

Description Of Pre-Operative Patient Satisfaction Towards Pre-Anesthesia Services In The Central Surgical Installation Room of Hajjah Andi Depu Hospital

Gambaran Kepuasan Pasien Pre Operasi Terhadap Pelayanan Pra Anastesi di Ruang Instalasi Bedah Sentral RSUD Hajjah Andi Depu

Muhammad Irwan Aco^{1*}, Martyarini Budi², Danang Tri Yudono³

^{1,2,3} Program Studi Keperawatan Anestesiologi Program Sarjana Fakultas Kesehatan
Universitas Harapan Bangsa Purwokerto

*email : muhammadirwanaco@gmail.com

Article Information

Submission : June 9th, 2026

Revised : June 23rd, 2026

Accepted : June 30th, 2026

Key word :

Patient satisfaction, Pre-Anesthesia Care

Abstract

Background: Patient satisfaction is the primary goal of healthcare service, serving as a key determinant of service quality and an indicator of service outcomes. **Objective:** To assess the characteristics of preoperative patient satisfaction with preanesthesia care. **Methods:** A quantitative descriptive methodology was used. The study design employed a cross-sectional approach. The study sample consisted of 190 preoperative surgical patients in the patient reception area of the main surgical facility at Hajjah Andi Depu Hospital. The study sample included 66 preoperative surgical patients. This study used a random sampling approach. **Results:** The findings showed that the majority of respondents were aged 40–49 years (34.8%), female (66.7%), and had a junior high school, senior high school, or technical high school education (56.1%). Overall, preoperative patients' satisfaction with pre-anesthesia services fell into the "satisfied" category. The average scores for each service quality factor were as follows: tangibility (3.79), reliability (3.80), responsiveness (3.77), assurance (3.82), and empathy (3.72). **Conclusion:** Preoperative patients at Hajjah Andi Depu Polewali Hospital generally expressed satisfaction with the pre-anesthesia care provided by anesthesia staff. Nevertheless, improving service quality is important, particularly through communication, individualized attention, and setting aside dedicated time for patient interaction to effectively maximize satisfaction

PENDAHULUAN

Pengetahuan pasien tentang prosedur pra operasi bagi mereka yang dijadwalkan untuk operasi sangat penting. Ini memastikan bahwa pasien memahami prosedur yang harus dia tanggung. Untuk meminimalkan kecemasan yang dialami pasien setelah operasi (*Hatimah I et al., 2022*).

Pembedahan adalah intervensi terapeutik yang dapat membahayakan integritas tubuh dan jiwa seseorang. Operasi yang dijadwalkan dapat menimbulkan reaksi fisiologis dan psikologis pada orang. Kecemasan adalah reaksi psikologis khas yang terlihat pada pasien pra operasi (*Hasanah, 2017*).

Dengan memahami gambaran pengetahuan pasien terhadap pelayanan pre operasi, institusi pelayanan kesehatan dapat mengevaluasi dan meningkatkan pendekatan edukatif kepada pasien. Hal ini tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga dapat menurunkan angka komplikasi dan mempercepat proses pemulihan pasca operasi. Kepuasan pasien adalah tujuan utama perawatan kesehatan, yang menjadi penentu penting kualitas layanan dan indikasi hasil perawatan. Kepuasan pasien adalah metrik penilaian.

Kepuasan pasien atau keluarganya dievaluasi berdasarkan layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan profesional. Tingkat kepuasan yang meningkat di antara keluarga pasien akan meningkatkan kualitas layanan rumah sakit. Pembedahan adalah peristiwa yang sulit dan membuat stres bagi pasien, berpotensi menyebabkan penyakit medis dan masalah psikologis yang dapat mengakibatkan kelainan psikofisiologis, seperti yang terlihat pada pasien sebelumnya setelah prosedur pembedahan. Memperoleh informasi yang beragam selama prosedur diantisipasi untuk meningkatkan kesiapan pasien untuk operasi yang dijelaskan oleh *Kartika et al., (2024)*.

Intervensi bedah telah menjadi komponen penting dari perawatan kesehatan dunia selama lebih dari satu abad. menurut data *WHO (Organisasi Kesehatan Dunia)*. Sekitar 230 juta perawatan dilakukan di seluruh dunia setiap tahun. Di Indonesia, operasi berperingkat ke-11 di antara 50 penyakit kategori, menurut 2016 Nasional tabulasi data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, akuntansi untuk 12,8 persen, dengan perkiraan 32 persen dikategorikan sebagai tindakan utama operasi Kemenkes(2016). Hasil penelitian menunjukkan bahwa puasa praoperasi sangat penting bagi pasien yang

menjalani operasi di Rumah Sakit Rawat Inap Hosana dan Agape Baptis Kediri sebelum pemberian anestesi.

Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa pasien pra operasi memiliki pengetahuan yang cukup tentang indikator 4, khususnya penjelasan perawat tentang jadwal puasa sebelum operasi (79%), alasan puasa sebelum operasi (80%), dan kerangka waktu makan dan minum sebelum operasi (80%).

Peran perawat *anastesi* dalam hal ini tentulah penting, terutama dalam memberikan informasi yang komprehensif selama fase pra-anestesi, memungkinkan pasien merasa lebih siap untuk operasi dan anestesi. Untuk memenuhi harapan pasien tentang keamanan, kenyamanan, dan kepuasan. Fase pra operasi adalah langkah awal dari prosedur pembedahan, dimulai dengan keputusan untuk melanjutkan pembedahan dan diakhiri saat pasien dibawa ke meja operasi. Tugas keperawatan selama periode pra operasi meliputi evaluasi klien. Tugas krusial pada periode praoperasi adalah menjelaskan maksud dan tujuan, serta implikasi pembedahan dan anestesi pada pasien, yang disebut sebagai pendidikan praoperasi Mantika(2023).

RSUD Hajjah Andi Depu Polewali merupakan salah satu rumah sakit rujukan tipe B, jumlah pasien bedah pada tahun 2024 sebanyak 1087. Sejumlah besar individu mengalami peningkatan tingkat kecemasan sebelum prosedur pembedahan. Sebagian besar penelitian tentang edukasi pre operasi hanya menggunakan metode penyuluhan verbal.

Sebagai rumah sakit rujukan, RSUD Hajjah Andi Depu telah menetapkan standar yang ketat untuk prosedur pembedahan dan layanan pemulangan; namun, belum ada penelitian yang dilakukan untuk menilai kepuasan pasien tentang layanan perioperatif dalam anestesi dan perawatan pra operasi. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti judul “Gambaran Pengetahuan dan Kepuasan Pasien Pre Operasi Terhadap Pelayanan Pra Anestesi di Ruang Instalasi Bedah Sentral RSUD Hajjah Andi Depu Polewali

METODE PENELITIAN

Metodologi yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Desain penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian cross-sectional. Populasi penelitian terdiri dari

190 pasien praoperasi di Ruang Penerima Tamu fasilitas bedah besar RSUD Hajjah Andi Depu. Sampel untuk penelitian ini termasuk 66 pasien bedah pra operasi. Pendekatan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah random sampling.

HASIL

Tabel 1
Statistik Deskriptif Variabel *Tangibility*

No.	Pertanyaan <i>Tangibility</i>	STP	TP	KP	P	SP	Mean
1	Ruang sarana pelayanan yang nyaman	0	3	27	24	12	3,68
2	Memiliki alat-alat medis dan non medis yang memadai	0	3	21	21	21	3,91
3	Penampilan dokter anestesi bersih dan rapi pada kunjungan sebelum pembiusan	0	0	31	12	23	3,88
4	Penampilan penata anestesi bersih dan rapi pada kunjungan sebelum pembiusan	0	9	21	16	20	3,71
5	Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapih, bersih dan siap pakai.	0	6	22	20	18	3,76
Mean <i>Tangibility</i>							3,79

Berdasarkan Tabel 1, variabel *Tangibility* memperoleh nilai mean 3,79 yang menunjukkan bahwa pasien pre operasi berada pada kategori puas terhadap bukti fisik pelayanan pra anestesi. Nilai tertinggi terdapat pada ketersediaan alat medis dan non medis (3,91) serta penampilan dokter anestesi yang bersih dan rapi (3,88), sedangkan nilai terendah terdapat pada kenyamanan ruang pelayanan (3,68), namun tetap dalam kategori puas. Hasil ini sejalan dengan karakteristik responden yang didominasi usia 40–49 tahun, perempuan, dan berpendidikan menengah, yang cenderung menaruh perhatian besar pada kebersihan, kerapian, dan kelengkapan fasilitas sebagai faktor pembentuk rasa aman dan kepuasan sebelum tindakan pembiusan.

Tabel 2
Statistik Deskriptif Variabel *Reliability*

No.	Pertanyaan <i>Reliability</i>	STP	TP	KP	P	SP	Mean
1	Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit.	0	1	30	14	21	3,83
2	Dokter Anestesi (BIUS) datang tepat waktu	0	1	35	13	17	3,70
3	Kesiapan dokter Anestesi (BIUS) melayani pasien	0	1	29	15	21	3,85
4	Dokter Anestesi (BIUS) bertindak cepat	0	1	28	14	23	3,89
5	Kesiapan penata anestesi dalam melayani pasien	0	1	34	14	17	3,71
Mean <i>Reliability</i>							3,80

Berdasarkan Tabel 2, variabel *Reliability* memperoleh nilai mean 3,80 yang menunjukkan bahwa pasien pre operasi berada pada kategori puas terhadap keandalan pelayanan pra anestesi. Nilai tertinggi terdapat pada indikator dokter anestesi bertindak cepat (3,89) dan kesiapan dokter anestesi (3,85), sedangkan nilai terendah terdapat pada ketepatan waktu kedatangan dokter anestesi (3,70), namun tetap dalam kategori puas. Temuan ini sejalan dengan karakteristik responden yang didominasi usia dewasa madya, perempuan, dan berpendidikan menengah, yang cenderung menilai kecepatan dan konsistensi pelayanan sebagai faktor penting dalam membentuk kepuasan sebelum tindakan pembiusan.

Tabel 3
Statistik Deskriptif Variabel Responsiveness

No.	Pertanyaan Responsiveness	STP	TAPI	KP	P	SP	Mean
1	Dokter anastesi (BIUS) selalu menanyakan keluhan pasien	0	1	34	17	14	3,67
2	Dokter anastesi (BIUS) memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	0	1	29	18	18	3,80
3	Dokter anastesi (BIUS) memberi penjelasan tentang penyakit dan rencana anastesi	0	1	34	10	21	3,77
4	Penata anastesi bersikap ramah dan sopan	0	1	27	19	19	3,85
5	Penata anastesi memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien	0	1	29	22	14	3,74
Mean Responsiveness							3,77

Berdasarkan Tabel 3, variabel Responsiveness memperoleh nilai mean 3,77 yang menunjukkan bahwa pasien pre operasi berada pada kategori puas terhadap daya tanggap pelayanan pra anastesi. Nilai mean tertinggi terdapat pada indikator penata anastesi bersikap ramah dan sopan (3,85), sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator dokter anastesi menanyakan keluhan pasien (3,67), namun tetap berada dalam kategori puas. Hasil ini sejalan dengan karakteristik responden yang didominasi usia dewasa, perempuan, dan berpendidikan menengah, yang cenderung menilai sikap ramah, perhatian, serta kecepatan respon tenaga kesehatan sebagai faktor penting dalam membangun rasa aman dan kepuasan sebelum menjalani tindakan pembiusan.

Tabel 4
Statistik Deskriptif Variabel Assurance

No.	Pertanyaan Assurance	STP	TK	KP	P	SP	Mean
1	Perilaku dokter anastesi (BIUS) menimbulkan rasa aman	0	2	24	17	23	3,92
2	Penata anastesi mampu melayani pasien	0	2	25	19	20	3,86
3	Biaya perawatan terjangkau	0	2	24	19	21	3,89
4	Penata anastesi menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam pelayanan pembiusan	0	2	29	18	17	3,76
5	Penata anastesi memberi jaminan akan keselamatan pasien pada waktu pembiusan	0	2	31	21	12	3,65
Mean Assurance							3,82

Berdasarkan Tabel 4, variabel Assurance memperoleh nilai mean 3,82 yang menunjukkan bahwa pasien pre operasi berada pada kategori puas terhadap jaminan pelayanan pra anastesi. Nilai mean tertinggi terdapat pada indikator perilaku dokter anastesi yang menimbulkan rasa aman (3,92) dan biaya perawatan yang terjangkau (3,89), sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator jaminan keselamatan pasien saat pembiusan (3,65), namun tetap berada dalam kategori puas. Temuan ini sejalan dengan karakteristik responden, yang sebagian besar adalah orang dewasa paruh baya,

perempuan, dan berpendidikan menengah, yang menunjukkan bahwa rasa aman, kepercayaan pada kompetensi petugas kesehatan, dan transparansi biaya merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi kepuasan pasien sebelum dibius.

Tabel 5
Statistik Deskriptif Variabel Empaty

No	Pertanyaan Empaty	STP	TAPI	KP	P	SP	Mean
1	Penata anastesi berusaha menenangkan rasa cemas pasien sebelum tindakan pembiusan	0	2	28	20	16	3,76
2	anastesi meluangkan waktu khusus berkunjung untuk berkomunikasi dengan pasien	0	2	34	17	13	3,62
3	Penata anastesi selalu mengingatkan mengganti pakaian khusus pasien sebelum dibawa ke kamar operasi	0	2	28	23	13	3,71
4	Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi	0	2	31	19	14	3,68
5	Penata anastesi memberikan dorongan mental supaya tenang dalam menghadapi pembiusan kepada pasien	0	2	25	20	19	3,85
Mean Empaty							3,72

Berdasarkan Tabel 5, variabel Empaty memperoleh nilai mean 3,72 yang menunjukkan bahwa pasien pre operasi berada pada kategori puas terhadap aspek empati dalam pelayanan pra anastesi. Nilai mean tertinggi terdapat pada indikator penata anastesi memberikan dorongan mental agar pasien tenang (3,85), sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator penata anastesi meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien (3,62), namun tetap berada dalam kategori puas. Temuan ini sejalan dengan karakteristik responden yang didominasi usia dewasa madya, perempuan, dan berpendidikan menengah, yang cenderung membutuhkan perhatian personal, dukungan emosional, serta komunikasi yang menenangkan guna mengurangi kecemasan sebelum menjalani tindakan pembiusan.

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien dalam penelitian ini diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Menurut Parasuraman et al (2015) mengenai SERVQUAL, kepuasan pasien terbentuk dari kesesuaian antara harapan pasien dan kinerja pelayanan yang dirasakan secara nyata selama proses pelayanan kesehatan, termasuk pada fase pra anastesi.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, diketahui bahwa seluruh dimensi pelayanan pra anastesi memiliki nilai mean pada rentang 3,72–3,82, yang menunjukkan

penilaian positif dari pasien. Nilai mean tersebut mencerminkan bahwa pasien menilai pelayanan pra anestesi yang diberikan oleh tenaga anestesi di RSUD Hajjah Andi Depu telah berjalan cukup baik, baik dari aspek fasilitas fisik, keandalan pelayanan, daya tanggap, jaminan keselamatan, maupun empati petugas.

Kemudian jika dilihat dari hasil per dimensi, dimensi *assurance* menunjukkan nilai mean tertinggi, yang mencerminkan kuatnya rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap kompetensi tenaga anestesi. Sebaliknya, dimensi *empathy* memiliki nilai mean terendah, meskipun tetap berada pada kategori puas. Menurut pendapat penulis, kondisi ini menunjukkan bahwa aspek jaminan keselamatan dan profesionalisme sudah sangat baik, namun perhatian personal dan alokasi waktu komunikasi dengan pasien masih perlu ditingkatkan agar pelayanan menjadi lebih optimal.

Berdasarkan keseluruhan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan dan kepuasan pasien pre operasi terhadap pelayanan pra anestesi di Ruang Instalasi Bedah Sentral RSUD Hajjah Andi Depu Polewali berada pada kategori puas. Pelayanan pra anestesi telah mampu memenuhi harapan pasien secara umum, namun peningkatan berkelanjutan, khususnya pada aspek empati dan komunikasi edukatif, tetap diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman pasien sebelum menjalani tindakan pembiusan.

Salah satu dimensi yang dikaji yaitu *Tangibility* (bukti fisik). Dimensi tangibility mencakup fasilitas fisik, kelengkapan peralatan, kebersihan, serta penampilan tenaga kesehatan yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pasien. (Ariyadi A, Ismail A, Syafaruddin S 2024) menyatakan bahwa bukti fisik (*tangibility*) suatu pelayanan berkaitan dengan aspek visual dari fasilitas berwujud, termasuk bangunan, peralatan, dan penyajian personel dengan seragam yang rapi.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, diperoleh nilai mean keseluruhan variabel *Tangibility* sebesar 3,79. Nilai ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap bukti fisik pelayanan pra anestesi di RSUD Hajjah Andi Depu berada pada tingkat yang cukup baik. Mean tersebut menggambarkan penilaian rata-rata responden terhadap lima indikator *tangibility* yang diukur, mulai dari kenyamanan ruang pelayanan hingga kesiapan fasilitas tempat tidur pasien sebelum tindakan pembiusan.

Nilai mean 3,79 termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pasien pre operasi merasa puas terhadap kondisi fisik pelayanan pra anestesi yang diberikan. Temuan ini sejalan dengan teori Parasuraman (2014) yang menyatakan bahwa fasilitas yang bersih, rapi, dan memadai mampu meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan, khususnya sebelum menjalani tindakan medis yang berisiko.

Selanjutnya dari masing-masing indikator, nilai rata-rata terbesar terlihat pada indikator ketersediaan peralatan medis dan non-medis yang sesuai (3,91) dan keberadaan ahli anestesi yang bersih dan rapi selama kunjungan pra-anestesi (3,88). Menurut pendapat penulis, tingginya penilaian pada indikator ini menunjukkan bahwa pasien sangat memperhatikan kelengkapan fasilitas dan profesionalisme tenaga kesehatan sebagai bentuk kesiapan rumah sakit dalam memberikan pelayanan. Sementara itu, nilai mean terendah terdapat pada indikator kenyamanan ruang sarana pelayanan (3,68), yang menurut penulis dapat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan pelayanan yang masih perlu ditingkatkan, meskipun indikator tersebut tetap berada dalam kategori puas..

Berdasarkan keseluruhan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pra anestesi berdasarkan dimensi *Tangibility* di RSUD Hajjah Andi Depu telah mampu memberikan kepuasan kepada pasien pre operasi. Bukti fisik pelayanan dinilai baik dan sesuai dengan harapan pasien, meskipun peningkatan pada kenyamanan ruang pelayanan masih diperlukan. Dengan demikian, hipotesis mengenai gambaran kepuasan pasien pre operasi terhadap pelayanan pra anestesi berdasarkan *tangibility* dapat dijelaskan secara deskriptif dan didukung oleh teori kualitas pelayanan kesehatan.

Dimensi *reliability* menggambarkan kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan layanan secara efektif, konsisten, dan dapat diandalkan, yang mencakup aspek-aspek seperti ketepatan waktu, kesediaan untuk membantu, dan ketepatan waktu tanggapan. Mengacu pada penjelasan (Lusiana et al., 2020) *reliability* adalah apasitas untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan presisi dan ketepatan waktu memastikan keandalan dan kepuasan klien. Temuan tersebut di atas menunjukkan bahwa profesional kesehatan, termasuk dokter dan ahli anestesi, menunjukkan sikap professional dalam memberikan layanan, terutama dalam prosedur pra-anestesi di dalam ruang operasi.

Analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa nilai rata-rata total variabel *reability* adalah 3,80. Peringkat ini mewakili penilaian rata-rata pasien terhadap keandalan layanan pra-anestesi yang diberikan oleh dokter dan ahli anestesi di Rumah Sakit Hajjah Andi Depu. Secara umum, nilai tersebut menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan sesuai

dengan prosedur dan harapan pasien pre operasi.

Berdasarkan hasil deskriptif diketahui bahwa nilai mean 3,80 termasuk dalam kategori puas. Hal ini mengindikasikan bahwa pasien merasa pelayanan pra anestesi yang diberikan cukup andal, terutama dalam aspek kesiapan tenaga medis dan ketepatan proses pelayanan. Temuan ini sejalan dengan teori Parasuraman yang menyatakan bahwa keandalan pelayanan akan meningkatkan rasa aman pasien, khususnya pada fase pra anestesi yang sering menimbulkan kecemasan.

Kemudian dari masing-masing indikator, nilai mean tertinggi terdapat pada indikator dokter anestesi bertindak cepat (3,89) dan kesiapan dokter anestesi dalam melayani pasien (3,85). Menurut penulis, tingginya penilaian pada indikator ini disebabkan oleh respons profesional dokter anestesi yang mampu memberikan tindakan cepat dan tepat sehingga pasien merasa lebih tenang dan percaya. Sebaliknya, nilai mean terendah terdapat pada indikator ketepatan waktu kedatangan dokter anestesi (3,70), yang menurut penulis dapat dipengaruhi oleh tingginya beban kerja serta jadwal pelayanan yang padat, meskipun indikator ini tetap berada pada kategori puas.

Berdasarkan keseluruhan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pra anestesi berdasarkan dimensi Reliability di RSUD Hajjah Andi Depu telah memberikan kepuasan kepada pasien pre operasi. Keandalan tenaga anestesi dalam melayani pasien dinilai baik dan sesuai dengan harapan, walaupun masih diperlukan peningkatan pada aspek ketepatan waktu agar kualitas pelayanan pra anestesi dapat lebih optimal

Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kesiapan dan kapasitas tenaga kesehatan untuk mendampingi pasien, memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, serta memberikan informasi yang diperlukan kepada pasien. *responsiveness* merupakan dimensi penting dalam kualitas pelayanan karena mencerminkan perhatian dan kepedulian tenaga kesehatan terhadap kebutuhan pasien.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, diperoleh nilai mean keseluruhan variabel *responsiveness* sebesar 3,77. Nilai ini menunjukkan gambaran penilaian pasien terhadap daya tanggap dokter dan penata anestesi dalam memberikan pelayanan pra anestesi, seperti menanyakan keluhan pasien, memberikan kesempatan bertanya, serta menjelaskan rencana anestesi sebelum tindakan pembiusan dilakukan.

Selanjutnya nilai mean sebesar 3,77 berada pada kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa, secara keseluruhan, pasien pra operasi puas dengan perhatian dan respons ahli anestesi terhadap tuntutan dan kekhawatiran mereka. Temuan ini sejalan dengan teori Parasuraman yang menyatakan bahwa pelayanan yang cepat dan responsif dapat

mengurangi kecemasan pasien serta meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan.

Kemudian dari masing-masing indikator, nilai mean tertinggi terdapat pada indikator penata anestesi bersikap ramah dan sopan (3,85). Menurut pendapat penulis, sikap ramah dan sopan dari penata anestesi mampu menciptakan suasana yang nyaman dan menenangkan pasien, sehingga pasien merasa diperhatikan secara personal. Sementara itu, nilai mean terendah terdapat pada indikator dokter anestesi selalu menanyakan keluhan pasien (3,67), yang menurut penulis dapat dipengaruhi oleh keterbatasan waktu pelayanan dan banyaknya pasien yang harus ditangani, meskipun indikator ini tetap berada dalam kategori puas.

Berdasarkan keseluruhan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pra anestesi berdasarkan dimensi *Responsiveness* di RSUD Hajjah Andi Depu telah mampu memberikan kepuasan kepada pasien pre operasi. Daya tanggap tenaga anestesi dinilai baik dan sesuai dengan harapan pasien, namun peningkatan dalam komunikasi aktif, khususnya dalam menggali keluhan pasien secara lebih mendalam, masih perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pra anestesi secara optimal

Dimensi *assurance* mencakup pengetahuan, kemahiran, sikap sopan, dan kapasitas profesional perawatan kesehatan untuk menumbuhkan rasa aman dan percaya diri di antara pasien tentang layanan yang diberikan. Parasuraman dkk. (2014) menegaskan bahwa jaminan sangat penting dalam perawatan kesehatan, karena secara langsung mempengaruhi persepsi pasien tentang keselamatan dan profesionalisme staf medis.

Analisis statistik deskriptif menghasilkan nilai rata-rata sebesar 3,82 untuk variabel penjaminan secara keseluruhan. Nilai ini menggambarkan persepsi rata-rata pasien pre operasi terhadap jaminan pelayanan pra anestesi di RSUD Hajjah Andi Depu, yang meliputi rasa aman, kemampuan tenaga anestesi, keterjangkauan biaya, serta jaminan keselamatan pasien selama tindakan pembiusan.

Nilai rata-rata jaminan variabel, 3,82, termasuk dalam kelompok terpuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa, secara keseluruhan, pasien memiliki keyakinan dan kepercayaan terhadap perawatan pra-anestesi yang ditawarkan. Temuan ini sejalan dengan teori Parasuraman yang menyatakan bahwa meningkatnya rasa aman dan kepercayaan pasien akan berdampak positif terhadap kepuasan pasien, khususnya pada pelayanan pra anestesi yang memiliki tingkat risiko tinggi.

Selanjutnya dari masing-masing indikator, nilai mean tertinggi terdapat pada indikator perilaku dokter anestesi yang menimbulkan rasa aman (3,92) dan biaya perawatan yang

terjangkau (3,89). Menurut pendapat penulis, perilaku profesional dokter anestesi serta kejelasan dan keterjangkauan biaya memberikan rasa tenang dan keyakinan kepada pasien sebelum menjalani pembiusan. Sementara itu, nilai mean terendah terdapat pada indikator penata anestesi memberi jaminan keselamatan pasien saat pembiusan (3,65), yang menurut penulis dapat disebabkan oleh keterbatasan waktu dalam pemberian penjelasan secara rinci kepada pasien, meskipun tetap berada dalam kategori puas.

Berdasarkan keseluruhan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pra *anestesi* berdasarkan dimensi Assurance di RSUD Hajjah Andi Depu telah mampu memberikan kepuasan kepada pasien pre operasi. Jaminan pelayanan yang diberikan tenaga anestesi dinilai baik dan menumbuhkan rasa aman serta kepercayaan pasien, namun peningkatan komunikasi terkait keselamatan pasien masih diperlukan guna mengoptimalkan kualitas pelayanan pra anestesi

Dimensi empati mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian secara individual, memahami kebutuhan pasien, menjalin komunikasi yang baik, serta memberikan dukungan emosional kepada pasien sebelum tindakan pembiusan. Menurut Parasuraman et al. (2014), empati merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berperan penting dalam membangun hubungan terapeutik dan meningkatkan kepuasan pasien, terutama pada situasi pra operasi yang sering menimbulkan kecemasan.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, diperoleh nilai mean keseluruhan variabel *empathy* sebesar 3,72. Nilai ini menggambarkan persepsi rata-rata pasien terhadap perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh penata anestesi selama pelayanan pra anestesi, termasuk upaya menenangkan pasien, memberikan dorongan mental, serta menyediakan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien dan keluarganya

Berdasarkan nilai mean pada variabel *empathy* sebesar 3,72 berada pada kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pasien pre operasi merasa cukup diperhatikan secara emosional dan psikologis oleh tenaga anestesi. Temuan ini sejalan dengan teori Parasuraman yang menyatakan bahwa empati dalam pelayanan kesehatan dapat meningkatkan rasa nyaman pasien serta membantu menurunkan tingkat kecemasan sebelum tindakan medis.

Selanjutnya dari masing-masing indikator, nilai mean tertinggi terdapat pada indikator penata anestesi memberikan dorongan mental agar pasien tetap tenang (3,85). Menurut pendapat penulis, dukungan mental yang diberikan secara langsung mampu menumbuhkan rasa percaya diri dan ketenangan pasien dalam menghadapi pembiusan. Sebaliknya, nilai mean terendah terdapat pada indikator penata anestesi meluangkan waktu khusus untuk

berkomunikasi dengan pasien (3,62), yang menurut penulis dapat dipengaruhi oleh keterbatasan waktu pelayanan dan tingginya beban kerja, meskipun indikator ini tetap berada pada kategori puas.

Berdasarkan keseluruhan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pra anestesi berdasarkan dimensi *Empathy* di RSUD Hajjah Andi Depu telah memberikan kepuasan kepada pasien pre operasi. Perhatian dan dukungan emosional dari tenaga anestesi dinilai baik, namun peningkatan pada aspek komunikasi individual dan alokasi waktu khusus bagi pasien masih diperlukan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan pra anestesi secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Pasien pre operasi di RSUD Hajjah Andi Depu Polewali secara umum merasa puas terhadap pelayanan pra anestesi yang diberikan oleh tenaga anestesi. Namun demikian, peningkatan kualitas pelayanan masih diperlukan terutama pada aspek komunikasi, perhatian personal, serta alokasi waktu khusus untuk berinteraksi dengan pasien guna meningkatkan kepuasan pasien secara optimal.

TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada lembaga atau instansi yang memberikan dukungan kepada peneliti selama proses penelitian berlangsung.

KEPUSTAKAAN

- Almar, J., Bunga Manginte, A., & William Suba, R. (2024). HUBUNGAN PENGETAHUAN DENGAN TINGKAT KECEMASAN PADA PASIEN PRE OPERASI DI RUMAH SAKIT ELIM RANTEPAO TAHUN 2024. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Promotif*, 9(1), 142-151. <https://doi.org/10.56437/jikp.v9i1.216>
- Mantika, Eli, Yuni Susilowati, and Rangga Saputra. 2023. "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operatif Di Rumah Sakit Kanker Dharmais". *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3 (6):3942-54. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/6583>
- Musdalifa, M. et al. 2024. Tingkat Kepuasan Pasien Mengenai Informed Consent (Persetujuan Tindakan Kedokteran) Tentang Tindakan Pembedahan Oleh Dokter. *Innovative: Journal Of Social Science Research*. 4, 2 (Apr. 2024), 6709–6719. DOI:<https://doi.org/10.31004/innovative.v4i2.9969>

- HATIMAH, Sanah Hatul; NINGSIH, Rastia; SYAHLEMAN, Rukmini. HUBUNGAN PENGETAHUAN DENGAN KECEMASAN PADA PASIEN PRE OPERASI DI RUANG MERANTI RSUD SULTAN IMANUDDIN PANGKALAN BUN. Jurnal Borneo Cendekia, [S.l.], v. 6, n. 1, p. 55-65, mar. 2022. ISSN 2549-1822. Available at
- Hasanah N Jurnal Ilmiah Kesehatan (2017) HUBUNGAN PENGETAHUAN PASIEN TENTANG INFORMASI PRE OPERASI DENGAN KECEMASAN PASIEN PRE OPERASI <https://doi.org/10.52657/jik.v6i1.1149>
- Datu, M. E., Kumaat, L. T., & Kambey, B. I. (2019). Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Klinik Perioperatif Terintegrasi di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou. E-Clinic, 7(2). <https://doi.org/10.35790/ecl.v7i2.26783>
- Lapian, W. P. S., Mulyadi, N., & Onibala, F. (2016). HUBUNGAN PEMBERIAN INFORMASI SEBELUM TINDAKAN OPERASI DENGAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI RSUP PROF. DR. R. D. KANDOU MANADO. JURNAL KEPERAWATAN, 4(1). <https://doi.org/10.35790/jkp.v4i1.10855>
- Lusiana, Arsyad and Salamun, Pasda and Mustari, Mustari and Ahmad, M. Ihsan Said and Hasan, Muhammad (2020) Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike. Jurnal Ekonomi dan Pendidikan, 3 (2). pp. 34-40. ISSN ISSN: 2614-197
- Manajemen P, Ekonomi F, Batanghari U (2020) PENGARUH ASSURANCE, EMPHATY, DAN RESPONSIVENESS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DIPUSKESMAS PAAL MERAH 1 KOTA JAMBI. <http://repository.unbari.ac.id/id/eprint/488>