

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Kepuasan pasien merupakan konsep kompleks yang sangat bergantung pada penilaian subjektif pasien. Ini terkait dengan sejumlah faktor termasuk nilai emosional, sosial, dan budaya pasien, pengalaman masa lalu, dan harapan masa depan. Beberapa faktor menambah kepuasan pasien, termasuk ketersediaan dan keramahan pengguna layanan, keterampilan profesional kesehatan, dan harapan pasien sendiri. (Andemeskel et al., 2019)

Kepuasan pasien yang tinggi menjadi salah satu capaian tujuan rumah sakit. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan secara paripurna harus dapat memberikan pelayanan secara sempurna (Menteri Kesehatan RI, 2022). Penilaian kepuasan pasien dilakukan untuk mengetahui apakah kinerja pelayanan yang telah dilakukan rumah sakit telah tercapai sesuai dengan harapan atau masih diperlukan perbaikan untuk meningkatkan pelayanan. Pelayanan kesehatan, keterampilan, dan kemampuan sumber daya manusia sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Terciptanya sebuah kepuasan pasien yang diharapkan, akan memberikan efek yang positif terhadap rumah sakit. Pemberian pelayanan secara baik di rumah sakit akan meningkatkan kualitas dan mutu rumah sakit. Kepuasan pasien dipandang sebagai unsur penentu baik atau buruknya sebuah rumah sakit. (Diyantika, 2018)

Kepuasan pasien terhadap pelayanan perioperatif juga merupakan area yang kompleks dimana banyak faktor mempengaruhi kepuasan. Pasien dapat memilih fasilitas medis dan ahli bedah yang berbeda tergantung pada harapan dan kepuasan mereka secara keseluruhan terhadap layanan yang diberikan. Pengendalian kecemasan pra operasi, gangguan fungsional, dan nyeri pasca operasi merupakan beberapa aspek penting dalam penatalaksanaan pasien bedah dan berhubungan dengan keberhasilan pemulihan dan kepuasan pasien.

(Gebremedhn & Lemma, 2017)

Kepuasan pasien dan pengalamannya dengan kualitas layanan adalah hasil yang sulit diukur karena merupakan konsep yang multidimensi dan didasarkan pada harapan pasien. Salah satu cara penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan memastikan bahwa layanan kesehatan setempat memenuhi kebutuhan pasien adalah dengan menanyakan pendapat pasien tentang pelayanan yang mereka terima. Kepuasan ibu nifas dan pengalaman mereka dengan layanan kesehatan yang baik dapat diukur. Hal ini didasarkan pada kualitas layanan yang diberikan dan seberapa tinggi kualitas layanan tersebut diharapkan. Untuk memantau kualitas pelayanan, perlu untuk mengetahui apa yang mempengaruhi kepuasan pasien . (Demilew et al., 2021)

Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit adalah pelayanan anestesi. Pelayanan anestesi juga termasuk bagian penting dari perawatan medis yang mencakup penilaian perioperatif untuk mengidentifikasi faktor risiko yang terkait dengan anestesi dan pembedahan serta merencanakan jenis anestesi. Karena itu, kepuasan pasien terhadap pelayanan anestesi perioperatif adalah tingkat kepuasan pasien terhadap harapan, yang merupakan komponen penting dan indikator kualitas sistem pelayanan kesehatan. (Teshome et al., 2022)

Pelayanan anestesi pada perioperatif di kamar bedah ikut serta dalam pencegahan terhadap morbiditas dan mortalitas di rumah sakit. Mortalitas perioperatif biasanya didefinisikan sebagai kematian dalam kurun waktu 48 jam operasi dan paling sering terjadi diakibatkan oleh pasien itu sendiri. Sedangkan mortalitas yang diakibatkan oleh prosedur anestesi tampaknya telah menurun selama 30 tahun terakhir dari satu atau dua kematian per 3000 pengalaman anestesi ke tingkat satu atau dua kematian per 20.000 pengalaman anestesi. Namun statistik ini masih dipandang skeptisisme karena mereka berasal dari negara yang berbeda dan menggunakan metodologi yang berbeda. Studi terbaru menunjukkan angka kematian akibat prosedur anestesi di beberapa institusi mungkin atau bahkan kurang dari 1:20.000. Dalam studi besar, tingkat kematian yang dikaitkan dengan anestesi adalah 1 dalam 185.000 kasus. Penurunan ini

mungkin disebabkan oleh ketersediaan, penggunaan peralatan, kompetensi staf, serta pengetahuan tentang anestesi (Muchotip et al., 2021).

Menurut Pedoman kepuasan pasien *American Society of Anesthesiologists* (ASA), kemungkinan besar pembayaran anestesi di masa depan sebagian bergantung pada seberapa puas pasien secara keseluruhan. Untuk memantau kualitas pelayanan anestesi, mengukur tingkat kepuasan ibu melahirkan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasannya sangat penting. Tingkat kepuasan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan ibu melahirkan sangat berbeda di berbagai tempat karena pengasuh, sosiodemografi ibu, dan variasi tempat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan ibu melahirkan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasannya. (Demilew et al., 2021)

Studi penelitian di luar negeri menyatakan bahwa rata-rata skor kepuasan pasien terhadap pelayanan anestesi perioperatif pada *Seccio Caesarea* secara keseluruhan adalah 62,62%. Demikian pula, penelitian yang dilakukan di Arab Saudi (67,3%) , Rwanda (61,9%) , dan Ethiopia (65%) memiliki skor kepuasan yang sebanding mengenai pelayanan anestesi perioperatif. Bertentangan dengan temuan ini, penelitian di Belanda (92,1%) , Inggris (86,7%) , Eretria (68,8%) , dan Ethiopia (99,3%) memiliki skor kepuasan yang lebih tinggi mengenai pelayanan anestesi perioperatif. (Teshome et al., 2022)

Adapun salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan anestesi di Jawa Barat adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Gunung Jati yang merupakan salah satu rumah sakit pemerintah daerah yang menjadi pusat rujukan regional di wilayah kota Cirebon. Rumah sakit ini adalah RS tipe B pendidikan. Berdasarkan hasil studi pendahuluan diketahui bahwa jumlah kasus *Seccio Caesarea* dengan anestesi spinal dalam satu tahun terakhir yaitu Januari hingga Desember 2023 terdapat 916 kasus.

Tabel 1.1 Studi Pendahuluan Pasien *Sectio Caesarea* Dengan Anestesi Spinal

NO	BULAN	JUMLAH
1	JANUARI	84
2	FEBRUARI	75
3	MARET	79
4	APRIL	88
5	MEI	95
6	JUNI	83
7	JULI	69
8	AGUSTUS	87
9	SEPTEMBER	105
10	OKTOBER	48
11	NOVEMBER	52
12	DESEMBER	51
TOTAL		916

Sumber : *Rekam Medis RSUD Gunung Jati, 2023*

Setelah dilakukan pra survei, hasil data 916 pasien yang menjalani operasi *Sectio Caesarea* dengan anestesi spinal di RSUD Gunung Jati kota Cirebon rata-rata disebabkan oleh indikasi medis seperti Ketuban Pecah Dini (KTD), letak plasenta rendah, mulut rahim tertutup plasenta (*plasenta previa*) dan lain-lain. Pasien yang datang menjalani SC di RSUD Gunung Jati kota Cirebon sebagian besar arahan rujukan dari fasilitas kesehatan sebelumnya. Karena RSUD Gunung Jati merupakan pusat rujukan regional di kota Cirebon yang mempunyai alat medis memadai dan fasilitas yang lengkap untuk menangani pasien *Sectio Caesarea*.

Setelah didapatkan data wawancara pada sepuluh pasien di ruang *Recovery Room* pada bulan Januari 2024, delapan dari sepuluh pasien yang menjalani operasi caesar dengan anestesi spinal merasa puas pada pelayanan di ruang IBS termasuk pelayanan anestesi perioperatif. Sebagian besar pasien merasa puas dikarenakan pasien dilayani dengan baik, kondisi pasien diperhatikan dengan seksama, dan pasien diberikan informasi terkait bayinya setelah dilahirkan. Namun masih ada beberapa pasien yang memberikan keluhan terhadap pelayanan anestesi seperti keluhan yang dirasakan oleh pasien tidak terpenuhi sepenuhnya oleh pelayanan anestesi dan terdapat pasien kurang mendapatkan informasi yang lengkap terkait komplikasi setelah dilakukan anestesi.

Oleh karena itu, masih perlu data perkembangan yang membahas tentang kepuasan dalam pelayanan anestesi pada ibu yang menjalani operasi caesar khususnya anestesi spinal di RS tersebut untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelayanan anestesi agar dapat diterima oleh pasien. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Dalam Pelayanan Anestesi Pada Ibu Yang Menjalani Operasi Caesar Dengan Anestesi Spinal di RSUD Gunung Jati”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan, bahwa masalah yang ada di RSUD Gunung Jati adalah “Bagaimana tingkat kepuasan ibu yang menjalani operasi caesar dengan anestesi spinal di RSUD Gunung Jati?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu yang menjalani operasi caesar dengan anestesi spinal di RSUD Gunung Jati.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien yang menjalani operasi caesar dengan anestesi spinal terhadap pelayanan anestesi pada pra anestesi di RSUD Gunung Jati.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien yang menjalani operasi caesar dengan anestesi spinal terhadap pelayanan anestesi pada intra anestesi di RSUD Gunung Jati.
3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien yang menjalani operasi caesar dengan anestesi spinal terhadap pelayanan anestesi pada pasca anestesi di RSUD Gunung Jati.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan dalam pelayanan anestesi pada ibu yang menjalani operasi caesar dengan anestesi spinal, sehingga diharapkan bermanfaat untuk mata ajar keperawatan anestesi sebagai bahan pengembangan untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Instansi Rumah Sakit

Dari Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan pelayanan rumah sakit terkait tentang gambaran tingkat kepuasan pelayanan anestesi pada ibu yang menjalani operasi caesar dengan anestesi spinal di RSUD Gunung Jati Kota Cirebon, sehingga dapat dilakukan penanganan yang lebih tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan anestesi yang meliputi pra, intra, dan pasca anestesi di RSUD Gunung Jati Kota Cirebon

2. Bagi Penata Anestesi

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tambahan bagi penata anestesi terhadap pelayanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan anestesi.

3. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan data untuk penelitian selanjutnya yang terkait dengan diketahuinya tentang gambaran tingkat kepuasan pelayanan anestesi pada ibu yang menjalani operasi caesar dengan anestesi spinal di RSUD Gunung Jati Kota Cirebon.