	5 (2.45%)	17 (8.33%)	22 (10.78%)
<b>Total</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>28 (13.7%)</b>	<b>176 (86.3%)</b>	<b>204 (100.0%)</b>

Tabel 9 dapat dilihat bahwa dari 182 pasien mayoritas belum pernah menjalani operasi sebelumnya dalam tingkat kepuasan pelayanan anestesi sebanyak 23 responden (11,27%) menyatakan puas dan 159 responden (77,94%) menyatakan sangat puas. Sementara, pasien yang memiliki riwayat operasi, dari 22 pasien terdapat 5 responden (2,45%) menyatakan puas dan 17 responden (8,33%) menyatakan sangat puas. Dapat dilihat bahwa mayoritas pasien sangat puas dengan layanan anestesi. Namun, tingkat kepuasan sedikit lebih rendah pada pasien yang pernah menjalani operasi sebelumnya. Hal ini bisa menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan, khususnya bagi pasien dengan riwayat operasi.

## **PEMBAHASAN**

### **A. Karakteristik Responden**

Tabel 1 menunjukkan bahwa usia yang paling banyak pada kepuasan pasien yaitu berusia  $\geq 46$  sebanyak 123 orang (60%). Teori Kurniati & Mustikawati (2023) menyebutkan bahwa kepuasan ditentukan dari perbandingan antara harapan dan realitas. Hal ini karena lansia menerima penurunan fisik sebagai bagian dari penuaan, mereka memiliki harapan yang lebih rendah terhadap pelayanan kesehatan. Dengan demikian, mereka lebih memprioritaskan kenyamanan dan perhatian sehingga lebih mudah merasa puas. Hal ini diperkuat oleh penelitian Harahap *et al.*, (2023) yang menemukan bahwa mayoritas pasien yang puas adalah kelompok usia dewasa awal hingga tua.

Tabel 1 juga menunjukkan bahwa jenis kelamin terbanyak yaitu laki-laki 110 orang (54%). Tidak ada perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan pasien laki-laki dan perempuan terhadap layanan anestesi di Rumah Sakit Emanuel Banjarnegara. Ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan merata dan tidak bias gender. Penelitian Andemeskel *et al.*, (2019) juga menunjukkan bahwa jenis kelamin tidak selalu menjadi faktor penentu kepuasan pasien terhadap pelayanan anestesi. Penelitian Harahap *et al.*, (2023) juga menunjukkan bahwa jenis kelamin pasien tidak memengaruhi tingkat kepuasan secara signifikan.

Tabel 1 juga diperoleh teknik anestesi yang paling banyak digunakan adalah regional anestesi (RA) sebanyak 113 responden (53%). Hasil penelitian menunjukkan tidak adanya perbedaan yang mencolok dalam tingkat kepuasan pasien antara penggunaan teknik anestesi regional dan general. Dengan kata lain, pelayanan anestesi di RS Emanuel Banjarnegara dinilai baik secara merata, terlepas dari teknik anestesi yang diterapkan. Selaras dengan penelitian Andemeskel *et al.* (2019) pasien yang menjalani anestesi untuk operasi elektif (terencana) cenderung lebih puas dibandingkan pasien yang menjalani operasi darurat. Peneliti Laksamana (2022) juga mengamati bahwa pasien sangat puas dengan pelayanan baik dalam anestesi regional maupun general selama perioperatif.

Tabel 1 juga diperoleh pasien yang memiliki status ASA mayoritas pada ASA II sebanyak 119 responden (58%). Penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien termasuk dalam kategori ASA II, yaitu pasien dengan penyakit sistemik ringan atau terkontrol. Hal ini disebabkan oleh peningkatan usia harapan hidup dan perubahan gaya hidup yang menyebabkan jumlah pasien dengan kondisi seperti hipertensi ringan atau diabetes terkontrol semakin dominan (Badu *et al.*, 2024). Menurut Kamdar *et al.* (2020) pemahaman status ASA sangat penting untuk mengelola risiko dan meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian Siddik *et al.* (2020) mengatakan pelaksanaan SOP yang disesuaikan dengan status ASA adalah faktor kunci dalam keberhasilan pelayanan anestesi.

Tabel 1 juga riwayat pendidikan responden mayoritas pada pendidikan dasar sebanyak 123 responden (60%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan riwayat pendidikan dasar merasa sangat puas dengan pelayanan anestesi yang diterima di Rumah Sakit Emanuel Banjarnegara. Tingkat pendidikan berhubungan dengan pemahaman dan harapan pasien

terhadap layanan kesehatan. Menurut peneliti, rendahnya tingkat pendidikan di wilayah pedesaan atau semi-perkotaan seperti Banjarnegara dapat mempengaruhi cara pasien memahami informasi medis dan harapan mereka terhadap layanan kesehatan. Hal ini disebabkan oleh faktor ekonomi, kebutuhan untuk bekerja, dan akses terbatas ke sekolah lanjutan. Pasien dengan tingkat pendidikan rendah cenderung lebih mudah merasa puas dan bersyukur terhadap layanan kesehatan, meskipun mereka mungkin tidak memahami detail proses medis secara mendalam (Prabowo *et al.*, 2018). Peneliti Harahap *et al.* (2023) menyatakan bahwa pendidikan memengaruhi pemahaman pasien terhadap prosedur anestesi.

Tabel 1 juga bahwa status ekonomi responden terbanyak pada kategori rendah sebesar 120 responden (59%). Pasien dengan status ekonomi rendah merasa cukup puas dengan layanan anestesi di Rumah Sakit Emanuel Banjarnegara. Penelitian Rustan *et al.*, (2024) menemukan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh status ekonomi mereka. Hal ini terjadi karena pasien cenderung membandingkan biaya layanan dengan kualitas yang diberikan, sehingga kepuasan akan meningkat jika mereka merasa biaya yang dibayarkan sepadan. Penelitian Hidayah *et al.*, (2021) fasilitas fisik dan aksesibilitas pelayanan merupakan faktor penentu utama kepuasan pasien dari kelompok berpenghasilan rendah.

Tabel 1 juga diperoleh bahwa riwayat operasi responden sebagian besar adalah belum pernah operasi sebanyak 182 (89%). Hal ini menunjukkan bahwa responden yang belum pernah operasi merasa sangat puas dengan pelayanan anestesi yang diterima di Rumah Sakit Emanuel Banjarnegara. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh perbandingan antara ekspektasi dan pengalaman aktual. Pasien dengan riwayat operasi memiliki ekspektasi yang lebih spesifik karena mereka sudah pernah mengalami prosesnya (Gunawan, 2019). Peneliti Andemeskel *et al.*, (2019) menyatakan bahwa pasien yang menjalani operasi elektif dengan pengalaman operasi sebelumnya memiliki kecenderungan untuk lebih kritis dalam menilai pelayanan anestesi. Penelitian Moammar (2021) menunjukkan bahwa riwayat operasi tidak menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pasien. Faktor-faktor lain yang lebih berpengaruh adalah kualitas layanan, seperti akurasi informasi, respons yang cepat, dan sikap tenaga medis yang melayani.

## **B. Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Anestesi**

Tabel 2 memperoleh hasil tingkat kepuasan pasien mengenai pelayanan anestesi paling banyak pada kategori sangat puas (SP) sejumlah 86,3% dan kategori puas (P) sejumlah 13,7%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan di sana sudah berjalan dengan baik. Penelitian Laksamana (2022) bahwa mayoritas pasien menyatakan sangat puas pada pelayanan anestesi, baik pada fase pra- anestesi, intra-anestesi, maupun pasca anestesi. Menurut penelitian Moammar (2021) di RS Bhayangkara Banda Aceh bahwa lebih dari 88% pasien sangat puas dengan pelayanan anestesi. Kepuasan ini terutama dipengaruhi oleh profesionalitas petugas, komunikasi, dan kenyamanan pelayanan. Didukung oleh Andemeskel *et al.*, (2019) menunjukkan bahwa pasien cenderung sangat puas dengan pelayanan anestesi jika mereka merasa diperlakukan dengan baik dan mendapatkan informasi yang memadai dari tenaga medis.

## **4. KESIMPULAN**

Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Emanuel Banjarnegara menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap layanan anestesi secara keseluruhan sangat tinggi. Sebagian besar responden 86.3% merasa sangat puas dan 13.7% merasa puas. Karakteristik dominan responden adalah berusia di atas 46 tahun, laki-laki, menjalani anestesi regional, berstatus ASA II, berpendidikan dasar, memiliki status ekonomi rendah, dan belum pernah menjalani operasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa di semua kategori karakteristik responden, mayoritas pasien menyatakan puas atau sangat puas.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Andemeskel, Y. M., Elsholz, T., Gebreyohannes, G., & Tesfamariam, E. H. (2019). Patient satisfaction with peri-operative anesthesia care and associated factors at two National Referral Hospitals: A cross sectional study in Eritrea. *BMC Health Services Research*, 19(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4499-x>
- Badu, F. D., Arda, Z. A., & Hanapi, S. (2024). *Epidemiologi Dan Perilaku Kesehatan*.
- Gunawan, E. (2019). Pengaruh kepuasan atas kualitas pelayanan kesehatan dan tarif rumah sakit terhadap pasien pulang paksa: Suatu kajian literatur. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(1)(38), 1–8.
- Harahap, F. J., Sebayang, S. M., Triana, N. Y., & Suandika, M. (2023). Gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan anestesi umum di kamar operasi RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. *CARING: Center of Research Publication in Midwifery and Nursing*, 7(2), 72–83. <https://ejournal.binausadabali.ac.id/index.php/caring/article/view/298>
- Hidayah, A. N., Muchlis, N., & Abdullah, R. (2021). Pengaruh fasilitas kesehatan dan motivasi kerja terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan pada unit rawat inap di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 2(1), 55–68. <https://www.pasca-umi.ac.id/index.php/jahr/article/view/527>
- Kamdar, N. V., Huverserian, A., Jalilian, L., Thi, W., Duval, V., Beck, L., Brooker, L., Grogan, T., Lin, A., & Cannesson, M. (2020). Development, implementation, and evaluation of a telemedicine preoperative evaluation initiative at a major academic medical center. *IARS: International Anesthesia Research Society*, 131(6), 1647–1656. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32841990/>
- Kurniati, N. E., & Mustikawati, I. S. (2023). Analisis faktor karakteristik yang berhubungan dengan persepsi kepuasan pasien di klinik bayi tabung morula IVF Tangerang tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3356–3363. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/17871>
- Laksamana, I. M. (2022). *Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan anestesi pada perioperatif di RSU Kertha Usada Singaraja* [Tesis, Institut Teknologi dan Kesehatan Bali]. [https://repository.itekes-bali.ac.id/medias/journal/I\\_Made\\_Laksamana.pdf](https://repository.itekes-bali.ac.id/medias/journal/I_Made_Laksamana.pdf)
- Law, T. J., Lipnick, M. S., Morriss, W., Gelb, A. W., Mellin-Olsen, J., Filipescu, D., Rowles, J., Rod, P., Khan, F., Yazbeck, P., Zoumenou, E., Ibarra, P., Ranatunga, K., Bulamba, F., Domi, R., Sardar, K., Saldien, V., Pineda, R., Tshering, J., ... Saunyama Ruvimbo, N. (2024). The global anesthesia workforce survey: Updates and trends in the anesthesia workforce. *IARS: International Anesthesia Research Society*, 139(1), 15–24. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38470828/>
- Moammar. (2021). *Tingkat kepuasan pasien pada layanan pra anestesi di kamar operasi rumah sakit Bhayangkara Banda Aceh* [Tesis, Institut Teknologi dan Kesehatan Bali]. <https://repository.itekes-bali.ac.id/medias/journal/Moammar.Pdf>
- Prabowo, Y. A., Basoeki, A. P., Sylvaranto, T., & Edwar, P. M. (2018). Analisis anesthesia ready time dalam pelayanan anestesi untuk pembedahan darurat di kamar operasi IGD RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2018. *JAI (Jurnal Anestesiologi Indonesia)*, 10(3), 134. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/janesti/article/view/20278>
- Prawirodihardjo, L., Muliarini, P., Rubianti, S., Salna, H., & Sumarsono, E. (2021). Perubahan

- perilaku pelayanan anestesi dan bedah di rumah sakit pada era new normal di kota Makassar. *The Journal of Hospital Accreditation*, 3(2), 91–95. <https://www.academia.edu/download/73251343/50.pdf>
- Rehatta, N. M., Hanindito, E., Tantri, A. R., S, R. I., Soenarto, R., Bisri, D. Y., Musba, T., & Lestari, M. I. (2019). *Anestesiologi dan terapi intensif* (1st ed.). PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rustan, S., Muhardi, & Perkasa, S. (2024). Pengaruh faktor sosial ekonomi dan asuransi bpjs pasien terhadap kepuasan pasien yang dimoderasi kualitas pelayanan di puskesmas Bittuang Kecamatan Bittuang Kabupaten Tana Toraja. *Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah Lembaga Penelitian Universitas Trisakti*, 8(1), 230–258. <https://ejournal.trisakti.ac.id/index.php/lemlit/article/view/18446>
- Setionegoro, A. S. (2024). Isu hukum dan etika dalam praktik anestesi di Indonesia. *Magistra Law Review*, 5(1), 1–22. <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/malrev/article/view/5323>
- Siddik, M., Satriani, N. L. A., & Dharmapatni, N. W. K. (2020). *Studi pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) anestesi dan reanimasi di ruang IBS RSUD Kabupaten Buton Sulawesi Tenggara* [Tesis, Institut Teknologi dan Kesehatan (ITEKES) Bali, Indonesia]. [https://repository.itekes-bali.ac.id/medias/journal/MUHAMMAD\\_SIDDIK\\_3x.Pdf](https://repository.itekes-bali.ac.id/medias/journal/MUHAMMAD_SIDDIK_3x.Pdf)
- Tuzzahra, A. H., Idris, H., Hasyim, H., Fajar, N. A., Windusari, Y., & Sari, N. (2024). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit: Tinjauan sitematik indentifikasi area perlu perbaikan. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 7(2), 292–298. <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i2.4435>