

KARYA TULIS ILMIAH

**STUDI KASUS PELAKSANAAN PENERIMAAN PASIEN BARU MENGGUNAKAN
WELCOME BOOK DI RUANG ISMAIL RUMAH SAKIT SITI KHODIJAH
MUHAMMADIYAH CABANG SEPANJANG**



Oleh:

RIZALDI HERU SUSANTO, S.Kep
NIM. 20184663027

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PROFESI NERS
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2019**

KARYA TULIS ILMIAH

**STUDI KASUS PELAKSANAAN PENERIMAAN PASIEN BARU MENGGUNAKAN
WELCOME BOOK DI RUANG ISMAIL RUMAH SAKIT SITI KHODIJAH
MUHAMMADIYAH CABANG SEPANJANG**

**Untuk Memperoleh Gelar Ners (Ns.)
Pada Program Studi Pendidikan Profesi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surabaya**



Oleh:

**RIZALDI HERU SUSANTO, S.Kep
NIM. 20184663027**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PROFESI NERS
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2019**

Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizaldi Heru Susanto
Nim : 20184663027
Program Studi : Profesi Ners A10
Fakultas : Ilmu Kesehatan

Menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis ini benar-benar tulisan karya sendiri bukan hasil plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan. Bila dikemudian hari terbukti hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, November 2019

Yang membuat pernyataan,



RIZALDI HERU SUSANTO

NIM. 20184663027

LEMBAR PERSETUJUAN


Judul Karya Tulis Ilmiah penelitian ini telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya sehingga dapat diajukan dalam ujian sidang Karya Tulis Ilmiah (KTI) pada program studi Profesi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.


Surabaya, 26 November 2019

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Nur Mukarromah, S.KM., M.Kes.


Ratna Agustin, S.Kep., Ns., M.Kep.

Mengetahui,
Ketua Program Studi Profesi Ners



Reliani, S.Kep., Ns., M.Kes

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Ujian Karya Tulis Ilmiah (KTI) pada Program Studi Pendidikan Profesi Ners S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 22 Januari 2020

Tim Penguji

Ketua : Aries Chandra A., S.Kep.Ns.M.Kep.Sp.Kep.An
Anggota : Dr. Nur Mukarromah, S.KM., M.Kes.
Anggota : Ratna Agustin, S.Kep., Ns., M.Kep.

Tanda Tangan

(.....)
(.....)
(.....)

Mengesahkan,

Dekan



Dr. Mundakir, S.Kep.,Ns.M.Kep

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT, atas segala berkah, nikmat, rahmat, taufiq dan hidayahNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Studi Kasus Pelaksanaan Penerimaan Pasien Baru Menggunakan *Welcome Book* Di Ruang Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang”.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengobservasi pelaksanaan penerimaan pasien menggunakan *welcome book* di ruang Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang. Karya Tulis Ilmiah ini disusun dan diajukan sebagai syarat untuk dapat menyelesaikan Pendidikan Profesi Ners Program Studi S1 Keperawatan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, peneliti menyadari banyak kekurangan. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini karena manusia tidak luput dari kesalahan dan kelupaan, sedang kebenaran datangnya hanya dari Allah SWT. Peneliti mohon maaf apabila ada kata-kata yang kurang berkenan di hati. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini berkesan di hati pembaca dan tentu saja dapat memberi manfaat bagi semuanya.

Surabaya, November 2019

Peneliti

UCAPAN TERIMA KASIH

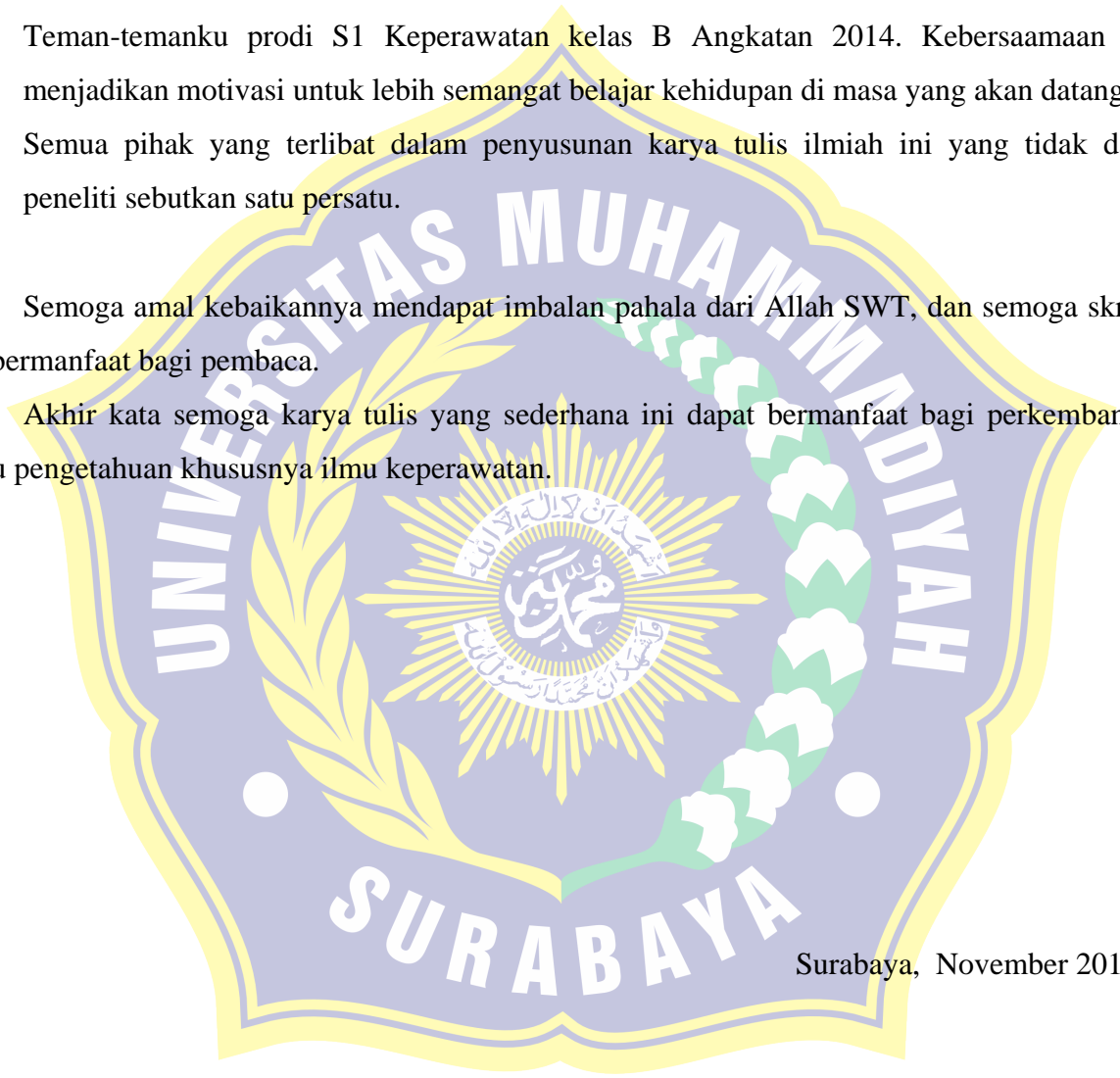
Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan. Karya Tulis Ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian akhir program studi Profesi Ners Universitas Muhammadiyah Surabaya tahun 2019 dengan judul “Studi Kasus Pelaksanaan Penerimaan Pasien Baru Menggunakan *Welcome Book* Di Ruang Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang”. Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak untuk itu perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Sukadiono, MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Dr. Mundakir, S.Kep.Ns.M.Kep. selaku dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Reliani, S.Kep.Ns.,M.Kes. selaku ketua program studi Profesi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. Dr. Nur Mukarromah, S.KM, M.Kes. selaku pembimbing I yang telah memberikan waktu untuk bimbingan, motivasi dan saran-saran yang sangat bermanfaat.
5. Ratna Agustin, S.Kep.Ns.M.Kep. selaku pembimbing II yang telah memberikan waktu untuk membimbing sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Aries Chandra Anandita, S.Kep.Ns.M.Kep.Sp.Kep.An, selaku dosen penguji yang telah meluangkan kesempatan dalam menguji dan memberikan masukan serta saran-saran.
7. Kholidatul Umriyah, S.Kep.,Ns. selaku Kepala Ruangan Paviliun Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.
8. Reponden / Perawat Ruang Anak Paviliun Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang yang telah membantu dalam kegiatan penelitian.
9. Ayahku yang telah di surga semoga beliau disana juga ikut bahagia dan senang melihat keinginan dan harapan beliau yang akhirnya bisa terwujud serta Ibuku yang tidak pernah lelah mensupport ku baik doa, motivasi, dukungan dan semangat menjalani pendidikan di Surabaya.
10. My Family (Paman, Bibi, Om Serta Tante) yang tidak pernah lelah memotivasiku untuk selalu semangat dalam mencari ilmu etap bertahan di Surabaya

11. Teman-temanku yang membantu penelitian (Handana, Rita, Aulia, Ririn, Jihan, vicky) dan Teman-temanku Kelompok 7 Ners Muda saat Profesi Ners (Gita, Tiya , Masyhudiono)
12. Teman teman Stase Mangement Keperawatan kelompok D Ners A10 . Role play dengan drama yang tidak ada bedanya dan segala keruwetan dan keriwahan dalam berproses untuk yang lebih baik, banyak ilmu dan pengalaman dalam mengelola ruangan serta pasien dengan tetap diberikan semangat dalam menyelesaikan masalah demi masalah yang ada.
13. Teman-temanku prodi S1 Keperawatan kelas B Angkatan 2014. Kebersamaan kita menjadikan motivasi untuk lebih semangat belajar kehidupan di masa yang akan datang.
14. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Semoga amal kebbaikannya mendapat imbalan pahala dari Allah SWT, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Akhir kata semoga karya tulis yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu keperawatan.



Surabaya, November 2019

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	6
1.3 Objektif	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 STUDY LITERATUR	
2.1 Konsep MAKP (Model Asuhan Keperawatan Profesional)	8
2.1.1 Pengertian MAKP (Model Asuhan Keperawatan Profesional)	8
2.1.2 Dasar Pertimbangan Pemilihan Model MAKP (Model Asuhan Keperawatan Profesional)	8
2.1.3 Jenis-jenis MAKP (Model Asuhan Keperawatan Profesional)	9
2.1.4 Pilar dalam MAKP (Model Asuhan Keperawatan Profesional)	11
2.1.5 Penentuan MAKP (Model Asuhan Keperawatan Profesional)	12
2.1.6 Sistem MAKP (Model Asuhan Keperawatan Profesional)	13
2.1.7 faktor-faktor yang berhubungan dengan perubahan MAKP (Model Asuhan Keperawatan Profesional)	15
2.2 Konsep Penerimaan Pasien Baru	16
2.2.1 Pengertian Penerimaan Pasien Baru	16
2.2.2 Tujuan Penerimaan Pasien Baru	17
2.2.3 Tahapan Penerimaan Pasien Baru	17
2.2.4 Hal Yang Perlu Diperhatikan Dalam Penerimaan Pasien Baru	19
2.2.5 Alur Penerimaan Pasien Baru	20
2.2.6 Peran Perawat dalam Penerimaan Pasien Baru	21
2.2.7 Mekanisme Penerimaan Pasien Baru	22
2.2.8 Faktor yang mempengaruhi kepatuhan perawat dalam penerimaan pasien baru	24
2.3 Konsep Orientasi Pasien Baru	26
2.3.1 Definisi Orientasi Pasien Baru	26
2.3.2 Manfaat Orientasi Pasien Baru	26
2.3.3 Aspek-aspek Orientasi Pasien Baru	27
2.4 Konsep Booklet	36
2.4.1 Pengertian Booklet	36
2.4.2 Kelebihan Dan Keterbatasan Booklet	37
2.4.3 Unsur-Unsur Booklet	39
2.4.4 Manfaat Booklet	40

2.5 Kerangka Konseptual	42
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Deskripsi Kasus	43
3.2 Desain Penelitian	44
3.2.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	44
3.2.2 Sampel Penelitian	44
3.3 Unit Analisis dan Kriteria Interpretasi	45
3.3.1 Unit Analisis	45
3.3.2 Kriteria Interpretasi.....	45
3.4 Etik Penelitian	45
3.4.1 <i>Informed Consent</i>	46
3.4.2 <i>Anonymity</i>	46
3.4.3 <i>Confidentiality</i>	47
3.4.4 <i>Beneficience Dan Non Malefecence</i>	47
3.4.5 <i>Justice</i>	47
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
4.1.2 Data Umum Deskripsi Responden	49
4.2 Data Khusus	51
4.2.1 Mengidentifikasi Pelaksanaan Penerimaan Pasien Baru di ruang Paviliun Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang	51
4.2.2 Mengidentifikasi Pelaksanaan Penerimaan Pasien Baru di ruang Paviliun Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang menggunakan Welcome Book	52
4.3 Pembahasan	53
4.3.1 Mengidentifikasi Pelaksanaan Penerimaan Pasien Baru di ruang Paviliun Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang.....	53
4.3.2 Mengidentifikasi Pelaksanaan Penerimaan Pasien Baru di ruang Paviliun Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang menggunakan Welcome Book.....	55
BAB 5 PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	58
Daftar Pustaka	
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jenis-jenis Model Asuhan Kperawatan Profesional (MAKP)
Tabel 2.2 Mekanisme Penerimaan Pasien Baru.....
Tabel 4.3 Distribusi data pelaksanaan penerimaan pasien baru oleh perawat.....
Tabel 4.4 Distribusi data pelaksanaan penerimaan pasien baru menggunakan <i>welcome book</i> oleh perawat



DAFTAR GAMBAR

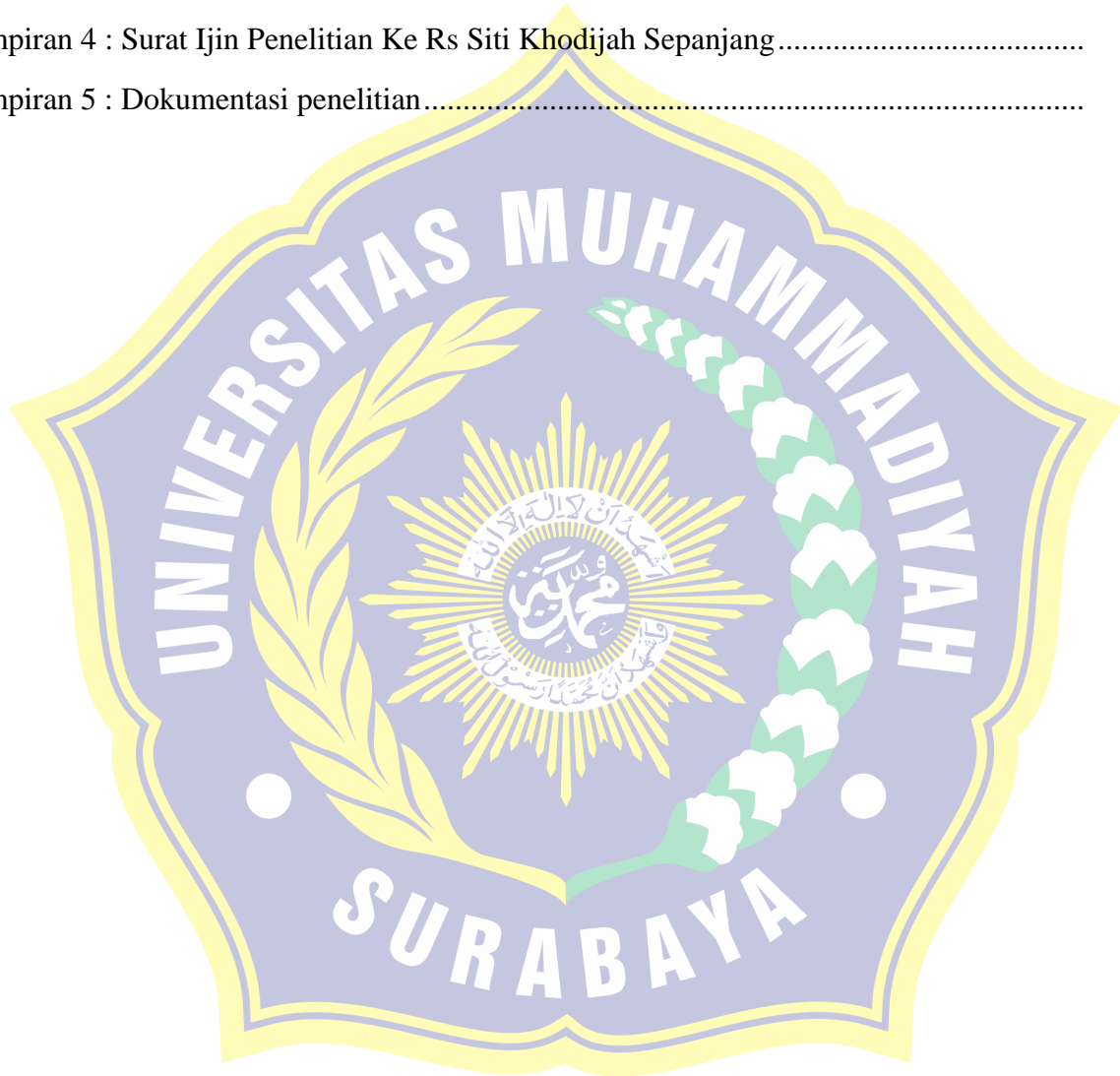
Gambar 2.5 : Alur Penerimaan Pasien baru.....

Gambar 2.5 : Kerangka Konsep Berpikir



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Permohonan menjadi responden penelitian
- Lampiran 2 : Instrumen Penelitian Checklist Penerimaan Pasien Baru
- Lampiran 3 : Tabulasi data
- Lampiran 4 : Surat Ijin Penelitian Ke Rs Siti Khodijah Sepanjang
- Lampiran 5 : Dokumentasi penelitian



DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

Daftar Arti Lambang

–	: Hingga
<	: kurang dari
>	: lebih dari
≤	: kurang dari sama dengan
≥	: lebih dari sama dengan
%	: persen
n	: besar sampel
N	: populasi
Σ	: jumlah total
/	: per
s/d	: Sampai dengan

Daftar Singkatan

Kemkes RI	: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
Depkes RI	: Departemen Kesehatan Republik Indonesia
KARU	: Kepala ruangan
MAKP	: Model Asuhan Keperawatan Profesional
Pav.	: Paviliun
PP	: Perawat Primer
PA	: Perawat Asosiet
PPB	: Penerimaan Pasien Baru
RS	: Rumah Sakit
SOP	: Standar Operasional Prosedur
UPTD	: Unit Pelaksana Teknis Daerah
WHO	: <i>World Health Organization</i>

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2011. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi* Jakarta : Rineka Cipta.
- Asmuji. (2013). *Manajemen Keperawatan : Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta : Ar-Ruz Media.
- Azwar, S. (2008). *Sikap Manusia : Teori Dan Pengukurannya Edisi 2* . Yogyakarta : EGC.
- Bolla, Ibrahim. (2008). *Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSUD Subang*. Cimahi: STIKes Jenderal Achmad Yani
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2018). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.
- _____. 2018. Data rumah sakit online. 14 Juli 2019. http://sirs.buk.depkes.go.id/rsonline/Peta_list.php?ctlSearchFor=Minahasa&simpleSrchFieldsComboOpt=KAB/KOTA&simpleSrchTypeComboNot=&simpleSrchTypeComboOpt=Equals&a=integrated&id=1&criteria=and
- Dinas Kesehatan Kota Surabaya. 2015. *Laporan Seksi Pengendalian dan Pemberantasan Penyakit Bidang Pengendalian Masalah Kesehatan Tahun 2015*. Surabaya : Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
- Gerson, R.F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PPM
- Gillies.1989. *Manajemen Keperawatan Suatu Pendekatan Sistem*. Edisi Terjemahan. Alih Bahasa Dika Sukmana Dkk. Jakarta.
- Gillies, DA (1989). *Managemen Keperawatan Suatu Pendekatan Sistem Edisi Kedua*. Terjemahan Illinois W.B. Saunders Company.
- Hastuti, Ag Sri Oktri . (2009). *Pengaruh Penerapan Program Orientasi Pasien Baru Terhadap Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Keperawatan Di ruang Rawat Inap Panti Rapih Yogyakarta*. Tesis Program Pascasarjana S2 Magister Ilmu Keperawatan UI Depok Jakarta Tahun 2009.
- Hidayat, A. A. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Salemba Medika.
- Koentjoro, Tjahyono. (2007). *Regulasi Kesehatan Di Indonesia Edisi 1* . Andi : Yogyakarta
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia (Buku 1)*. Andi and Pearson Education Asia Pte. Ltd
- Kusdiyanto, Puguh. (2013). *Hubungan Perilaku Perawat (Tindakan) Dalam pelaksanaan system triage dengan tingkat kepuasan pasien dan keluarga di IGD RSUD Dr.M.Soewandhi Surabaya*. Skripsi S1 Keperawatan
- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 2)*. Jakarta: Salemba Empat.

- Muninjaya, A.A.Gde. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Nursalam. (2013). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*, Salemba Medika. Jakarta.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam & Effendy, F 2008, *Pendidikan Dalam Keperawatan*, Salemba Medika. Jakarta
- Otani, K., Brian, W., Faulkner, K. M., Boslaugh, S., Burroughs, T. E., & Dunaga. (2009). Patient Satisfaction: Focusing on "Excellent". *Journal of Healthcare Management* 54 (2).
- Parasuraman. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*. Issue 7/3, pp 213-233.
- Pohan, Imbalo S. (2016). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Potter, P.A Perry. 2008. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses Dan Praktik*. Edisi 4. Volume 2. Alih Bahasa : Renata Komalasari, Dkk. Jakarta : EGC.
- Profil RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang, (2018). Sidoarjo. Jawa Timur.
- Rachmawaty, R. (2017). Ethical Issues in Action-Oriented Reaserch in Indonesia. *NursingEthics*, 24(6), 687-693. <http://dx.doi.org/10.1177/0969733016646156>
- Sabarguna, B.S. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Salimah, S. (2012, April 22). Training Need Analysis (TNA) Di Rumah Sakit. Diakses tanggal 26 September 2019, dari <http://indosdm.com/training-need-analysis-tna-di-rumah-sakit>
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Suryani, Nunuk (2010). *Hubungan Antara Sikap Dan Perilaku Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSU Anwar Medika Sidoarjo*.
- Sumaniyah. (2016). *Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan Keperawatan Di Ruang IGD RSU Haji Surabaya*. Skripsi Program Studi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Penerbit Andi, Yogyakarta, pp. 265 – 346
- Utami, Y. T. (2013). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Tpprj Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang Tahun 2013*.
- WHO. (2011). *Ethical Issues in Action-Oriented Reaserch in America and Quality Assurance* whqlibdoc.who.int/publications/2005/9794487074. Diakses 11 Januari 2019 .
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. 2002. *Service Marketing*. Mc.Graw Hill Inc, Int'l Edition, New York.