

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Pelayanan kesehatan dikatakan berkualitas apabila pemberi pelayanan mampu memenuhi kebutuhan pasiennya. (Handayani, 2018).

Pelayanan anestesi merupakan bagian integral dari layanan perioperatif di ruang bedah dan berperan dalam upaya pencegahan terhadap morbiditas di rumah sakit. (Chrisnajayantie et al., 2022) Sesuai dengan pasal 1 ayat (1) dalam Permenkes RI No 18 tahun 2016 yang memuat tentang izin praktik dan penyelenggaraan penata anestesi menyebutkan bahwa penata anestesi adalah setiap orang yang telah lulus pendidikan bidang penata anestesi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (PERMENKES RI, 2016)

Keamanan dan keselamatan pasien adalah prioritas utama dalam memberikan pelayanan anestesi perioperatif, yang merupakan faktor penentu kualitas pelayanan yang optimal. Meskipun demikian, pengelolaan pasien selama periode perioperatif tetap memiliki potensi resiko dan komplikasi yang dapat menyebabkan masalah kesehatan dan bahkan kematian. Beberapa faktor resiko umum yang dapat terjadi dalam tindakan operasi dan anestesi melibatkan aspek-aspek seperti usia, status fisik ASA, komplikasi saluran napas, faktor resiko komorbid yang terkait, teknik anestesi, jenis operasi, durasi operasi, durasi anestesi, serta komplikasi atau peristiwa morbiditas intraoperatif. (Indrina & Zulfariansyah, 2022)

Upaya dalam mencegah kejadian yang tidak diinginkan, pasien perlu diberikan edukasi mengenai langkah-langkah standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di rumah sakit terkait dengan protokol kesehatan, mulai dari

prosedur memasuki ruang operasi hingga selesai dilakukan operasi. Bagi petugas kesehatan, diperlukan sikap yang sabar, terampil dan komunikasi yang baik, dalam menangani pasien perioperatif. Petugas kesehatan sebaiknya mengikuti SOP yang telah ditetapkan oleh rumah sakit. Petugas juga perlu menjaga disiplin untuk menegakkan aturan yang harus diikuti oleh pasien selama proses perioperatif. Hal yang sama berlaku saat penata anestesi memberikan pengertian dan pemahaman kepada pasien mengenai prosedur anestesi yang akan dijalankan. (Prawirodihardjo et al., 2021)

Kepuasan pasien adalah elemen penting dari dimensi kualitas pelayanan, dimana peningkatan dalam kualitas pelayanan berkontribusi pada peningkatan kepuasan terhadap pasien. Selain itu, baik kualitas pelayanan maupun kepuasan pasien menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat loyalitas pasien. Dikarenakan hanya sebagian kecil pasien yang menjalani operasi berulang. (Andemeskel et al., 2019)

Kepuasan pasien mencakup keseimbangan antara harapan dan persepsi terhadap pelayanan yang diterima. Dalam menghadapi keluhan, petugas medis perlu secara berulang mengidentifikasi, memantau, dan memodifikasi faktor-faktor yang dapat meningkatkan keluhan atau masalah tersebut. Berbagai faktor yang berperan dalam kepuasan pasien, diantaranya adalah aksesibilitas, kemudahan pelayanan, hubungan interpersonal, kompetensi profesional kesehatan, dan harapan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Penilaian kepuasan pasien terhadap layanan anestesi tetap menjadi metode terbaik untuk mengevaluasi hasil pelayanan dari perspektif pasien. (Prakoso et al., 2017)

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan oleh (Andemeskel et al., 2019) menunjukkan bahwa 68,8% pasien di Rumah Sakit Rujukan Nasional Asmara, merasa puas dengan perawatan anestesi regional. Penelitian yang dilakukan di Jepang, menunjukan tingkat ketidakpuasan sebesar 3,9% terhadap pelayanan anestesi regional. Ketidakpuasan cenderung lebih tinggi pada perempuan dari pada laki-laki. Penelitian yang dilakukan (Laut et al., 2021) di *university of gondar comprehensive specialized hospital, di wilayah Northwest Ethiopia*, menunjukan bahwa keseluruhan pasien sebanyak (74%) menyatakan sangat puas terhadap

pelayanan anestesi regional selama proses intraanestesi, berbeda dengan pelayanan pra dan pascaanestesi, dimana sebagian besar responden menyatakan kurang puas. Tercatat bahwa pasien yang menerima anestesi regional cenderung sangat puas.

RSUD Arjawinangun adalah Rumah Sakit yang terletak di kabupaten Cirebon. Rumah Sakit ini merupakan Rumah Sakit tipe B, di RSUD Arjawinangun Cirebon terdapat ruang IBS yang memiliki 10 kamar operasi diantaranya, OK 1 Mata, OK 2 *debridement*, OK 3 *obgyn*, OK 4 *obgyn*, OK 5 *orthopedi*, OK 6 syaraf, OK 7 *urologi*, OK 8 penyakit menular, OK 9 *bronchoscopy*, OK 10 *curet*.

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di ruang IBS RSUD Arjawinangun Cirebon pada bulan Januari 2024, didapatkan jumlah pasien dengan anestesi regional dalam 3 bulan terakhir berjumlah 405 pasien. Pada bulan Oktober jumlah pasien yang dilakukan regional anestesi sebanyak 129 pasien, bulan November sebanyak 139 pasien, dan bulan Desember sebanyak 137 pasien. Berdasarkan hasil studi pendahuluan 6 dari 10 pasien pada saat praanestesi mengeluh menunggu terlalu lama saat akan dilakukan tindakan operasi dikarenakan ruang operasi yang penuh. Pada saat di ruang operasi pasien mengeluh merasakan kedinginan, dikarenakan setelah menunggu sekitar 15 menit tindakan operasi tak kunjung dimulai, untuk mengatasi kedinginan pasien diberikan selimut oleh penata anestesi. Pada saat pascaanestesi pasien mengatakan senang dikarenakan keluarga pasien dapat mendampingi pasien pada saat pemulihan.

Berdasarkan uraian diatas dapat di ketahui bahwa kualitas pelayanan anestesi yang kurang memuaskan dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien dan membuat mereka tidak mau menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, menjadi tanggung jawab setiap petugas kesehatan untuk memberikan perawatan yang optimal. Banyak organisasi pelayanan kesehatan mengakui bahwa penilaian kepuasan pasien telah menjadi unsur penting dalam menilai kualitas pelayanan. Saat ini penilaian kepuasan pasien terhadap layanan anestesi menjadi suatu keharusan yang tak terhindarkan. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Yang Dilakukan Regional Anestesi Terhadap Pelayanan Anestesi Di RSUD Arjawinangun Cirebon”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu; “Bagaimana Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Yang Dilakukan Regional Anestesi Terhadap Pelayanan Anestesi di RSUD Arjawinangun Cirebon?”

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tentang gambaran tingkat kepuasan pasien yang dilakukan regional anestesi terhadap pelayanan anestesi Di RSUD Arjawinangun Cirebon.

2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien yang dilakukan regional anestesi terhadap pelayanan praanestesi.
- b. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien yang dilakukan regional anestesi terhadap pelayanan intraanestesi.
- c. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien yang dilakukan regional anestesi terhadap pelayanan pascaanestesi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan anestesi regional serta dapat digunakan sebagai bahan pengembangan ilmu keperawatan anestesiologi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Institusi Rumah Sakit

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan masukan dan sebagai data tambahan pelayanan rumah sakit terkait tentang gambaran tingkat kepuasan pasien yang dilakukan regional anestesi terhadap pelayanan anestesi, sehingga dapat dilakukan penanganan yang lebih tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan anestesi, yang diharapkan meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan rumah sakit.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan bacaan dan menambah wawasan pengetahuan bagi mahasiswa kesehatan, khususnya Sarjana Terapan Keperawatan Anestesiologi tentang gambaran tingkat kepuasan pasien yang dilakukan regional anestesi terhadap pelayanan anestesi.

c. Bagi Profesi Penata Anestesi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tambahan bagi penata anestesi terhadap pelayanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien yang dilakukan regional anestesi terhadap pelayanan anestesi.