

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Selain terdapat dampak positif, kemajuan teknologi memberikan dampak kepada kesehatan masyarakat terutama pada tingkat status kesehatan masyarakat, maka dari itu peningkatan kebutuhan akan pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan terutama pelayanan keperawatan. Banyak informasi tentang pelayanan jasa kesehatan yang berujung komplain yang dikeluhkan oleh pasien maupun keluarga pasien. Beberapa kasus sampai dibawa ke pengadilan untuk menyelesaikan masalah yang dikeluhkan oleh pasien maupun keluarga pasien. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya tingkat ketidakpuasan pasien dan keluarga dalam jasa pelayanan dan mutu pelayanan pada suatu rumah sakit. Komplain akan berkurang apabila ditingkatkan dalam bidang sumber daya manusia dan mutu dalam pelayanan rumah sakit kepada pasien dan keluarga (Sartika, Nanda 2011).

Hal terpenting agar pasien tetap menggunakan jasa rumah sakit tersebut adalah tergantung pada bagaimana pasien tersebut merasa puas dan senang mendapatkan pelayanan (Purwoastuti, 2015). Pelayanan rumah sakit dengan mengedepankan kepuasan pelayanan pasien dan keluarga memerlukan penilaian dan sikap mental yang berorientasi melayani, serta pengetahuan dan keterampilan yang dalam melaksanakan pelayanan prima. Agar dapat eksis

melayani pelanggannya, rumah sakit harus memiliki kemauan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang prima serta sumberdaya yang berkualitas. Perawat merupakan sumber daya terbesar dari rumah sakit. Sekitar 40% tenaga keperawatan mempengaruhi kinerja sebuah rumah sakit ataupun pelayanan kesehatan secara langsung (Lili, 2012).

Keperawatan merupakan garis terdepan dalam pemberi pelayanan kesehatan sangat menentukan baik buruknya citra suatu rumah sakit. Sehingga mutu pelayanan keperawatan merupakan daya ungkit yang besar dalam mutu pelayanan kesehatan (Bina Upaya Kesehatan Kementerian Kesehatan, 2012). Sikap dan pengetahuan perawat anestesi sangat dituntut untuk mencegah sesuatu hal yang buruk dan melakukan pelayanan kesehatan dalam bidang anestesi untuk mewujudkan mutu pelayanan yang baik untuk kepuasan pasien dan keluarga.

Profesi perawat anestesi sangat dituntut untuk dapat memberi perhatian, menghargai, komitmen untuk mencegah terjadinya suatu hal yang buruk. Perawat berperan dalam proses memenuhi kebutuhan kesehatan secara holistik, melalui kemampuan dukungan emosional, psikologis, spiritual dan sosial. Hal ini merupakan suatu bentuk tanggung jawab (Potter & Perry, 2012). Perilaku *caring* perawat anestesi dapat menolong pasien dalam meningkatkan perubahan positif dari sisi psikologis, spiritual, sosial dan fisik.

Penampilan sikap *caring* merupakan hal yang penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan untuk menghindari tanggung gugat pasien

dalam pelayanan keperawatan (Laschinger, Gilbert & Smith, 2011). *Caring* merupakan dasar dari seluruh proses yang menggambarkan kesatuan dari nilai-nilai kemanusiaan yang secara menyeluruh. *Caring* adalah hubungan terapeutik antara perawat dengan klien yang diciptakan untuk mencapai derajat kesejahteraan yang lebih tinggi dengan penuh perasaan berdasarkan kemanusiaan dan aspek moral. *Caring* dapat diwujudkan dengan memberikan perhatian, penghargaan tanggung jawab dan bantuan secara ikhlas yang diberikan untuk pasien sebagai manusia secara utuh. *caring* dapat meningkatkan perawat untuk berperilaku humanis terhadap pasien, dimana mampu memperlakukan pasien sebagai manusia yang harus diperhatikan, dijaga dan dilayani setulus hati (Nursalam, 2013)

Perilaku *caring* perawat anestesi sangat penting untuk pasien. Pasien akan merasa diperhatikan, akan merasa aman dari situasi yang mengancam atau situasi yang menyebabkan stress, mengingatkan tingkat kecemasan pasien operasi akan meningkat dan sikap *caring* ini dapat membantu pasien dalam meningkatkan perasaan percaya atas tindakan operasi yang akan dilakukan. Berkurangnya kecemasan dan stress akan meningkatkan pertahanan tubuh dan membantu meningkatkan penyembuhan. Perilaku *caring* perawat anetesi meliputi pelayanan keperawatan anestesi pada pre anestesi, intra anestesi, dan post anestesi (Novieastari, 2012)

Berdasarkan data yang diperoleh dari World Health Organization (WHO), saat fase praoperasi pasien mengalami berbagai stresor yang dapat

menyebabkan rasa takut dan ansietas pada pasien (Sartika, Rompas, 2013). Operasi yang akan dilakukan membutuhkan persiapan mental dan bergantung pada keperawatan pre operatif yang merupakan tahapan awal dari keperawatan perioperatif. Tindakan pembedahan dan general anestesi merupakan tindakan yang mendatangkan stress, karena terdapat ancaman terhadap integritas tubuh dan jiwa manusia. Adanya stress tersebut dapat menimbulkan suatu kondisi kecemasan pada pasien (Jlala HA., French JL., Foxall GL., Hardman JG., Bedforth NM, 2010). Kecemasan pra operasi lebih tinggi ditemukan pada pasien yang memilih General Anestesi dibandingkan dengan mereka yang memilih untuk Regional Anestesi ( $P < 0,05$ ). Penelitian Maheswari & Ismail (2015) mengatakan bahwa pasien dengan general anestesi lebih khawatir jika dirinya tidak bangun dengan teknik pembiusan General anestesi dibanding dengan Regional Anestesi karena kecemasan akibat dibiuis dengan jarum spinal.

Peran perawat anestesi dalam hal ini adalah melakukan pelayanan pre anestesi dalam mempersiapkan fisik dan mental pasien saat anestesi, dan perkiraan lamanya efek anestesi, dan hal-hal yang akan dialami pasien saat anestesi. Pre anestesi adalah suatu tindakan yang dilakukan sebelum anestesi atau pra operasi, dimulai dari ruang perawatan sampai di ruangan tunggu kamar operasi. Dengan mengetahui berbagai informasi saat pre anestesi tersebut, diharapkan pasien merasa lebih siap menghadapi operasi dan pembiusan. Sehingga rasa aman, nyaman dan kepuasan pasien dapat terpenuhi sesuai harapan pasien (Prayuda, 2014)

Pre anestesi sangat penting dilakukan sebagai indikator keberhasilan tindakan anestesi dan pembedahan. Pelayanan pre anestesi meliputi pengkajian secara komprehensif, mempersiapkan mental, fisik, melihat riwayat dahulu dan sekarang, menentukan status fisik ASA, pemilihan jenis anestesi dan informed consent serta melihat kemungkinan yang dapat terjadi pada saat intra dan post anestesi. Pelayanan pre anestesi dilakukan untuk mengetahui efek samping yang tidak diinginkan sehingga dapat diatasi sedini mungkin (Majid,2011)

Kurangnya persiapan mental dan sedikitnya informasi yang diketahui tentang prosedur tindakan dapat mempengaruhi keputusan pasien sehingga tidak jarang pasien menolak dilakukan tindakan sebelum dilaksanakan. Bila tindakan harus dilakukan, kemungkinan akan terjadi ketidakpuasan dan komplain jika hasil tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien. Rasa takut dan cemas akan dialami oleh semua pasien yang akan dialami oleh semua pasien yang akan menjalani anestesi dan pembedahan. Kurangnya persiapan mental dan sedikitnya informasi yang diketahui tentang prosedur tindakan dapat memperngaruhi keputusan pasien (Potter & Perry, 2012)

Peran perawat anestesi pada pelayanan keperawatan adalah melakukan pre anestesi, yaitu memberikan informasi kepada pasien tentang tindakan anestesi, hal-hal yang akan dialami pasien saat anestesi, mempersiapkan mental pasien, dan perkiraan lama efek anestesi. Dengan semua informasi yang diberikan tersebut, diharapkan pasien menjadi lebih siap menghadapi anestesi.

Sehingga pasien merasa aman dan nyaman serta kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan pre anestesi terpenuhi sesuai harapan pasien.

Menurut Rahayu (2011), dalam penelitiannya tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan sikap *caring* perawat yang dipersiapkan perawat pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUP Persahabatan Jakarta, menemukan bahwa 51,9% perawat bersikap *caring* dan 48,1% kurang bersikap *caring*. Menurut Rahayu hal ini merupakan masalah potensial yang dapat mempengaruhi kepuasan klien karena responden (perawat) yang kurang *caring* mempunyai prosentase yang relatif besar (Rahayu, 2011). Hasil penelitian Sukei (2013) didapatkan hasil bahwa persepsi pasien terhadap *caring* perawat yang menyatakan kurang lebih dari separuh yakni (55,8%) dari 52 responden, sedangkan yang mempersepsikan sikap *caring* perawat baik sebanyak (44,2%) dari 52 orang responden. Sedangkan hasil penelitian Tiara (2013) didapatkan hasil bahwa perawat yang memberikan pelayanan (*caring*) terhadap pasien mayoritas rendah yaitu sebanyak 54 responden (56,3 %) dari 96 responden dan pasien yang menilai pelayanan dengan (*caring*) yang tinggi sebanyak 42 responden (43,8 %) dari 96 orang responden.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan melalui wawancara dengan penata anestesi di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada 8 Oktober 2019, diperoleh data jumlah rata-rata pasien yang dilakukan operasi elektif dengan general anestesi di bulan September adalah 157 pasien. Hasil wawancara dengan salah satu penata anestesi, pre anestesi dilakukan di ruang persiapan.

Akan tetapi, penata anestesi di ruang instalasi bedah sentral mengatakan melakukan pre anestesi tidak sepenuhnya dilakukan karena kesibukan operasi yang dilakukan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Anestesi dengan Kepuasan Pelayanan Pre Anestesi pada Pasien General Anestesi di Instalasi Bedah Sentral RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta”.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas tentang pentingnya perilaku *caring* perawat dalam praktik keperawatan anestesi maka dapat dirumuskan masalah penelitian “Bagaimana hubungan penerapan perilaku *caring* perawat anestesi terhadap kepuasan pelayanan pre anestesi pada pasien general anestesi di ruang persiapan operasi”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan dari penerapan perilaku *caring* perawat anestesi terhadap kepuasan pelayanan pre anestesi pada pasien general anestesi di Instalasi Bedah Sentral RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

## 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui pelaksanaan perilaku *caring* perawat anestesi pada pelayanan keperawatan pre anestesi.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pre anestesi yang diberikan oleh perawat anestesi
- c. Mengidentifikasi hubungan penerapan perilaku *caring* perawat anestesi terhadap peningkatan kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan pre anestesi pada pasien general anestesi yang telah dilakukan oleh perawat anestesi.

## **D. Ruang Lingkup**

Penelitian ini termasuk dalam lingkup ilmu keperawatan terutama perilaku *caring* perawat anestesi dalam memberikan pelayanan anestesi yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan dari perilaku *caring* yang diberikan oleh pasien general anestesi di instalasi bedah sentral terhadap peningkatan kepuasan pelayanan pre anestesi di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan anestesi. Perilaku *caring* diharapkan dapat mengurangi kecemasan dan pikiran negatif pasien dari tindakan operasi yang akan dilakukan dan meningkatkan kepuasan dari pelayanan



keperawatan anestesi yang telah dilakukan perawat anestesi. Dengan adanya pelayanan pre anestesi, pasien dapat mempersiapkan mental dan fisik, mengetahui kemungkinan yang akan terjadi, mengetahui informasi tentang pemilihan jenis anestesi, serta perawat anestesi akan melakukan pengkajian pasien secara komprehensif, menentukan status fisik ASA, memilih jenis anestesi yang sesuai dengan kondisi pasien dan memberikan *informed consent* kepada pasien.

2. Secara praktis hasil penelitian dapat dimanfaatkan sebagai :

a. Bagi rumah sakit tempat penelitian

Sebagai bahan acuan untuk tugas dan wewenang kepada semua perawat anestesi di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dalam memberikan pelayanan pre anestesi yang *professional*, dan meningkatkan perilaku *caring* sebagai indikator tercapainya kepuasan pasien sebagai penerima pelayanan.

b. Perawat Anestesi

Sebagai acuan kepada semua perawat anestesi dalam memberikan layanan pre anestesi secara maksimal dalam mewujudkan mutu pelayanan untuk tingkat kepuasan pasien. Perilaku *caring* bagi perawat anestesi sebagai upaya mencegah kelalaian dalam memberikan pelayanan anestesi.

c. Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

Sebagai pengkaya pustaka bacaan mahasiswa di perpustakaan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, khususnya kepada mahasiswa yang memiliki jalur pendidikan dalam bidang anestesi.

**F. Keaslian Penelitian**

1. Prayuda, (2014) dengan judul “Pengaruh Penerapan Perilaku *Caring* Perawat Anstesi terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Keperawatan Pre Anestesi di RSUD Kebumen”. Jenis penelitian yang dilakukan adalah pra eksperimen dengan design *one short case study*. Populasi penelitiannya yaitu semua pasien yang menjalani anestesi. Pengambilan sample adalah dengan *non probability* dengan jumlah 36 pasien. Analisa data menggunakan hipotesis satu sample dengan uji t-test dan hasil uji statistic t-test didapatkan nilai signifikan 0,000. Hasil penelitian ini menunjukkan ada pengaruh pelaksanaan perilaku *caring* oleh perawat anestesi pada pelayanan keperawatan pre *anestesi* di RSUD Kebumen dan sudah dilaksanakan dengan baik, dibuktikan dengan nilai *cut of point* 56,5%, sebageian besar responden merasa puas (50%).
2. Sarjiyem (2017) dengan judul “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Anestesi dengan Kepuasan Pelayanan Pre Anestesi di Ruang Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Bantul”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dengan desain penelitian deskriptif korelasional. Pengambilan sampling *non probability* sampling dengan *teknik purposive sampling*

Populasi dalam penelitian adalah semua pasien yang akan menjalani anestesi pada operasi elektif di ruang rawat inap RSUD Muhammadiyah Bantul dengan jumlah 195 dan jumlah sampel 56 responden. Analisa data menggunakan uji *chi square*. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa perawat anestesi RSUD Muhammadiyah Bantul yang melakukan caring yaitu 51 orang (91,07%). Sebagian besar responden merasa puas dengan perilaku perawat anestesi yaitu 49 orang (87,5%). Hasil uji chi square didapatkan nilai  $X^2$  38,431 dengan signifikan ( $p$ ) 0,000 < 0,05. Terdapat hubungan yang cukup erat antara perilaku caring perawat anestesi dengan kepuasan pelayanan pre anestesi dilihat dari besaran korelasi phi dan cramer menghasilkan angka sama yaitu 0,828 dan koefisien kontingensi menghasilkan nilai yang lebih kecil yaitu 0,638.

3. Wahyudi (2016) dengan judul “Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Perawatan Interna”. Jenis penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif analitik melalui pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 31 responden yang di ambil dengan teknik total sampling. Pengumpulan data dengan menggunakan kuisisioner yang diisi oleh responden dan peneliti. Untuk menguji hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen digunakan uji *Chi-square*, dengan analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian didapatkan ada hubungan penghargaan ( $p=0,020$ ), lama kerja ( $P= 0,008$ ) terhadap perilaku *Caring*

serta tidak ada hubungan bermakna antara motivasi ( $p=0,219$ ) dengan perilaku *caring* perawat pelaksana di Ruang Perawatan Interna RSUD Sinjai.