

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan anestesiologi dan terapi intensif di rumah sakit merupakan salah satu bagian dari pelayanan kesehatan yang berkembang cepat seiring dengan peningkatan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang anestesia. Pelayanan anestesia di rumah sakit antara lain meliputi pelayanan anestesia di kamar bedah dan di luar kamar bedah, pelayanan kedokteran perioperatif, penanggulangan nyeri akut dan kronis, resusitasi jantung paru dan otak, pelayanan kegawatdaruratan dan terapi intensif (Kemenkes, 2011).

Pelayanan anestesi bertujuan memberikan pelayanan anestesia, analgesia dan sedasi secara berperikemanusiaan. Peraturan menteri kesehatan No 519 tahun 2011 juga menyebutkan pelayanan anestesi harus memuaskan bagi pasien yang menjalani pembedahan, prosedur medis atau trauma yang menyebabkan rasa nyeri, kecemasan dan stress psikis lain. Myles (2000 dalam Rizki, 2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien yang mana kepuasan pasien berperan dalam penilaian struktur, proses dan luaran (*outcome*) dari suatu pelayanan.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan subjektif pasien yang timbul dari membandingkan kinerja layanan kesehatan yang diterimanya

dengan apa yang diharapkannya. Era globalisasi yang terjadi sekarang ini, persaingan menjadi sangat penting dan mulai berkembang dalam industri jasa rumah sakit. Rumah sakit sebagai industri mempunyai fungsi sosial dan ekonomi. Persaingan dalam industri jasa adalah memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan handal. Untuk memenangkan persaingan, rumah sakit harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan termasuk tindakan anestesi (Nugraha, 2014).

Ketidakpuasan pelayanan kesehatan yang diterima pasien akan menimbulkan konflik dalam diri pasien dan keluarganya, sehingga seringkali pasien mengadukan ketidakpuasannya kepada media massa baik cetak maupun elektronik, bahkan ada yang sampai ke meja pengadilan. Komplain terhadap ketidakpuasan pelayanan di rumah sakit akan berkurang bila kepuasan pasien dapat ditingkatkan yaitu dengan meningkatkan sumber daya manusia dan mutu pelayanan rumah sakit (Gunawan, 2013).

Upaya untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan salah satunya dapat dilakukan dengan cara penilaian kepuasan pasien. Kepuasan pelayanan pasien terhadap pelayanan anestesi pernah diteliti oleh Jjala *et al* (2010), El-Nasser & Mohamed (2013), Rizki (2014) dan Nugraha (2014) menyebutkan bahwa faktor kepuasan pasien yang berpengaruh tinggi terhadap pelayanan anestesi adalah pemberian informasi yang efektif dan interaksi tenaga kesehatan-pasien. Pemberian informasi melalui interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien dapat dilihat dari seberapa

baik komunikasi yang dilakukan. Komunikasi ini diperlukan pasien untuk meningkatkan pengetahuan pasien terkait proses keperawatan anestesi.

Perawat anestesi dituntut untuk sepenuhnya mengaplikasikan asuhan keperawatan yang profesional dalam kegiatan pelayanan keperawatan, termasuk perannya dalam pelayanan perianestesi mulai pra anestesi, intra anestesi, hingga pasca anestesi sesuai dengan Permenkes No 18 tahun 2016. Perawat sebagai profesi yang banyak berinteraksi dengan pasien tentu membutuhkan komunikasi yang baik agar proses keperawatan yang dilakukannya optimal sehingga meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.

B. Rumusan Masalah

Kepuasan pasien terhadap pelayanan anestesi dipengaruhi beberapa dimensi salah satunya adalah pemberian informasi dan hubungan tenaga kesehatan-pasien. Perawat adalah tenaga kesehatan yang banyak berinteraksi dengan pasien. Berdasarkan dari uraian dan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk menggali pertanyaan sebagai berikut “Bagaimana hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien pada pelayanan anestesi?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum:

Mengetahui hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien pada pelayanan anestesi.

2. Tujuan Khusus:

- a. Mengetahui hubungan antara komunikasi perawat dengan kepuasan pasien.
- b. Mengetahui faktor meningkatkan keeratn hubungan antara komunikasi perawat dengan kepuasan pasien.
- c. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi perawat dengan kepuasan pasien pada pelayanan anestesi.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian adalah keperawatan anestesi dan manajemen keperawatan. Adapun ruang lingkup penelitian dalam review literatur ini yaitu penelitian tentang komunikasi perawat dengan kepuasan pasien.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pengembangan ilmu keperawatan anestesi tentang manajemen mutu pelayanan keperawatan anestesi khususnya hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien pada pelayanan anestesi.

2. Manfaat praktis

a. Bagi perawat anestesi

Memberikan pedoman untuk perawat anestesi dalam meningkatkan kualitas pelayanan anestesi, terutama tentang pemberian informasi dan meningkatkan komunikasi dengan pasien

sehingga dapat berperan maksimal untuk menciptakan kepuasan pasien terhadap pelayanan anestesi yang diberikan.

b. Bagi Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan penelitian selanjutnya dan juga dapat menjadi bahan referensi bacaan mahasiswa dalam pembelajaran yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan anestesi, terutama tentang penerapan komunikasi perawat anestesi.