

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Sebanyak 78% pasien yang dirawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan keluhan utama yaitu nyeri (Mardalena, 2018). Menurut Admassie dkk, (2022) pasien yang datang ke IGD dengan kategori nyeri sedang dan berat sebanyak 65% dan sebanyak 35% dalam kategori nyeri ringan. Survei yang dilakukan di Inggris pada tahun 2012, menunjukkan bahwa pasien di IGD mengeluhkan nyeri sebagai penyebab utama pasien masuk IGD dengan jumlah sebanyak 64% dari total responden (Keating & Smith, 2011). Beberapa pasien yang mengalami nyeri dengan kategori berat di IGD melaporkan tidak mendapatkan manajemen nyeri yang sesuai, sehingga pasien masih merasakan ketidaknyamanan akibat nyeri yang dirasakan (Potter & Perry, 2010).

Menurut *International Association of Study of Pain (IASP)*, nyeri diartikan sebagai pengalaman yang tidak menyenangkan terkait sensorik dan emosional berkaitan dengan terjadinya kerusakan jaringan aktual maupun potensial yang berhubungan dengan pengalaman dan dipengaruhi oleh aspek lain seperti faktor-faktor sensori fisiologi, emosi, perilaku dan kognitif (Faisol, 2022). Optimalisasi manajemen nyeri tidak hanya untuk menurunkan intensitas skala nyeri yang dirasakan oleh pasien, namun juga untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Manajemen nyeri merupakan tindakan mengkaji serta mengatasi pengalaman sensorik atau emosional yang berhubungan dengan kerusakan jaringan atau fungsional.

Kondisi di IGD yang *overcrowded* serta ketidakseimbangan antara jumlah pasien dengan perawat mempengaruhi beberapa faktor seperti lamanya waktu tunggu, lingkungan penuh dan sesak serta respon perawat yang kurang tanggap terhadap keluhan pasien, hal ini mengakibatkan pasien merasa tidak puas ketika menerima pelayanan di IGD. Kondisi *overcrowded* ini juga berpotensi mempengaruhi manajemen nyeri dengan penundaan yang signifikan dalam penilaian nyeri dan pemberian analgesik (Nurhidayah, 2019).

Pengelolaan manajemen nyeri bisa dilakukan dengan teknik farmakologi dan non farmakologi. Manajemen nyeri farmakologi adalah upaya untuk meredakan dan menyembuhkan nyeri menggunakan obat sebagai penghilang rasa nyeri. Sementara itu, penatalaksanaan nyeri non farmakologi merupakan upaya untuk menyembuhkan nyeri dengan tidak menggunakan obat-obatan melainkan menggunakan intervensi keperawatan seperti distraksi dan hipnotis atau disebut terapi komplementer. Beberapa jenis manajemen nyeri nonfarmakologis diantaranya yaitu teknik relaksasi, distraksi, afirmasi, hipnosis, musik dan *guided imagery* (Faisol, 2022). Mengoptimalkan manajemen nyeri merupakan tantangan perawat di IGD mengingat prevalensi nyeri yang tinggi (Stephan dkk, 2010). Bukan hanya penerapan manajemen nyeri yang perlu diperhatikan, tetapi juga pengkajian yang lebih mendalam mengenai tatalaksana perawat dalam memberikan terapi manajemen nyeri pada pasien di IGD (Potter & Perry, 2010).

Perawat perlu memfokuskan pemberian intervensi keperawatan untuk mengurangi nyeri yang dirasakan pasien. Beberapa teori keperawatan menyebutkan aspek kenyamanan sebagai salah satu kebutuhan dasar manusia yang menjadi tujuan pemberian asuhan keperawatan. Berdasarkan teori Kolcaba, konsep kenyamanan merupakan hal yang paling utama dalam proses keperawatan, hal ini berkaitan erat dengan pemenuhan rasa aman dan nyaman, serta konsep kenyamanan memiliki subjektifitas yang sama dengan rasa nyeri. Kolcaba menyatakan, kenyamanan merupakan suatu aspek dalam kebutuhan dasar manusia yang meliputi ketentraman (kepuasan yang meningkatkan penampilan sehari-hari), kelegaan (kebutuhan telah terpenuhi) dan transenden (keadaan tentang suatu yang melebihi masalah atau nyeri). Penilaian terhadap konteks kenyamanan memberi perawat pilihan yang lebih luas dalam melakukan intervensi keperawatan untuk mengatasi nyeri. Dengan memahami nyeri secara menyeluruh, perawat dapat mengembangkan strategi yang lebih baik pada penanganan nyeri yang berhasil sehingga memberikan efek kepuasan pada klien (Yuliana dkk, 2018).

Keberhasilan dalam melakukan manajemen nyeri di IGD merupakan salah satu indikator mutu pelayanan dan dapat digunakan sebagai penanda untuk menilai suatu pelayanan. Nyeri yang dikeluhkan pasien akan berdampak pada layanan yang diberikan sehingga akan berpengaruh pada peningkatan mutu. Kepuasan pasien dan

keluarga salah satunya sangat bergantung pada pemberian asuhan keperawatan dan pelayanan yang dilakukan oleh perawat, hal ini sebagai upaya dalam menjaga kualitas mutu di Rumah Sakit. Selaras dengan pernyataan Maharizky bahwa kepuasan pasien dan keluarga berpengaruh terhadap layanan yang diberikan (Maharizky, 2019). Manajemen nyeri yang tidak adekuat di rumah sakit akan menimbulkan dampak yang sangat merugikan, tidak hanya bagi pasien karena dapat menyebabkan morbiditas dan mortalitas tetapi juga bagi rumah sakit dari segi pengeluaran keuangan yang digunakan untuk mengatasi komplikasi akibat manajemen nyeri yang tidak adekuat dan menurunkan mutu layanan rumah sakit serta menurunkan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan rumah sakit (Keputusan Menkes RI 2019).

Kepuasan pasien merupakan hasil dari pelayanan kesehatan yang baik. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Hal ini dapat dibuktikan bahwa pasien yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan cenderung akan mematuhi saran, loyal, dan menaati rencana pengobatan yang telah disepakati (Kemenkes, 2021). Kepuasan adalah perasaan individu setelah membandingkan hasil yang didapatkan dengan yang diharapkan. Kepuasan pasien adalah salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan pendapat pasien mengenai perasaan senang maupun kecewa terhadap pelayanan yang didapatkan (Wahdatin, 2019). Pasien akan merasa puas ketika mendapatkan layanan yang sama bahkan melebihi harapan. Sementara itu, ketidakpuasan merupakan perasaan yang timbul ketika sesuatu yang didapat tidak sesuai dengan harapan pasien (Librianty, 2018). Kepuasan pasien adalah hasil kesesuaian penilaian pasien antara pelayanan kesehatan yang didapatkan dengan yang diharapkan yang ia terima di suatu fasilitas kesehatan. Oleh sebab itu, kepuasan pasien bergantung pada pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit (Novitasari dkk, 2019).

Departemen Kesehatan telah menetapkan standar nasional kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes RI) Tahun 2016 mengenai Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien adalah sebesar 95% (Kemenkes, 2016). Apabila terdapat pelayanan kesehatan memiliki nilai standar kepuasan pasien di bawah 95% maka

pelayanan kesehatan tersebut dianggap tidak berkualitas dan tidak memenuhi standar minimal. Mutu pelayanan yang diberikan seorang perawat agar bisa memberikan kepuasan kepada pasien khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari responsiveness (cepat tanggap), reliability (tepat waktu), assurance (sikap), empathy (perhatian dan kepedulian) dan tangible (mutu jasa pelayanan) (Novitasari dkk, 2019).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Shill dkk, (2012) bahwa dari total responden sebanyak 190 pasien (39,9%) merasa sangat puas dengan manajemen nyeri yang didapatkan di IGD (Shill dkk, 2012). Berdasarkan hasil studi pendahuluan, di IGD RSUD Pasar Minggu, setiap bulannya terdapat 70% pasien datang ke IGD dengan keluhan nyeri. Akreditasi RSUD Pasar Minggu yang diberikan oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dinyatakan lulus tingkat utama (4 bintang), dan tingkat kepuasan berdasarkan survei kepuasan masyarakat pada tahun 2022 memperoleh nilai SKM 87,83% dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan Baik. Penelitian ini juga belum dilakukan di IGD RSUD Pasar Minggu, berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Menerima Manajemen Nyeri di IGD di RSUD Pasar Minggu.

I.2 Rumusan Masalah

IGD termasuk sebagai salah satu departemen pelayanan di Rumah Sakit yang berperan sebagai pintu utama ketika menangani kasus kegawatdaruratan. IGD memiliki peran penting dalam memberikan pertolongan pertama untuk meningkatkan kelangsungan hidup dan meminimalkan kecacatan pada pasien yang datang dengan berbagai kondisi. Salah satu kondisi yang sering dijumpai adalah keluhan nyeri, bahkan menjadi penyebab utama pasien datang ke IGD. Oleh karena itu, perawat di IGD harus memiliki kompetensi untuk memberikan perawatan dengan cepat dan tepat pada pasien yang memiliki keluhan nyeri.

Kemampuan perawat yang baik dalam melakukan manajemen nyeri pada pasien akan menurunkan skala nyeri dan meningkatkan kualitas hidup pasien, hal ini pasti akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien selama mendapat perawatan di IGD. Pemberian manajemen nyeri yang tepat dan cepat tentu akan

memberikan kepuasan yang baik bagi pasien, begitu juga sebaliknya, jika pasien mendapatkan manajemen nyeri yang kurang baik, maka akan memberikan kesan negatif dan menurunkan tingkat kepuasan yang dimiliki pasien.

Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat diketahui bahwa peran perawat sangat penting dalam pemberian penatalaksanaan manajemen nyeri, karena mayoritas keluhan pasien di IGD adalah nyeri. Sehingga dapat dirumuskan masalah penelitian “Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien dalam menerima manajemen nyeri di IGD RSUD Pasar Minggu?”.

I.3 Tujuan Penelitian

I.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Pasien dalam Menerima Manajemen Nyeri di IGD RSUD Pasar Minggu.

I.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran demografi pasien dengan keluhan nyeri di IGD RSUD Pasar Minggu
- b. Mengetahui gambaran manajemen nyeri yang digunakan di IGD RSUD Pasar Minggu
- c. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien dalam menerima manajemen nyeri yang diberikan di IGD RSUD Pasar Minggu

I.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Profesi
Mampu memberikan referensi untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan perawat khususnya dalam penatalaksanaan manajemen nyeri pasien gawat darurat di Instalasi Gawat Darurat.
- b. Bagi Institusi
Dapat digunakan sebagai referensi pembelajaran bagi mahasiswa agar dapat meningkatkan pemahaman terkait penatalaksanaan manajemen nyeri khususnya di Instalasi Gawat Darurat.
- c. Bagi Instansi Terkait

Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi Rumah Sakit terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan keperawatan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien khususnya di Instalasi Gawat Darurat.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai salah satu sumber atau referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai tingkat kepuasan pasien dalam menerima manajemen nyeri di IGD.

e. Bagi Masyarakat Umum

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai sarana untuk menyampaikan saran dan pendapat pasien terkait pemberian manajemen nyeri yang diberikan perawat di IGD.