

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Nyeri merupakan pengalaman sensorik dan emosional yang tidak menyenangkan yang dapat dialami oleh semua orang. Nyeri membawa dampak yang cukup penting bagi para pasien, respon stres yang muncul akibat nyeri dapat menghasilkan efek samping yang serius pada pasien yang berada di unit perawatan. Fenomena ini dapat mengakibatkan peningkatan kadar katekolamin yang beredar dalam tubuh, sehingga memicu vasokonstriksi pada arteriol, menghambat perfusi jaringan, dan menurunkan tekanan parsial oksigen dalam jaringan (Shaikh dkk., 2018).

Nyeri sendiri itu memiliki konsekuensi yang signifikan terhadap kualitas hidup, termasuk gangguan tidur, penurunan nafsu makan, ketidaknyamanan fisik, dan dampak negatif pada kesejahteraan psikososial penderita. Oleh karena itu, pemahaman yang baik tentang nyeri dan faktor pendukung penyebab nyeri sangat penting sebagai pedoman dalam memberikan perawatan yang optimal dan efektif. (Wandini & Resandi, 2020).

Rasa nyeri pada pasien penderita kanker merupakan salah satu contoh masalah yang umum dan sering dieluhkan. Rasa sakit biasanya timbul karena adanya tekanan dari masa kanker, dan bisa juga disebabkan oleh efek samping dari pengobatan kanker seperti tindakan pembedahan, kemoterapi, dan konsumsi obat-obatan. Jika dapat diatasi melalui penggunaan obat-obatan atau terapi pengurangan rasa sakit, hal ini berpotensi meningkatkan kualitas hidup penderita dengan memberikan tidur yang lebih nyaman dan memungkinkan mereka untuk beraktivitas tanpa gangguan yang signifikan (Kementerian Kesehatan, 2020).

Namun jika terjadi tindakan pembedahan pada pasien maka pengobatan yang dilakukan oleh dokter atau perawat dilaksanakan dengan menggunakan cara yang invasif dengan membuka atau menampilkan bagian tubuh yang akan ditangani. Masalah yang umumnya sering timbul setelah post op adalah

perasaan nyeri dimana pasien post operasi sering mengeluh mengalami nyeri karena diskontinuitas jaringan atau luka operasi akibat insisi pembedahan serta akibat posisi yang dipertahankan selama prosedur pasca operasi sendiri. Seperti contoh pada pasien dengan post operasi timbul dan berat rasa nyeri pasca bedah dipengaruhi fisik, psikis atau emosi, karakter individu dan social kultural maupun pengalaman masa lalu terhadap rasa nyeri itu sendiri (Wiji Sanjaya, dkk; 2022).

Jumlah tindakan operasi mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan setiap tahun. Perkiraan menunjukkan bahwa setiap tahun terdapat sekitar 165 juta tindakan bedah yang dilakukan di seluruh dunia. Pada tahun 2018, jumlah pasien mencapai 140 juta, dan meningkat menjadi 148 juta pada tahun 2019. Data mencatat bahwa pada tahun 2020, terdapat 234 juta pasien yang menjalani tindakan operasi di berbagai rumah sakit di seluruh dunia (WHO, 2020).

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2021) menyatakan bahwa tindakan operasi menempati peringkat ke-11 dari 50 jenis penanganan penyakit yang ada di Indonesia. Pada tahun 2020, jumlah tindakan operasi di Indonesia mencapai 1,2 juta pasien, menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun dengan angka lebih dari 800.000 orang per tahun. Rasio perbandingan antara perempuan dan laki-laki adalah 50,15% perempuan dan 30,5% laki-laki, sementara tindakan operasi pada anak-anak di bawah umur mencapai sekitar 10% hingga 15%. Analisis data tindakan operasi di Rumah Sakit Kanker Dharmas Jakarta selama tiga tahun terakhir menunjukkan bahwa pada tahun 2020 terdapat 2.820 tindakan operasi, meningkat menjadi 2.934 pasien pada tahun 2021, dan kembali mengalami peningkatan pada tahun 2022 menjadi 3.435 pasien (Eli Mantika, dkk; 2023).

Dari tingginya tingkat tindakan operasi pada data tahun 2022 Salah satu indikator keberhasilan dalam perawatan nyeri pasien post operasi ialah kepuasan pasien, kepuasan pasien sendiri merupakan prediksi dari harapan yang diinginkan oleh pasien dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dalam menangani nyerinya Menurut (Parasuraman Pohan, 2020).

Kepuasan pasien indikator penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan (Di & Sepatan, 2021). Fenomena kepuasan pasien besarnya pengaruh karakteristik individu pasien pada aspek kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dan puskesmas yang dapat menimbulkan perasaan puas atau tidak puas, menyebabkan berbagai konsepsi kualitas pelayanan kesehatan menurut penilaian pasien (Purnawati et al., 2017)

Untuk mengukur kepuasan pasien dapat dilihat dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, dan keandalan. Kepuasan pasien terhadap perawatan nyeri sendiri dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Terbagi menjadi dua yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal diantaranya usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan emosional. Sementara faktor eksternal diantaranya interaksi dengan orang lain, kebudayaan, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, reputasi pelayanan, suasana pelayanan yang aman dan nyaman dan komunikasi (Sutinah dan Simamora, 2018).

Kepuasan dapat dirasakan dan dinilai dari penerima klien sejak pertama kali datang sampai mendapatkan pelayanan tindakan yang diberikan dengan menggunakan lima prinsip *services quality*, kecepatan, ketepatan, keamanan, keramahan petugas dan kenyamanan layanan menurut (Muwarni, 2019)

Informasi penanganan nyeri erat kaitannya dengan kepuasan, informasi terhadap pasien perawatan nyeri yang tidak ditangani dengan baik akan berdampak negatif pada kualitas hidup pasien, yang menyebabkan kunjungan rawat jalan yang lebih sering, tingkat rawat inap yang lebih tinggi, menyebabkan masa inap di rumah sakit yang lebih lama, dan juga meningkatkan tingkat stres dan kecemasan bagi pasien dan keluarga (Jira et al., 2020; Soetjahjo et al., 2022; Yu et al., 2020).

Penyampaian informasi termasuk salah satu faktor yang sangat krusial dalam meningkatkan pengetahuan seperti penggunaan metode Informasi yang disampaikan mengenai penanganan nyeri, informasi yang diberikan kepada pasien tentang cara penanganan untuk mengatasi nyeri sesuai dengan kebutuhan pasien melalui penggunaan media edukasi kesehatan. Materi edukasi ini dapat

melalui kegiatan penyuluhan dan distribusi leaflet yang berkaitan dengan nyeri dan strategi penatalaksanaan mandiri yang dapat diimplementasikan. Pemilihan metode penyuluhan dipertimbangkan karena keefektifannya pada pasien dengan tingkat pendidikan yang beragam di samping itu memungkinkan penyesuaian waktu penyuluhan sesuai dengan kesiapan pasien, sehingga diharapkan mereka dapat berpartisipasi secara aktif dan memberikan umpan balik konstruktif terhadap materi yang disampaikan (Apriliany, dkk. 2021).

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti yang telah dilakukan di RS urip sumoharjo Bandar Lampung pada tahun 2022, pemberian informasi yang dilakukan saat pre operasi belum terlaksana secara terstruktur dan terprogram, dalam penyampaian informasi hanya sekedar saja sehingga pasien tidak memiliki pengetahuan yang mumpuni dalam mengatasi nyeri post operasi maka intensitas nyeri meningkat dan tak teratasi sehingga berdampak pada tingkat kepuasan pasien dalam pemberian informasi dan perawatan nyeri oleh perawat.

Peneliti menemukan beberapa masalah penting untuk mendukung penelitian ini yaitu terkait dengan kemampuan perawat menyampaikan informasi mengenai penanganan nyeri dalam pelayanan secara handal dan akurat yang berorientasi pada kepuasan pasien namun fakta di lapangan menunjukkan ketidak selarasan antara SOP yang berlaku dengan pengimplementasian yang terjadi. (Agustin dkk, 2018) berpendapat bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pasien

Berdasarkan dari uraian latar belakang dan fenomena yang telah di paparkan, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan Pemberian Informasi dengan Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Nyeri di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2024”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Apakah ada Hubungan Pemberian Informasi dengan Kepuasan Pasien Terhadap perawatan nyeri di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2024?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui hubungan pemberian informasi dengan kepuasan pasien terhadap perawatan nyeri di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2024.

### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut

- a.** Mengetahui distribusi frekuensi pemberian informasi terhadap perawatan nyeri di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2024.
- b.** Mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien terhadap perawatan nyeri di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2024.
- c.** Mengetahui hubungan pemberian informasi dengan kepuasan pasien terhadap perawatan nyeri di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2024.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan sebagai data dasar dalam melakukan penelitian lebih lanjut terutama pada bidang keperawatan perioperatif dan sebagai referensi baru dalam meningkatkan pengetahuan pada kasus post operasi dan dapat menambah wawasan dalam pemberian informasi dengan

kepuasan pasien terhadap perawatan nyeri di RSUD Dr.H Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2024.

## **2. Manfaat Aplikatif**

Penelitian ini dapat menjadi referensi yang digunakan dalam penerapan pemberian informasi secara terstruktur dan terprogram sebagai salah satu media untuk meningkatkan pengetahuan dini pasien pre operasi dan untuk memberi masukan pada pengembangan pelayanan kesehatan dalam peningkatan kualitas pelayanan sehingga memberi kepuasan pada pasien, khususnya penerapan pemberian informasi pre operasi yang terstruktur dan terprogram.

## **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini termasuk didalam area Perioperatif Jiwa. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif korelasional dengan menggunakan pendekatan desain penelitian analitik dengan pendekatan secara cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien post operasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara non probability sampling yaitu dengan teknik accidental sampling. Alat pengumpul data yang digunakan berupa kuesioner pertanyaan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan 25 Maret–08 April tahun 2024 di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.