

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN ANESTESI UMUM DI KAMAR OPERASI RSUD dr. R. GOETENG TAROENADIBRATA PURBALINGGA

Description of The Level of Patient Satisfaction In Services General Anesthesia In The Operating Room dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga

Flora Juliyanti Harahap¹, Septian Mixrova Sebayang², Noor Yunida Triana³, Made Suandika⁴

¹Program Studi Keperawatan Anestesiologi, Universitas Harapan Bangsa, Purwokerto, Indonesia

²Program Studi Keperawatan Anestesiologi, Universitas Harapan Bangsa, Purwokerto, Indonesia

³Program Studi Keperawatan, Universitas Harapan Bangsa, Purwokerto, Indonesia

⁴Program Studi Keperawatan Anestesiologi, Universitas Harapan Bangsa, Purwokerto, Indonesia

Korespondensi: Septian Mixrova Sebayang dan septiansebayang@uwb.ac.id

ABSTRAK

Latar belakang: Kepuasan pasien merupakan konsep kompleks yang sangat bergantung pada penilaian subjektif. Kepuasan pasien sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang bermutu dan efektif di suatu rumah sakit meliputi pelayanan yang nyaman, petugas yang ramah, dan komunikasi yang baik. Tingkat kepuasan pasien berupa alat ukur yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan suatu instansi Kesehatan, seperti kepuasan dan ketidakpuasan pasien yang merupakan penilaian setiap pasien. **Tujuan penelitian:** Tujuan utama penelitian ini untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan anestesi umum di kamar operasi RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. **Metodologi:** Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan observasional deskriptif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 140 anestesi umum dengan teknik *Purpose Sampling*. **Hasil:** Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa nilai perempuan sejumlah 112 orang (80%), usia sebagian besar remaja awal (26-45) tahun sejumlah 67 orang (47.9%), dan pendidikan sebagian besar sekolah menengah pertama sejumlah 85 orang (60.7%). Tingkat kepuasan responden anestesi umum dalam kategori puas sejumlah 111 orang (79.3%). **Kesimpulan:** Hasil penelitian ini dapat disimpulkan rata-rata pasien puas sejumlah 111 orang (79.3%) pada pelayanan anestesi umum di kamar operasi RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga sedangkan pasien tidak puas sejumlah 29 orang (20.7%).

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan; Pelayanan; Anestesi Umum.

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is a complex concept that relies heavily on subjective assessment. Patient satisfaction greatly influences the quality of services provided. Quality is closely related to patient satisfaction. Quality and effective service quality in a hospital includes comfortable service, friendly staff and good communication. The level of patient satisfaction is a measuring tool that can influence the quality of service of a health agency, such as patient satisfaction and dissatisfaction which is an assessment of each patient. **Research objective:** The main objective of this research is to determine the level of patient satisfaction with general anesthesia services in the

*operating room at RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. **Methodology:** This type of research is quantitative with a descriptive observational approach. The sample in this study was 140 general anesthetists using the Purpose Sampling technique. **Results:** The results of this research analysis show that the number of women is 112 people (80%), the age of most of them is early teens (26-45) years of age is 67 people (47.9%), and the majority of them have junior high school education, there are 85 people (60.7%). The satisfaction level of general anesthesia respondents in the satisfied category was 111 people (79.3%). **Conclusion:** The results of this study can be concluded that on average 111 patients (79.3%) were satisfied with the general anesthesia service in the operating room at RSUD dr. R. Goeteng.*

Keywords: *Satisfaction Level; Service; General Anesthesia.*

PENDAHULUAN

Pembedahan diawali dengan tindakan anestesi, anestesi yang sering dilakukan salah satunya adalah anestesi umum. Anestesi umum adalah suatu keadaan yang bisa dikembalikan yang mengubah status fisiologis tubuh, yang ditunjukkan oleh hilangnya kesadaran (*sedasi*), ketidakmampuan merasakan nyeri (*analgesia*), kehilangan ingatan (*amnesia*) dan relaksasi otot (Risdayati., *et al* 2021). Metode anestesi umum dapat diaplikasikan melalui penggunaan anestesi inhalasi, anestesi intravena, ataupun campuran dari keduanya (Arvianto., *et al* 2017).

Sejumlah penelitian menampilkan informasi mengenai tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Menurut Ndambuki (2013), tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit di Kenya mencapai 40,4%. Di Bakhtapur, India, tingkat kepuasan pasien yang dilaporkan oleh Twayana adalah 34,4%, sementara di Indonesia, tingkat kepuasan pasien mencapai 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat. Dari informasi tersebut, dapat disarikan bahwa tingkat kepuasan pasien masih menunjukkan tingkat yang kurang memuaskan, sehingga masalah kepuasan pasien merupakan tantangan baik bagi rumah sakit di dalam negeri maupun di luar negeri (Frisilia 2020).

Tingkat kepuasan pasien adalah suatu ide yang rumit yang sangat bergantung pada penilaian pribadi pasien. Ini juga berhubungan dengan berbagai faktor, termasuk faktor emosional, sosial, budaya, pengalaman masa lalu pasien, dan harapan. Pasien membandingkan harapan mereka dengan pengalaman dan hasil aktual mereka. Situasi aktual tidak memenuhi harapan, maka pasien akan mencari pengobatan yang mudah dan cepat (Teshome *et al.*, 2022).

Kepuasan sangat terkait dengan kesesuaian antara harapan pelayanan yang diinginkan oleh pasien dengan realitas pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Kepuasan terwujud ketika pelayanan yang diterima oleh pasien sejalan dengan harapannya. Jika rumah sakit memberikan pelayanan yang tidak memenuhi ekspektasi pasien, maka pasien akan mengalami ketidakpuasan. Ketidakpuasan ini mungkin mendorong pasien untuk mencari pelayanan di rumah sakit lain. Untuk mengevaluasi keberhasilan pemberian pelayanan, perlu dilakukan survei tentang kepuasan pasien. Pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara teratur dan teliti agar rumah sakit dapat memahami sejauh mana tingkat pelayanan yang telah disediakan (Datu *et al.*, 2019).

Kepuasan pasien adalah sebuah indikator yang memiliki kemampuan untuk memengaruhi kualitas pelayanan dari sebuah lembaga kesehatan, seperti penilaian yang diberikan oleh setiap pasien mengenai kepuasan dan ketidakpuasan mereka. Tingkat keberhasilan pelayanan kesehatan dapat diukur dengan menggunakan kepuasan pasien sebagai salah satu parameter. Respon dari pasien dapat berupa ketidakpuasan dan kepuasan yang dirasakan. Tingkat kepuasan pasien dalam penyajiannya dapat dinilai sangat puas, puas, dan tidak puas. Evaluasi tingkat kepuasan pasien pada setiap tahap dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, sehingga mencapai sesuai dengan preferensi pasien (Yulianasari *et al.*, 2017).

TUJUAN PENELITIAN

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan anestesi umum di kamar operasi RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian berbasis kuantitatif dengan pendekatan deskriptif observasional. Penelitian ini menggambarkan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan anestesi umum Di Kamar Operasi RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga, Pengambilan data penelitian dilakukan di ruangan rawat RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga pada tanggal 1 Maret - 31 Mei 2023. Populasi penelitian ini adalah pasien pasca anestesi umum perbulan sejumlah 216 responden, Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Purpose Sampling*. Pada penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 140

responden. Teknik pengambilan data dilakukan secara self assestment, metode dimana subyek penelitian mengisi sendiri kuesioner dan jika bersedia menjadi subjek responden akan menandatangani lembar *informed consent* dan diberi lembar kuosioner *Iowa Satisfaction With Anaesthesia Scale* (ISAS) (Khezri *et al.* 2022).

Analisa data yang digunakan adalah Analisa univariat yang bertujuan untuk melihat gambaran dari variabel karakteristik Bentuk penyajian data responden (jenis kelamin, umur, dan pendidikan). Penelitian dilakukan setelah lulus uji etik nomor surat No. B. LPPM- UHB/1867/05/2023 oleh komisi etik penelitian Kesehatan Universitas Harapan Bangsa.

HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin, Usia, dan Pendidikan di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga

Karakteristik Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis kelamin		
Laki-laki	28	20.0
Perempuan	112	80.0
Total	140	100
Usia		
Remaja akhir (17-25)	27	19.3
Dewasa awal (26-45)	67	47.9
Dewasa akhir (46-65)	43	30.7
Lansia (>65)	3	2.1
Total	140	100
Pendidikan		
SD	38	27.1
SMP	85	60.7
SMA	17	12.1
Total	140	100

Berdasarkan Tabel 1 sebagian besar responden yaitu perempuan sejumlah 112 orang (80%), usia sebagian besar dewasa awal (26-45) tahun sejumlah 67 orang (47.9%), dan pendidikan sebagian besar sekolah menengah pertama sejumlah 85 orang (60.7%).

Tabel 2. Gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan anestesi umum di kamar operasi RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tidak Puas	29	20.7
Puas	111	79.3
Total	140	100.0

Berdasarkan Tabel 2, sebagian besar responden yang menjalani anestesi umum mengalami tingkat kepuasan yang tergolong sebagai "puas." dengan jumlah mencapai 111 orang (79.3%).

PEMBAHASAN

Gambaran karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, dan pendidikan di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga

Dari Tabel 1 terlihat bahwa mayoritas responden adalah wanita. dengan jumlah mencapai 112 orang (80%), usia sebagian besar dewasa awal (28-45) sejumlah 67 orang (47.9%), dan pendidikan sebagian besar sekolah menengah pertama sejumlah 85 orang (60.7%).

Hasil penelitian jenis kelamin menunjukkan sebagian besar berada pada responden yaitu perempuan sejumlah 112 orang (80%). Informasi tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar dari responden adalah perempuan karena jenis penyakit yang dilakukan pada perempuan misalnya,

kuretase. *fibroadema mammae (FAM)*, dan *ca mammae*. Sehingga peneliti berasumsi penyakit tersebut hanya dapat diderita oleh pasien dengan jenis kelamin perempuan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya Wardana *et al.*, (2020) rata-rata pasien yang dilakukan pembedahan dengan anestesi umum jenis kelamin yang paling dominan adalah perempuan dengan jumlah 17 responden (65,4%), sementara laki-laki hanya terdiri dari 9 orang (34.6%). Di penelitian lain di RSUD Dr. Soedirman Kebumen jenis kelamin yang mendominasi dalam penelitian ini adalah laki-laki, dengan 35 orang (58.3%), sementara perempuan berjumlah 25 orang (41.7%) Timor., *et al* (2022). Atau di penelitian Paik *et al.*, (2019) jenis kelamin terbanyak adalah pasien laki-laki 27 orang (50%) dan perempuan 26 orang (48%).

Menurut Esty *et al.*, (2023) jenis kelamin perempuan memiliki dampak pada persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perempuan lebih cenderung memperhatikan detail dan penampilan dalam pelayanan, sementara laki-laki mungkin lebih fleksibel dalam penilaian mereka dan cenderung kurang memperhatikan detail. Hal Ini menggambarkan bahwa responden perempuan lebih sering menggunakan layanan kesehatan daripada laki-laki, karena perempuan cenderung tinggal di rumah sebagai ibu rumah tangga sementara laki-laki bekerja di luar rumah sebagai kepala. keluarga. Ini juga berarti bahwa perempuan memiliki tingkat kecemasan. yang lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki yang mungkin kurang peduli. sehingga perempuan lebih memperhatikan kondisi kesehatan keluarga saat mereka merasa sakit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas

responden berada dalam kategori usia dewasa awal (26-45 tahun) tahun sejumlah 67 orang (47.9%). Berdasarkan penelitian sebelumnya Ginanjar *et al.*, (2022) rata-rata pasien yang dilakukan pembedahan dengan general anestesi umum dari segi usia pasien, hasil penelitian menunjukkan bahwa kelompok usia terbanyak terdapat pada rentang usia 21-30 tahun dengan jumlah sebanyak 41 orang (50%). sementara kelompok usia paling sedikit adalah yang berusia lebih dari 40 tahun. hanya ada 5 orang (6,0%). Pada penelitian lain Karnina., *et al* (2021) di RSUD Ulin Banjarmasin pasien pasca operasi dengan anestesi umum yaitu pada rentang usia 2539 tahun sebanyak 26 orang (42.3%) dan kelompok usia paling sedikit 55-60 tahun sebanyak 2 orang (14,3%). Atau di china Wang *et al.*, (2023) berdasarkan kelompok usia yang terbanyak adalah 41-80 tahun sebanyak 277 orang (46.2%) sedangkan kelompok usia paling sedikit 11-20 tahun sebanyak 4 orang (0.7%).

Penelitian ini mendapat dukungan dari teori Maslow yang disajikan dalam karya Rasmun *et al.*, (2019) yang menekankan bahwa setiap individu memiliki kebutuhan untuk memberikan dan menerima kasih sayang, memiliki rasa harga diri, dan memiliki hubungan interpersonal yang baik. Hal ini berlaku baik untuk individu muda maupun dewasa. Konsep kesehatan dan penyakit berlaku sama baik pada anak-anak maupun pada orang dewasa, hanya saja gejala yang mungkin muncul dapat berbeda.

Hasil analisis terkait karakteristik Pendidikan anestesi umum ditemukan bahwa pendidikan pasien lebih besar pada pendidikan sekolah menengah pertama sejumlah 85 orang (60.7%), dibandingkan pasien yang berpendidikan sekolah dasar dan sekolah menengah atas karena mempunyai latar belakang

keluarga. sehingga peneliti berasumsi pasien yang datang ke RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga merupakan pasien dari daerah desa yang terpencil yang kurang mementingkan pendidikan. Berdasarkan penelitian sebelumnya dinegara polandia (Ozga *et al.*, 2018). Pasien yang dilakukan pembedahan dengan general anestesi umum dilihat dari tingkat pendidikan, kelompok terbesar adalah mereka yang memiliki pendidikan menengah atas, dengan jumlah mencapai 77 orang (39.5%) dan kelompok Pendidikan paling sedikit perguruan tinggi sebanyak 19 orang (9.7%). Pada penelitian lain (Prakoso., *et al* 2017) di RSUD Al-Ihsan berdasarkan tingkat pendidikan yang terbanyak adalah pendidikan sekolah menengah atas sebanyak 11 orang (31,4%) dan kelompok Pendidikan paling sedikit diploma III sebanyak 3 orang (8.6%).

Menurut (Sari 2019) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan masyarakat maka semakin banyak pula tuntutan dan harapan mereka, baik pada pelayanan kesehatan maupun pada masalah yang berkaitan sehari-hari. orang yang berpendidikan rendah jarang memikirkan hal-hal yang diluar daya nalarnya, dan cenderung untuk memenuhi kebutuhannya sesuai dengan daya nalar yang dimilikinya.

Oleh karena itu semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang akan lebih mudah memahami tugas-tugas dan lebih terdorong atau termotivasi melakukan kegiatan karena telah memiliki pengetahuan dan wawasan yang lebih luas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi pendidikan maka seseorang akan menjadi semakin mengerti tentang kesehatan, lebih mudah beradaptasi, lebih menghargai kinerja perawat dan jika ditinjau dari kematangan berpikir akan lebih mampu untuk mengontrol keinginan sehingga

tuntutannya akan pelayanan lebih rendah. Tuntutan pelayanan yang rendah akan memungkinkan pencapaian kepuasan (Sihaloho & Irma 2017).

Gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan anestesi umum di kamar operasi RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga

Dari tabel 2 dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien yang menggunakan layanan anestesi umum di kamar operasi RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga merasa puas, dengan jumlah mencapai 111 orang (79,3%). Karena pelayanan anestesi yang diberikan sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP), dokter dan tim anestesi yang ramah, komunikasi terapeutik, persediaan sarana dan prasarana, dan pemberian obat post operasi.

Dalam teori tentang kepuasan pasien, disebutkan bahwa faktor-faktor seperti cara petugas berinteraksi ketika pasien pertama kali datang, kualitas informasi yang diberikan, prosedur perjanjian, waktu tunggu, ketersediaan fasilitas, dan hasil dari terapi, semuanya berperan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pasien sangat mengharapkan upaya pendekatan dan penyampaian informasi yang jelas dari penyedia layanan, termasuk apa yang akan dilakukan dan apa yang bisa mereka harapkan dari layanan tersebut. Memberikan informasi atau menjelaskan sebelumnya mengenai segala hal yang terkait dengan tindakan medis yang akan dilakukan akan membuat pasien merasa lebih nyaman. Dalam prosedur penerimaan pasien baru, ada serangkaian langkah yang perawat harus ikuti, termasuk memperkenalkan diri, memperkenalkan dokter yang akan merawat, dan juga mengenalkan pasien kepada orang lain

sebagai upaya pendekatan (Sari., *et al* 2017).

Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian Hilmawan *et al.*, (2018) yang menyelidiki hubungan antara penerapan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* dalam memberikan obat dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Ungaran. Karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini, yang terdiri dari 90 pasien, mencakup individu yang berusia lebih dari 40 tahun sebanyak 47 pasien (52.3%). yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 48 pasien (53.3%). yang memiliki tingkat pendidikan SD sebanyak 39 pasien (43.3%), dan yang dirawat selama kurang atau sama dengan 5 hari sebanyak 73 pasien (81.1%). Sebanyak 56 pasien (62,2%) melaporkan bahwa penerapan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* dalam memberikan obat dengan prinsip enam benar diterapkan. sementara 34 pasien (37.8%) menyatakan bahwa tidak diterapkan.

Komunikasi yang efektif dan akurat memiliki peranan kunci dalam pemberian layanan. Salah satu bentuk komunikasi yang bisa diterapkan adalah komunikasi terapeutik. yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Komunikasi terapeutik adalah bentuk komunikasi yang berlangsung secara disengaja antara tenaga kesehatan dan pasien dengan tujuan untuk mendukung proses penyembuhan pasien (Rina 2022).

Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian oleh Butarbutar, (2023). mengenai hubungan antara komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien setelah operasi di Rumah Sakit Medan. Dalam penelitian tersebut, dari 83 responden, 4 responden (4,8%) menganggap komunikasi terapeutik perawat kurang memadai, dan 4 responden (4,8%) mengungkapkan

ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan. Dalam hal komunikasi terapeutik perawat, sebanyak 35 responden (42.2%) menganggapnya memadai, sementara 7 responden (8,4%) menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan. Selain itu, 22 responden (26.5%) mengungkapkan kepuasan mereka terhadap pelayanan, dan beberapa di antaranya sangat puas. Peneliti mengasumsikan bahwa hubungan antara komunikasi perawat dan tingkat kepuasan pasien setelah operasi di Rumah Sakit Medan erat terkait. Hal ini didasarkan pada pemahaman bahwa komunikasi adalah salah satu cara untuk menyampaikan informasi yang tepat dan untuk membangun hubungan saling percaya dengan pasien, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada kepuasan pasien terhadap pelayanan yang mereka terima. Perawat dengan kemampuan komunikasi yang efektif akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian Sundoro *et al.*, (2022) mengindikasikan bahwa secara individu, terdapat pengaruh yang signifikan (dengan nilai signifikansi kurang dari 0.05) dari sarana prasarana terhadap tingkat kepuasan pasien selama perawatan inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta. Pada konteks ini, kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor sarana prasarana. Semakin baik peningkatan sarana prasarana yang tersedia, semakin besar kemungkinan tingkat kepuasan pasien selama perawatan inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta akan meningkat.

Temuan ini mengindikasikan bahwa terdapat korelasi signifikan antara sarana prasarana dan kepuasan pasien. Ini berarti bahwa semakin baik fasilitas dan infrastruktur yang tersedia, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima. Agar pasien merasa

puas, penyedia pelayanan harus memastikan bahwa sarana dan prasarana di tempat pelayanan berkualitas, lengkap, teratur, bersih, dan estetik. Hal ini penting karena unsur-unsur ini dapat dinilai oleh pasien secara langsung. Pengaruhnya signifikan, yang berarti jika sarana dan prasarana tidak tersedia dengan baik, bersih, teratur, dan menarik, maka sangat tidak mungkin bagi pasien untuk merasa puas. Ini mengindikasikan bahwa petugas pelayanan harus memastikan keberadaan sarana dan prasarana yang memadai di tempat pelayanan jika ingin memastikan kepuasan pasien (Molenaar *et al.* 2022).

Hasil analisis mengenai dampak kualitas pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Kanker Dharmais (RSKD) menunjukkan bahwa nilai koefisien atau pengaruhnya adalah sekitar 0.758. Ini mengindikasikan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh dokter dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Kanker Dharmais. Angka positif dalam perhitungan menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara fasilitas rumah sakit dan kualitas pelayanan dokter dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Kanker Dharmais. Sehingga hal menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dokter memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan fasilitas rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien dalam layanan di Rumah Sakit Kanker Dharmais (Tesmanto., *et al* 2022).

Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya dari Teshome *et al.*, (2022) sebanyak 387 pasien dengan layanan anestesi perioperatif mendapatkan hasil rata-rata pasien puas 62,62%. Pada penelitian lain Andemeskel *et al.*, (2019) tentang skor kepuasan secara keseluruhan adalah puas 68,8%.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Laut *et al.*, (2021) 74% dari 398 pasien merasa puas terhadap layanan anestesi perioperatif secara keseluruhan. Atau dirumah sakit Gondar yang berada di negara Australia. Sebanyak 200 pasien dioperasi dengan anestesi dari hasil penelitian terkait kepuasan pasien didapatkan hasil seperti mual, muntah, nyeri, komplikasi, didapatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan sejumlah (96,8%), 2.3% pasien agak tidak puas. 0.9% tidak puas dengan perawatan anestesi yang diberikan (*Gebremedhn et al.* 2015).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan paling banyak responden pada penelitian ini sebagian besar yaitu perempuan sejumlah 112 orang (80%). usia sebagian besar dewasa awal (26-45) tahun sejumlah 67 orang (47.9%), dan Pendidikan sebagian besar sekolah menengah pertama sejumlah 85 orang (60.7%). Dari 140 responden diperoleh data sebagian besar tingkat kepuasan responden yang dilakukan anestesi umum dalam kategori puas sejumlah 111 orang (79.3%).

DAFTAR PUSTAKA

- Andemeskel, Yonatan Mehari, Traudl Elsholz, Ghidey Gebreyohannes, and Eyasu H. Tesfamariam. 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. doi: 10.1186/s12913-019-4499-x.
- Arvianto, Ezra Oktaliansah, and Eri Surahman. 2017. "Perbandingan Antara Sevofluran Dan Propofol Menggunakan Total Intravenous Anesthesia Target Controlled Infusion Terhadap Waktu Pulih Sadar Dan Pemulangan Pasien Pada Ekstirpasi Fibroadenoma Payudara." *Jurnal Anestesi Perioperatif* 5(1):47–54. doi: 10.15851/jap.v5n1.1002.
- Butarbutar, Maria Haryanti. 2023. "Hubungan Komunikasi Teraupetik Perawat Dengan Kepuasan Klien Post Operasi Di Rumah Sakit Umum Medan." 1(2):152–62.
- Datu, Muliana E., Lucky T. Kumaat, and Barry I. Kambey. 2019. "Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Klinik Perioperatif Terintegrasi Di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou." *E-CliniC* 7(2):131–36. doi: 10.35790/ecl.v7i2.26783.
- Esty, Rien, Ismail Efendi, and Miska Afriani. 2023. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Memengaruhi Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Kab . Pelalawan Riau Quality of Health Services Affect Patient Satisfaction in the Inpatient Room of the Hospital Selasih Kab . Pelawan Riau." 9(1):675–85.
- Frisilia, Melisa. 2020. "Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan Asuhan Keperawatan Pada Pasien Kelas 3 Di Ruang Dahlia Rsud Dr. Doris Sylvanus Palangka Raya." *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan* 11(1):203–11. doi: 10.33859/dksm.v11i1.613.
- Gebremedhn, Endale Gebreegziabher, Wubie Birlie Chekol, Wubet Dessie Amberbir, and Tesera Dereje Flatie. 2015. "Patient Satisfaction with Anaesthesia Services and Associated Factors at the University of Gondar Hospital, 2013: A Cross-Sectional Study." *BMC Research Notes* 8(1):1–9.

- doi: 10.1186/s13104-015-1332-4.
- GINANJAR, Zaimi, Lucky Riawan, and Endang Sjamsudin. 2022. Distribusi Frekuensi Pasien Odontektomi Dengan Anestesi Umum Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Padjadjaran Frequency Distribution of Odontectomy Patients under General Anaesthesia at Universitas Padjadjaran De.” *Jurnal Kedokteran Gigi Universitas Padjadjaran* 34(1):43. doi: 10.24198/jkg.v34i1.33476.
- Hilmawan, Febri Adhi, Erni Suprapti, and Achmad Solechan. 2018. “Hubungan Antara Penerapan Standart Operational Procedure (SOP) Pemberian Obat Prinsip Enam Benar Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Ungaran.” *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan* 1–10.
- Karnina, Resiana, and Maulina Salmah. 2021. “Hubungan Usia, Jenis Kelamin, Lama Operasi Dan Status ASA Dengan Kejadian PONV Pada Pasien Pasca Operasi Laparatomi Bedah Digestif.” *Health and Medical Journal* 4(1):16–22. doi: 10.33854/heme.v4i1.867.
- Khezri, Marzieh Beigom, Abbas Akrami, Matina Majdi, Bijan Gahandideh, and Navid mohammadi. 2022. “Effect of Cryotherapy on Pain Scores and Satisfaction Levels of Patients in Cataract Surgery under Topical Anesthesia: A Prospective Randomized Double-Blind Trial.” *BMC Research Notes* 15(1):1–6. doi: 10.1186/s13104-022-06125-w.
- Laut, Barat, Atsedu Endale Simegn, Debas Yaregal Melesse, Yosef Belay Bizuneh, and Mekonnen Alemu. 2021. “Artikel Penelitian Survei Kepuasan Pasien Pada Layanan Anestesi Perioperatif Di Rumah Sakit Khusus Komprehensif Universitas Gondar , Ethiopia.” 2021.
- Molenaar, Emmanuela R., Herman Karamoy, Freddy Wagey, and Welong S. Surya. 2022. “Studi Korelasional Antara Minat Pasien Dan Sarana Prasarana Terkait Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit TNI AU Sam Ratulangi Manado.” *E-CliniC* 11(1):117–23. doi: 10.35790/ecl.v11i1.44324.
- Ozga, Dorota, Danuta Dyk, Aleksandra Gutysz-Wojnicka, Marek Wojtaszek, and Wioletta Mędrzycka-Dąbrowska. 2018. “Patient’s Satisfaction with Anesthesia Based on the Polish Version of the of Iowa Satisfaction with Anesthesia Scale. Satisfaction with Anesthesia in Patients with Craniofacial Trauma.” *European Journal of Clinical and Experimental Medicine* 15(3):233–39. doi: 10.15584/ejcem.2017.3.6.
- Paik, Grace J., Hiroko Henker, Susan Sereika, Sheila Alexander, Kathleen A. Piotrowski, Nicole Appel, Li Meng, Nicholas Bircher, and Richard Henker. 2019. “Accuracy of Temporal Artery Thermometry as an Indicator of Core Body Temperature in Patients Receiving General Anesthesia.” *Journal of Perianesthesia Nursing* 34(2):330–37. doi: 10.1016/j.jopan.2018.05.001.
- Prakoso, Muhammad, Saleh Trisnadi, and Rika Nilapsari. 2017. “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Anestesi Di RSUD Al-Ihsan Bandung.” 3(2):414–20.
- Rasmun, Mariana Oktaviane Ngula, and Rizky Setiadi. 2019. “Faktor-

- Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.” *Repository Poltekkes Kaltim* 6(1):1–8.
- Rina, Diana. 2022. “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit : Literature Review.” 3:20–29.
- Risdayati, Risdayati, Fitriani Rayasari, and Siti Badriah. 2021. “Analisa Faktor Waktu Pulih Sadar Pasien Post Laparatomi Anestesi Umum.” *Jurnal Keperawatan Silampari* 4(2):480–86. doi: 10.31539/jks.v4i2.1932.
- Sari, Ella Monica. 2019. “Pengaruh Pemberian Informasi Obat Antihipertensi Terhadap Tingkat Pengetahuan Pasien Tentang Obat Antihipertensi.” *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 12–26.
- Sari, Wemvi Kusuma, Iswanto Karso, and Miftachul Huda. 2017. “Hubungan Penerapan Sop Penerimaan Pasien Baru Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.” *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)* 3(2):18–25.
- Sihaloho & Irma. 2017. “Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga.” *Jurnal Perspektif* 4(4):519.
- Sundoro, Totok, Parmadi Sigit Purnomo, and Gina Maratus Solihah. 2022. “Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta.” *Kajian Ekonomi Dan Bisnis* 17(1):17–29. doi: 10.51277/keb.v17i1.111.
- Teshome, Diriba, Yordanos Mulat, Efrem Fenta, Metages Hunie, Simegnew Kibret, Tadese Tamire, and Yewlsew Fentie. 2022. “Patient Satisfaction and Its Associated Factors towards Perioperative Anesthesia Service among Surgical Patients: A Cross-Sectional Study.” *Heliyon* 8(3). doi: 10.1016/j.heliyon.2022.e09063.
- Tesmanto, Joni, and Nijan Subarja. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kanker Dharmais (RSKD).” *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan* 2(1):25–32. doi: 10.55606/jumbiku.v2i1.69.
- Timor., S., Donsu., J., & Hendarsih., S. 2022. “The Relations of Smoker Status Towards Oxygen Saturation of Intra Operations with General Inhalation.” *Anaesthesia Nursing Journal* Vol 1(1):32–41. doi: 10.29238/anj.v1i1.1160.
- Wang, Yu, Jie Wang, Xihong Ye, Rui Xia, Ran Ran, Yaohua Wu, Qinghong Chen, Haopeng Li, Shiqian Huang, Aihua Shu, Longqiu Yang, Bin Qin, Wen Li Dong, Zhongyuan Xia, Zongze Zhang, Li Wan, Xiaohong Peng, Juying Liu, Zaiping Wang, Yanlin Wang, Peng Yin, Xiangdong Chen, and Shanglong Yao. 2023. “Anaesthesia-Related Mortality within 24 h Following 9,391,669 Anaesthetics in 10 Cities in Hubei Province, China: A Serial Cross-Sectional Study.” *The Lancet Regional Health - Western Pacific* 100787. doi: 10.1016/j.lanwpc.2023.100787.
- Wardana, Riqah Nefiyanti Putri, Faisal Sommeng, Dzul Ikram, Fendy Dwimartyono, and Reeny Purnamasari. 2020. “Waktu Pulih Sadar Pada Pasien Operasi Dengan Menggunakan Anastesi Umum Propofol Di Rumah Sakit Ibnu

Sina Makassar.” *Wal’afiat Hospital Journal* 1(1). doi: 10.33096/whj.v1i1.9.
Yulianasari, Meliza, Vivi K. Mutiawati, and ILena M. Siregar. 2017.

“Tingkat Kepuasan Pasien Setelah Operasi Katarak Di Rumah Sakit Dr. Zainoel Abidin.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kedokteran Biomedis* 2(4) 2(November):34–44.

Nama Penulis: *10pt; Bold; Italic; Cappialize Each Words*