

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator yang sangat penting, andal, dan terukur untuk menilai sebuah kualitas pelayanan kesehatan (Badrin *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 *excellent* (Menteri Kesehatan RI, 2020). 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, ketrampilan, 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 *excellent* di rumah sakit akan meningkatkan kualitas dan mutu rumah sakit. Kepuasan pasien dipandang sebagai unsur penentu baik atau buruknya sebuah rumah sakit (Diyantika, 2018).

Perasaan tidak puas yang paling sering dikemukakan pasien berkaitan dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit, seperti; keterlambatan pelayanan dokter/perawat, dokter sulit ditemui, kurang komunikatif dan informatif, dan waktu tunggu yang lama (Diyantika, 2018). Organisasi kesehatan dunia mendefinisikan konsep kualitas berkaitan dengan layanan kesehatan yaitu memastikan bahwa setiap pasien menerima serangkaian

layanan diagnostik dan terapeutik yang paling cocok untuk mencapai perawatan kesehatan yang optimal, dengan mempertimbangkan semua faktor, untuk mencapai hasil yang terbaik dengan risiko minimum dan kepuasan pasien yang maksimum khususnya pada layanan anestesi pasien (Linero *et al.*, 2020).

Ada beberapa teknik layanan anestesi untuk menghilangkan sensasi nyeri, raba, suhu, dan posisi. Pemilihan jenis anestesi bergantung pada kondisi pasien dan jenis pembedahannya. Selain itu adanya kualitas, keamanan, efisiensi dan biaya yang dibutuhkan juga harus diperhatikan (Khalid, 2016). Beberapa teknik anestesi yaitu anestesi umum, lokal, dan regional. Pada teknik anestesi regional memungkinkan proses pembedahan pasien tanpa kehilangan kesadarannya (A. Pramono, 2019). Sehingga pasien tetap bisa mendengar atau melihat hal apa yang terjadi disekitarnya. Tentunya hal itu akan menambah pengalaman baru bagi pasien. Namun, pengalaman nyata pasien yang menjalani anestesi regional tersebut jarang dilakukan penilaian tingkat kepuasannya (Maurice-szamburski, 2017).

Studi penelitian di luar negeri menyatakan bahwa kuesioner untuk menilai kepuasan anestesi yang ada sekarang hanya sedikit yang menunjukkan sifat psikometrik yang baik (Linero *et al.*, 2020). Salah satu kuesioner khusus yang menilai kepuasan anestesi regional dan memiliki skor validasi tinggi, baik, unggul adalah kuesioner EVAN-LR (*Evaluation du Vécu de l'Anesthésie LocoRégionale*)(Maurice-szamburski, 2017). EVAN-LR adalah kuesioner hasil pengembangan oleh Axel Maurice-Szamburski, M.D dan ahli lainnya pada tahun 2013 di Prancis yang divalidasi secara khusus untuk menilai kepuasan

anestesi regional pasien selama periode perioperatif. Sampai saat ini instrumen untuk menilai kepuasan pasien dalam anestesi regional yang berdasar pada teori harapan dan menunjukkan validitas yang tinggi adalah EVAN-LR (Maurice-szamburski *et al.*, 2013). Hasil literatur menunjukkan bahwa kuesioner EVAN-LR sebagai instrumen penilai tingkat kepuasan anestesi regional pada pasien pasca-operasi memiliki keterbatasan penelitian bahwa inklusi pasien dibagi dalam dua periode waktu. Sehingga pada studi awal pengembangan InRAS-Q hasil modifikasi EVAN-LR akan difokuskan pada satu periode waktu pasca anestesi regional pasien rawat inap.

Berkaitan dengan kepuasan anestesi regional, peneliti melakukan penelitian di RSUD Cilacap dan mendapatkan data bahwa jumlah pasien dengan anestesi regional pada bulan Juni 2021 ada 110 kasus operasi, lebih banyak dari jumlah anestesi umum (menurut data dari buku registrasi Instalasi Bedah Sentral bulan Juni 2021). Teknik anestesi regional saat ini menjadi pilihan terbaik sebagai teknik utama selama pandemi *Covid-19* karena mampu mengurangi penggunaan anestesi umum dan adanya risiko tindakan yang menghasilkan aerosol dari pasien. Kepuasan anestesi regional pada pasien pasca-operasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti informasi, perhatian, ketidaknyamanan, waktu tunggu, dan rasa sakit. Faktor-faktor tersebut penting karena dapat dilakukan peningkatan intervensi pelayanannya (Khalid, 2016). Untuk meningkatkan faktor kepuasan tersebut dapat dilakukan penilaian kepuasan anestesi regional pada pasien pasca-operasi dengan EVAN-LR.

Berdasarkan penelitian Maurice-szamburski EVAN-LR dengan hasil Cronbach's Alpha adalah 0,88 (Maurice-szamburski *et al.*, 2013) terdiri dari 19 butir pernyataan, terstruktur dalam indeks global dan 5 dimensi. Sampai saat ini kuesioner EVAN-LR masih digunakan untuk mengevaluasi kepuasan anestesi regional pada pasien pasca-operasi (Bresson, 2020). Kelebihan lain kuesioner EVAN-LR adalah penerapannya dalam kerangka perioperatif yang nyata terdiri dari kuesioner singkat, jawabannya yang pendek dan dapat diselesaikan dalam waktu yang cepat. Sehingga hasil yang dilaporkan pasien dapat digunakan sebagai hasil utama proses evaluasi dan menempatkan konsumen layanan kesehatan dalam kendali untuk meningkatkan proses kualitas anestesi regional yang diberikan (Maurice-szamburski *et al.*, 2013).

Penelitian terbaru pada tahun 2020 oleh Ömer Faruk Boran (MD) yang berjudul "*Validation of a perioperative satisfaction questionnaire in regional anaesthesia: A psychometric study*". Penelitian ini membahas tentang validasi kuesioner EVAN-LR. Tujuannya adalah untuk menguji adaptasi budaya dan validasi psikometri dari EVAN-LR. Penelitian dilakukan kepada 402 pasien yang diberikan anestesi regional pasca-operasi di *Kahramanmaraş Sütçü Imam University Training and Research Hospital*. Hasil koefisien Cronbach's Alpha EVAN-LR menunjukkan keandalan yang tinggi yaitu 0,95. Sehingga Skala EVAN-LR terbukti sebagai kuesioner yang valid dan andal untuk menilai kepuasan pasien perioperatif dalam anestesi regional (Boran & Korukcu, 2020).

Indonesia memiliki beberapa penelitian tentang kepuasan anestesi. Tetapi belum ada yang membahas tentang pengembangan kuesioner kepuasan

anestesi regional. Oleh karena itu, perlunya studi awal pengembangan InRAS-Q dengan modifikasi dari kuesioner EVAN-LR versi Indonesia. Diharapkan dapat menjadi kuesioner yang valid, praktis, dan sederhana untuk menilai kepuasan anestesi regional pada pasien pasca-operasi. Sehingga akan meningkatkan kesembuhan pasien, kualitas pelayanan anestesi, dan mutu anestesi di Indonesia seiring dengan perkembangannya ke depan. Dengan demikian, keputusan untuk memilih kuesioner dari EVAN-LR adalah karena terbukti memiliki karakteristik psikometriknya yang kuat, fokus pada pasien yang menerima anestesi regional, perkembangannya unggul di luar negeri (Maurice-szamburski, 2017), dan kuesionernya yang valid dan andal (Boran & Korukcu, 2020).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimanakah studi awal pengembangan InRAS-Q untuk menilai kepuasan anestesi regional pada pasien pasca-operasi di Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Melakukan studi awal pengembangan InRAS-Q untuk menilai kepuasan anestesi regional pada pasien pasca-operasi.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendefinisikan pengembangan InRAS-Q untuk menilai kepuasan anestesi regional pada pasien pasca-operasi.
- b. Membuat model pengembangan InRAS-Q sebagai kuesioner untuk menilai kepuasan anestesi regional pada pasien pasca-operasi.
- c. Melakukan studi awal untuk mengembangkan InRAS-Q hasil modifikasi dari kuesioner EVAN-LR versi Indonesia.
- d. Melakukan uji coba hasil pengembangan kuesioner kepuasan anestesi regional pada pasien pasca-operasi.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini berkaitan dengan bidang anestesiologi mencakup proses perianestesi pada pasien pasca-operasi dengan anestesi regional.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini akan bermanfaat untuk pengembangan pelayanan anestesiologi terkait dengan pengembangan kuesioner kepuasan anestesi regional.

2. Manfaat Praktik

a. Bagi Institusi Rumah Sakit

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan, informasi, dan rumah sakit akan mendapatkan kuesioner InRAS-Q untuk menilai kepuasan anestesi regional pada pasien pasca-operasi.

b. Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai materi pembelajaran untuk kemajuan pendidikan agar mahasiswa dapat menambah wawasan dalam mengembangkan sebuah produk dibidang anestesi.

c. Bagi Ahli Anestesi

Melaksanakan tindakan pelayanan anestesi regional sesuai dengan standarnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber tambahan untuk penelitian, penyempurnaan, atau pengembangan sebuah produk dibidang anestesi.

F. Keaslian Penelitian

Menurut peneliti, saat ini belum ada penelitian yang berjudul “Studi Preliminari Pengembangan *Indonesian Regional Anesthesia Satisfaction Questionnaire (InRAS-Q)* untuk Menilai Kepuasan Anestesi Regional pada Pasien Pasca-operasi”. Adapun penelitian yang hampir sama yaitu:

1. Penelitian dengan judul “*Development and Validation of a Perioperative Satisfaction Questionnaire in Regional Anesthesia*” oleh Axel Maurice-Szamburski, M.D., Nicolas Bruder, M.D., Ph.D., Anderson Loundou, Ph.D., dan ahli lainnya tahun 2013. Jenis penelitian ini adalah pengembangan dan validasi kuesioner EVAN-LR di Prancis Tenggara pada tiga rumah sakit universitas. Dilakukan pengembangan EVAN-LR dalam Bahasa Perancis dan Inggris. Populasi penelitiannya yaitu semua

pasien yang menjalani anestesi regional dengan jumlah sampel 390 pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan EVAN-LR dengan Cronbach's Alpha 0,88. Kuesioner ini terdiri dari 19 butir pernyataan, terstruktur dalam lima dimensi: perhatian, informasi, ketidaknyamanan, waktu tunggu, dan rasa sakit. Para peneliti telah memvalidasi alat ukur baru untuk menilai kepuasan anestesi regional pasien pasca-operasi (Maurice-szamburski *et al.*, 2013).

2. Penelitian dengan judul "*Validation of a perioperative satisfaction questionnaire in regional anaesthesia: A psychometric study*" oleh Ömer Faruk Boran (MD) dan Ozgur Korukcu (PhD) tahun 2020. Penelitian dilakukan di *Kahramanmaraş Sütçü Imam University Training and Research Hospital*. Jenis penelitian yang dilakukan adalah uji validasi kuesioner EVAN-LR untuk menilai kepuasan anestesi regional pada pasien pasca-operasi. Hasil penelitian ini menunjukkan koefisien Cronbach's Alpha yang tinggi yaitu 0,95. Sampel penelitiannya yaitu pada 402 pasien yang diberikan anestesi regional pasca-operasi. Berdasarkan analisis 5 dimensi faktor pada EVAN-LR telah dikonfirmasi keandalannya. Sehingga Skala EVAN-LR terbukti sebagai kuesioner yang valid dan andal (Boran & Korukcu, 2020).
3. Penelitian dengan judul "*Development and Validation of a Perioperative Satisfaction Questionnaire*" oleh Pascal Auquier, MD, Ph.D., Nicolas Pernoud, MD, dan ahli lainnya tahun 2005. Tujuan dari penelitian ini adalah mengembangkan dan memvalidasi kuesioner *Evaluation du Vécu de*

l'Anesthésie Générale (EVAN-G) untuk menilai kepuasan periode perioperatif dengan anestesi umum. Populasinya adalah pasien yang menjalani anestesi umum di Prancis. Hasilnya menunjukkan Reliabilitas dengan perhitungan Cronbach koefisien berkisar antara 0,73 hingga 0,91. Sebanyak 874 pasien diambil dari 8 departemen anestesi (termasuk 4 rumah sakit universitas) di Perancis Tenggara. EVAN-G mencakup 26 item yang terdiri dari perhatian (5 item), privasi (4 item), informasi (5 item), nyeri (5 item), ketidaknyamanan (5 item), dan menunggu (2 item) (Auquier *et al.*, 2005) .

G. Spesifikasi Kuesioner

Spesifikasi produk yang dikembangkan berupa pengembangan kuesioner kepuasan anestesi regional pada pasien pasca-operasi hasil modifikasi dari kuesioner EVAN-LR versi Indonesia yang dijelaskan sebagai berikut.

1. Pengembangan kuesioner kepuasan anestesi regional pada pasien pasca-operasi merupakan hasil modifikasi dari kuesioner EVAN-LR yang diberi nama InRAS-Q (*Indonesian Regional Anesthesia Satisfaction Questionnaire*).
2. Pengembangan pada isi InRAS-Q terdiri dari 19 pernyataan dengan pilihan 1-5 poin jawaban terdiri dari aspek informasi, perhatian, ketidaknyamanan, rasa sakit, dan waktu tunggu.
3. Pengembangan InRAS-Q hasil modifikasi dari kuesioner EVAN-LR versi Indonesia digunakan untuk menilai tingkat kepuasan anestesi regional pada pasien pasca-operasi.