

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Anestesi di RSUD Al-Ihsan Bandung

Muhammad Aries Dwi Prakoso¹, Saleh Trisnadi², Rika Nilapsari³

¹Program Pendidikan Sarjana Kedokteran, Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung,

²Departemen Anestesi, Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung,

³Departemen Patologi Klinik, Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung

Abstrak

Salah satu pelayanan kesehatan di Indonesia adalah pelayanan anestesiologi dan terapi intensif yang diberikan di rumah sakit. Jenis pelayanan yang diberikan oleh setiap rumah sakit akan berbeda, tergantung dari fasilitas dan sumber daya yang dimiliki oleh rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien menjadi tingkatan pemenuhan yang merupakan komponen penting dan menjadi indikator kualitas dalam pelayanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan anestesi di RSUD Al-Ihsan Bandung. Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif observasional dengan pengambilan sampel menggunakan purposive sampling kepada pasien yang telah menjalani tindakan anestesi di RSUD Al-Ihsan Bandung. Data tingkat kepuasan pelayanan anestesi didapatkan dari pengisian kuesioner dan wawancara dengan menggunakan form yang sudah divalidasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan pre-anestesi dan pasca-anestesi. Aspek *empathy* pada pelayanan pre-anestesi dan pasca-anestesi menjadi aspek terbesar (82,9% dan 74,3%) terhadap kepuasan pasien. Sedangkan aspek *fear and concern* pada pre-anestesi masih menjadi masalah karena nilainya masih tinggi yakni 25,7% artinya responden masih banyak yang merasa takut. Pelayanan anestesi di RSUD Al-Ihsan Bandung sudah cukup baik pada semua aspek (*tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance, fear and concern, dan discomfort and needs*) yang ditunjukkan dengan pernyataan puas pada sebagian besar responden.

Kata Kunci: kepuasan pasien, pelayanan anestesi

Description of Patient Satisfaction Level to Anesthesia Services at RSUD Al-Ihsan Bandung

Abstract

One of the health services in Indonesia is anesthesiology and intensive therapy provided at the hospital. The type of services provided by each hospital will vary, depending on the facilities and resources owned by the hospital. Patient satisfaction becomes the level of compliance which is an important component and an indicator of quality in health services. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction on anesthesia services in RSUD Al-Ihsan Bandung. The research was conducted by descriptive observational method and using purposive sampling to patients who were operated upon under anaesthesia in RSUD Al-Ihsan Bandung. Data on the satisfaction level

of anesthesia services were obtained from the questionnaire and interview using a validated form. The results showed that most respondents expressed satisfaction with pre-anesthesia and post-anesthesia services. The empathy aspect of pre-anesthesia and post-anesthesia services is the biggest aspect (82.9% and 74.3%) of patient satisfaction. While the aspects of fear and concern on pre-anesthesia is still a problem because the value is still high ie 25.7% means that many respondents are afraid. The anesthesia service at RSUD Al-Ihsan Bandung was good enough in all aspects (tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance, fear and concern, and discomfort and needs) as indicated by satisfaction statement in most respondents.

Keywords: patient satisfaction, anesthesia service

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan di Indonesia salah satunya adalah pelayanan anestesiologi dan terapi intensif. Pelayanan anestesiologi dan terapi intensif adalah tindakan medis yang dilakukan oleh dokter spesialis anestesiologi dalam kerja sama tim meliputi penilaian pra anestesia (pra operatif), intra anestesia dan pasca anestesia serta pelayanan lain sesuai bidang anestesiologi antara lain terapi intensif, gawat darurat dan penatalaksanaan nyeri.¹

Jenis pelayanan yang diberikan oleh setiap rumah sakit akan berbeda, tergantung dari fasilitas, sarana dan sumber daya yang dimiliki oleh rumah sakit tersebut. Pelayanan yang diberikan ialah berdasarkan ilmu kedokteran mutakhir dan teknologi tepat guna, dengan mendayagunakan sumber daya manusia (SDM) yang berkompoten dan profesional, dan menggunakan peralatan juga obat-obatan yang sesuai dengan standar pedoman dan rekomendasi profesi anestesiologi dan terapi intensif Indonesia.¹ Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar dan persepsi pengguna layanan, maka pengguna layanan pun akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien menjadi tingkatan pemenuhan yang merupakan komponen penting dan menjadi indikator kualitas dalam pelayanan kesehatan.²

Kepuasan pasien adalah keseimbangan antara harapan dan persepsi dari apa yang diterima dalam pelayanan. Jika ada keluhan dan masalah, staf medis harus terus mengidentifikasi, memantau, dan memodifikasi faktor yang dapat memperbaiki keluhan atau masalah tersebut.³ Banyak faktor yang berkontribusi untuk kepuasan pasien termasuk aksesibilitas dan kemudahan layanan, hubungan interpersonal, kompetensi profesional kesehatan, dan harapan pasien dalam menerima pelayanan.⁴ Ada pula dimensi pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pasien terdiri atas lima dimensi meliputi *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati).^{5,6} Penilaian kepuasan pasien terhadap layanan anestesi tetap merupakan cara terbaik untuk mengevaluasi hasil pelayanan dilihat dari sudut pandang pasien.⁷

Dari beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya, didapatkan pasien yang menjalani pembedahan dengan anestesi umum dan anestesi lokal di Amerika, 87% menyatakan puas, 0,5% tidak puas, dan 12,5% tidak memberikan pendapat pada pelayanan anestesi yang diberikan.⁸ Dari penelitian di Australia, kepuasan pasien terhadap pelayanan anestesi dan penanganan gejala seperti mual, muntah, nyeri, dan komplikasi menggambarkan tingkat kepuasan yang tinggi, mencapai 96,8% dari total responden yang dinilai.⁹

Anestesi juga merupakan prosedur yang tidak terelakkan yang dilakukan di rumah sakit terutama pada tindakan operasi, sehingga indikasi pelaksanaan tindakan operasi menjadi tinggi. Peningkatan kebutuhan layanan anestesi yang tidak seimbang dengan jumlah anesthesiologi dan prasarana rumah sakit menyebabkan tindakan anestesi dan operasi di rumah sakit mengalami waktu tunggu menjadi panjang dan tindakan anestesi seringkali dilakukan oleh perawat anestesi, hal ini dikhawatirkan menyebabkan pelayanan pada pasien menjadi kurang maksimal.¹ Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Al-Islam Bandung yang menemukan bahwa peningkatan jumlah pasien menyebabkan waktu tunggu yang menjadi panjang sehingga berdampak pada kepuasan pasien.¹⁰

Survey terhadap evaluasi pelayanan ditujukan terutama pada pelayanan pra anestesia dan pasca anestesia, mengingat bahwa sulit untuk mengevaluasi pelayanan intra anestesia.² Evaluasi akan dilakukan mengacu pada teori Parasuraman dengan menilai lima dimensi yaitu *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* yang mewakili dimensi kepuasan pasien.⁵

Penilaian terhadap kepuasan layanan anestesi di rumah sakit khususnya RSUD Al-Ihsan belum pernah dilakukan dan mengingat bahwa RSUD Al-Ihsan adalah rumah sakit pendidikan utama Unisba, dan banyak peserta didik Unisba di bagian anestesi ikut serta dalam layanan, maka peneliti merasa tertarik untuk menilai kepuasan pasien terhadap layanan pre anestesia dan pasca anestesia di RSUD Al-Ihsan.

Metode

Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif observasional dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan anestesi di Rumah Sakit Umum Daerah Al-Ihsan Bandung.

Hasil

Data diambil di Rumah Sakit Umum Daerah Al-Ihsan dengan metode *purposive sampling* dan didapatkan 35 orang pasien yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Adapun distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Responden

Data	Responden	Prosentase
Jenis kelamin		
Laki-laki	14	40,0
Perempuan	21	60,0
Usia		
<=25 tahun	3	8,6
26-35 tahun	8	22,9
36-45 tahun	12	34,3
46-55 tahun	11	31,4
> 55 tahun	1	2,9
Pendidikan		
SD	4	11,4
SMP	10	28,6
SMA	11	31,4
D3	3	8,6
S1	7	20,0

Dari pengambilan data didapatkan responden terbanyak berjenis kelamin wanita (60%), usia terbanyak 36-45 tahun (34,3%) dan didominasi tingkat pendidikan SMA (31,4%).

Hasil penelitian tingkat kepuasan terhadap pelayanan anestesi di RSUD Al-Ihsan dengan pernyataan puas pada pelayanan pre anestesi 65,7% dan pelayanan pasca anestesi 77,1%. Dapat dilihat lebih rinci pada tabel 2.

Tabel 2. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Anestesi

Pernyataan	Pre Anestesi (%)	Pasca anestesi (%)
Sangat tidak puas	0,0	0,0
Tidak puas	0,0	0,0
Cukup	34,3	22,9
Puas	65,7	77,1
Sangat tidak puas	0,0	0,0

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien kemudian dirinci berdasarkan berbagai aspek, yakni aspek *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Untuk pelayanan pre-anestesi ditambahkan aspek *fear and concern* dan untuk pelayanan pasca-anestesi ditambahkan aspek *discomfort and needs*. Hasil dapat dilihat pada tabel selanjutnya.

Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan pre-anestesi ditinjau dari berbagai aspek, ternyata didominasi oleh pernyataan puas dan sangat puas dari responden. Pernyataan yang tertinggi didapatkan pada aspek *emphaty* (sangat puas 82,9%). Untuk pelayanan pre-anestesi ditambah aspek *fear and concern*, aspek ini yang menyatakan cukup sebesar 54,3%, namun pernyataan tidak puas masih cukup tinggi yaitu 25,7%.

Tabel 3. Gambaran Aspek Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Anestesi

Pernyataan	Pre-anestesi (%)	Pasca-anestesi (%)
Tangibles		
- Sangat tidak puas	0,0	0,0
- Tidak puas	0,0	0,0
- Cukup	0,0	2,9
- Puas	68,6	65,7
- Sangat puas	31,4	31,4
Emphaty		
- Sangat tidak puas	0,0	0,0
- Tidak puas	0,0	0,0
- Cukup	2,9	0,0
- Puas	14,3	25,7
- Sangat puas	82,9	74,3
Reliability		
- Sangat tidak puas	0,0	0,0
- Tidak puas	0,0	0,0
- Cukup	0,0	0,0
- Puas	45,7	77,1
- Sangat puas	54,3	22,9
Responsiveness		
- Sangat tidak puas	0,0	0,0
- Tidak puas	0,0	0,0
- Cukup	5,7	5,7
- Puas	48,6	68,6
- Sangat puas	45,7	31,4
Assurance		
- Sangat tidak puas	0,0	0,0
- Tidak puas	0,0	0,0
- Cukup	0,0	5,7
- Puas	60,0	68,6
- Sangat puas	40,0	25,7
Fear and concern		
- Sangat tidak puas	0,0	
- Tidak puas	25,7	
- Cukup	54,3	
- Puas	17,1	
- Sangat puas	2,9	
Discomfort and needs		
- Sangat tidak nyaman		0,0
- Tidak nyaman		2,9
- Biasa saja		42,9
- Nyaman		42,9
- Sangat nyaman		11,4

Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan pasca-anestesi juga ditinjau dari berbagai aspek yang sama, hasilnya didominasi oleh pernyataan puas dan sangat puas dari responden. Pernyataan yang tertinggi didapatkan sama dengan pelayanan pre-anestesi yaitu pada aspek *emphaty* (sangat puas 74,3%). Untuk pelayanan pasca-anestesi ditambah aspek *discomfort and needs*, aspek ini yang menyatakan cukup dan tidak puas berada pada jumlah yang sama banyak yaitu 42,9%.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan dari 35 responden yang telah menjalani tindakan anestesi di RSUD Al-Ihsan yang terbanyak adalah responden perempuan (60%) memiliki rentang usia 36 sampai 55 tahun (34,3%) dan berdasarkan tingkat pendidikan, yang terbanyak adalah pendidikan SMA (31,4%).

Dari keseluruhan responden hampir seluruhnya menyatakan puas terhadap pelayanan anestesi di RSUD Al-Ihsan Bandung. Dari pelayanan pre-anestesi ditemukan sebanyak 23 responden (65,7%) menyatakan puas dan pada pelayanan pasca-anestesi didapatkan sebanyak 27 responden (77,1%) yang menyatakan puas.

Pada pelayanan pre-anestesi didapatkan bahwa pada semua aspek yakni *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *assurance* dan *responsiveness* memiliki pernyataan puas dan sangat puas dengan urutan terbesar yakni *emphaty* (sangat puas 82,9%), *tangibles* (puas 68,6%), *assurance* (puas 60%), *reliability* (54,3%), dan *responsiveness* (puas 48,6%). Hal ini kemungkinan disebabkan karena saat ini RSUD Al-Ihsan Bandung telah terakreditasi paripurna sehingga setiap unit layanan telah terstandarisasi terutama unit Instalasi Bedah Sentral untuk memberikan pelayanan yang berbasis pada keselamatan pasien (*patient safety*). Namun dari aspek *fear and concern* didapatkan 25,7% pasien masih merasakan ketakutan dan kekhawatiran saat pre-anestesi. Hasil penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan di RSUP dr. Sardjito Yogyakarta yang menyatakan sedikitnya jumlah pasien yang merasa takut, cemas, dan tidak nyaman. Kemungkinan hal ini disebabkan masih belum maksimalnya edukasi kepada pasien saat sebelum tindakan. Edukasi akan indikasi, efek samping, dan jenis tindakan anestesi yang baik dapat menurunkan tingkat ketakutan pasien, karena pasien lebih paham akan tindakan yang dijalani.

Aspek kepuasan pada pelayanan pasca-anestesi menunjukkan pernyataan puas dan sangat puas yang tinggi berurutan dari *empathy* (sangat puas 74,3%), *reliability* (puas 77,1%), *assurance* (puas 68,6%) dan *responsiveness* (puas 68,6%), dan *tangibles* (puas 65,7%). Dari aspek kenyamanan yang dinilai, 42,9% merasakan nyaman pada pelayanan pasca-anestesi, artinya adanya efek samping pasca-anestesi tidak terlalu mengganggu kenyamanan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa unit Instalasi Bedah Sentral RSUD Al-Ihsan mengeliminir adanya efek samping pada pasien dengan baik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di RSUP dr. Sardjito Yogyakarta yang menunjukkan tingginya tingkat kenyamanan.¹¹

Hasil penelitian ini menggambarkan pelayanan anestesi yaitu pre-anestesi dan pasca-anestesi di RSUD Al-Ihsan Bandung secara garis besar sudah dilakukan dengan baik, hanya perlu perbaikan pada aspek edukasi pasien di tahap pre-anestesi.

Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian pada pasien yang menjalani operasi di Rumah Sakit Umum Daerah Al-Ihsan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan anestesi di RSUD Al-Ihsan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, yaitu pada tahap pre-anestesi sebesar 65,7% dan tahap pasca-anestesi 77,1%.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pimpinan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung, tim pembimbing, dan pihak RSUD Al-Ihsan Bandung.

Daftar Pustaka

1. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 519/MenKes/Per/III/2011 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Anestesiologi dan Terapi Intensif di Rumah Sakit. 2011.
2. Gebremedhn EG, Chekol WB, Amberbir WD, Flatie TD. Patient satisfaction with anaesthesia services and associated factors at the University of Gondar Hospital, 2013: a cross-sectional study. BMC. 2015. Tersedia di:<http://www.biomedcentral.com/1756-0500/8/377>
3. Fung D, Cohen MM. Measuring patient satisfaction with anesthesia care: A review of Current Methodology. *Anesth Analg.* 1998;87:1089–98.
4. Hall JA, Dornan MC. What patients like about their medical care and how often they are asked: a meta-analysis of the satisfaction literature. *Soc Sci Med.* 1998.
5. Tjiptono F, Candra G. *Service, Quality, and Satisfaction*. 3rd ed. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2005.
6. Irawan H. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. 1st ed. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. 2002.
7. Capuzzo M, Alvisi R. Is it Possible to Measure and Improve Patient Satisfaction with Anesthesia? *Anesthesiol Clin.* 2017 Feb. Tersedia di: <http://dx.doi.org/10.1016/j.anclin.2008.07.008>
8. Wolowicka L, Trjanowska L, Bartkowska SA BE. Patient satisfaction with anesthesia as a measure of quality of anesthesia care. *Folia Med Cracov.* 2001.
9. Myles PS, Williams DL, Hendrata M, Anderson H, Weeks AM. Patient satisfaction after anaesthesia and surgery: results of a prospective survey of 10,811 patients. *Br J Anaesth.* 2000 Jan;84(1):6–10.
10. Susanti Y, Azis Y, Kusnadi D. Pengaruh Appointment Registration System terhadap Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien. 2015.
11. Nugraha A. *Studi Tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Anestesi Umum Di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta*. Skripsi. 2014. Tersedia di: http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=73931&obyek_id=4