

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan keperawatan yang bermutu adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa, serta penyelenggaraanya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Upaya untuk memberikan keperawatan bermutu ini dapat dimulai perawat dari adanya rasa tanggung jawab perawat dalam memberikan pelayanan prima saat masuk ke Rumah Sakit adalah dalam proses penerimaan pasien baru. Penerimaan pasien baru merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang komprehensif melibatkan, klien, keluarga dan perawat, dimana sangat mempengaruhi mutu pelayanan (Gillies 1989, dalam Nursalam, 2014). Pemenuhan kepuasan pasien dapat dimulai adanya suatu upaya perencanaan tentang kebutuhan asuhan keperawatan sejak masuk sampai pasien pulang. Sehingga jika penerimaan pasien masuk belum dilakukan sesuai standart maka besar kemungkinan akan menurun mutu suatu kualitas pelayanan yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepercayaan pasien terhadap suatu rumah sakit (Asmuji, 2013).

Saat pasien masuk ke rumah sakit seluruh petugas kesehatan harus sopan dan profesional kepada pasien dan keluarga karena pada saat proses inilah pelayanan kepada konsumen telah dimulai. Apabila pasien dan keluarga menerima perlakuan yang kurang baik, maka pasien dan keluarga akan menganggap seluruh petugas kesehatan tidak profesional. Sebaliknya apabila pasien dan keluarga merasa diterima maka perawat dan petugas lain dapat mulai membentuk hubungan terapeutik dengan pasien dan keluarga (Potter& Perry, 2006).

Hasil studi awal pengkajian ruangan rawat inap anak Pavilius Ismail RS Siti Khodijah Sepanjang tanggal 14 – 16 Februari 2019 didapatkan dari 15 orang perawat yang bertugas disana hanya 5 orang perawat (33,33%) yang mengaplikasikan penerimaan pasien baru sesuai protap dan SOP rumah sakit. Meskipun tingkat kepuasan disana 87% tetapi pasien disana banyak yang bertanya mengenai hal yang dibutuhkan pasien misalnya fasilitas dan sarana prasarana yang digunakan pasien.

Dari hasil observasi peneliti terhadap pelaksanaan penerimaan pasien baru di ruangan rawat inap anak Pavilius Ismail RS Siti Khodijah Sepanjang pada 10 keluarga pasien menyatakan bahwa 3 keluarga pasien (30%) tidak diorientasikan dengan alasan bahwa pasien tersebut telah sering dirawat di rumah sakit sehingga sudah mengerti terkait kondisi dan aturan yang ada di rumah sakit, 6 keluarga pasien (60%) yang masuk ruangan pada hari yang sama diorientasikan secara bersama-sama di depan nurse station namun pelaksanaan orientasi belum sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada yaitu beberapa informasi tidak diberikan kepada pasien/keluarga seperti rutinitas bangsal; alat yang terpasang pada pasien; dokter yang merawat dan waktu visite; waktu konsultasi dan informasi; serta hak dan kewajiban pasien juga belum disampaikan kepada keluarga pasien, kemudian 1 keluarga pasien (10%) diorientasikan dengan cukup baik namun masih terdapat beberapa informasi yang tidak dijelaskan kepada keluarga pasien yaitu terkait rutinitas bangsal dan cara penggunaan fasilitas yang ada ruangan. Serta Hasil kuesioner kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat yang dilakukan pada tanggal 14 - 16 Februari 2019, menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan dari 10 pasien yang

pulang (100%) menyatakan puas dalam hal *tangibles* dengan kategori perawat selalu menjaga kerapian dan penampilannya. Sedangkan pada *reliability* sebanyak 7 pasien (70%) pasien menyatakan puas dalam hal Pelayanan asuhan keperawatan dan teliti terhadap pengkajian pada pasien. Namun 3 Orang (30%) mengatakan tidak puas dalam hal yang dilarang dalam perawatan. Dan dalam hal *Responsiveness* sebanyak 7 pasien 70% mengatakan perawat melayani keluhan yang dialami pasien dan masih ada 3 pasien (30%) menyatakan tidak puas dalam hal ketepatan waktu perawat tiba diruangan ketika pasien membutuhkan. seluruh pasien (100%) menyatakan puas terhadap perawat dalam memberikan pelayanan foto dan laboratorium dirumah sakit, namun sebanyak 2 pasien (20%) menyatakan tidak puas dalam hal tersedianya waktu khusus perawat untuk membantu khusus berjalan, BAB, BAK, ganti posisi tidur, dll. Sedangkan pada *Assurance* sebanyak 9 pasien (90%) menyatakan puas dalam hal keterampilan melaksanakan tindakan keperawatan dan sebanyak 1 pasien (10%) menyatakan tidak puas terhadap jawaban perawat mengenai pertanyaan tentang tindakan keperawatan yang diberikan. Pada *Empathy* sebanyak 7 orang pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan tidak memandang pangkat atau status tapi berdasarkan kondisi pasien, namun sebanyak 2 pasien (20%) menyatakan tidak puas dalam hal pemberian informasi kepada pasien mengenai segala tindakan perawatan yang akan dilaksanakan.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan keperawatan profesional dirasakan sebagai fenomena yang harus direspon oleh perawat. Respon yang ada harus bersifat konduktif dan belajar langkah - langkah kongkrit dalam pelaksanaannya (Nursalam, 2014). Salah satunya adalah pada saat penerimaan pasien

baru diruang Paviliun Ismail RS Siti Khodijah, penerapan dalam masalah penerimaan pasien baru masih belum optimal, masih kurang maksimal dalam penjelasan tentang (pengenalan kepala ruangan, peraturan rumah sakit, tenaga kesehatan lain, peraturan yang diterapkan diruang inap anak ismail dan fasilitas yang tersedia diruangan rawat inap anak ismail), faktor yang mempengaruhi hal tersebut terjadi karena terkadang masuknya pasien secara bersamaan.

Hasil pengamatan peneliti menunjukkan bahwa beberapa pasien dan keluarga sering bingung mengenai cara penggunaan fasilitas yang ada di ruangan seperti cara menaikkan dan menurunkan tempat tidur, cara penggunaan pispot dan cara penggunaan urina akibat pemberian informasi yang tidak sesuai standar operasional prosedur saat orientasi. Selain itu, pemberian informasi yang tidak lengkap saat orientasi juga menyebabkan pasien dan keluarga tidak mengetahui mengenai alat yang terpasang di tubuh pasien sehingga menimbulkan perilaku yang tidak sesuai dalam menyikapinya seperti beberapa pasien tampak membawa infus dengan cara yang tidak benar saat ke kamar mandi sehingga membuat infus pasien sering macet ketika setelah pergi dari kamar mandi.

Penyampaian informasi yang tidak lengkap saat proses orientasi juga dapat memicu kecemasan pasien dan keluarga karena mereka membutuhkan informasi tentang rumah sakit yang berbeda dengan keadaan rumah sendiri (Keliat, 2002 dalam Intan, 2017). Seseorang akan lebih mudah beradaptasi dengan dilakukan orientasi sebelumnya, dimana proses tersebut juga akan mempengaruhi perilaku selanjutnya. Perilaku yang timbul akibat kecemasan yang dialami pasien

dapat berupa menarik diri, bermusuhan dan tegang saat dilakukan tindakan perawatan (Purwanto A, 2002 dalam Intan 2017).

Salah satu strategi untuk mengoptimalkan peran dan fungsi perawat dalam tatanan pelayanan keperawatan adalah dengan melakukan proses penerimaan pasien baru sesuai standart. Salah satunya menggunakan standar komunikasi baku perawat terhadap orientasi pasien baru beserta keluarganya menggunakan pengelolaan aplikasi *welcome book*.

Booklet merupakan sebuah media cetak yang berupa buku yang berfungsi memberikan informasi apa saja yang ingin disampaikan oleh pembuat. Alasan pemilihan booklet sebagai media informasi mengenai penerimaan pasien baru adalah: 1) Booklet dapat membantu perawat dalam menerima pasien baru dan agar pasien dan keluarga mendapatkan informasi secara lengkap tentang ruang perawatan beserta isinya, 2) Booklet merupakan bahan edukasi yang dirancang khusus secara sistematis, menarik, dan disertai dengan ilustrasi gambar sehingga pasien maupun keluarga mudah memahami secara mandiri, 3) Booklet dapat membantu konselor memberikan pemahaman tentang gaya hidup hedonisme pada siswa-siswinya. Menurut Permatasari (2014) menjelaskan bahwa booklet merupakan media komunikasi yang bersifat promosi, anjuran, larangan-larangan kepada khalayak massa, dan berbentuk cetakan, yang memiliki tujuan agar masyarakat yang sebagai objek dapat memahami pesan yang disampaikan melalui media ini. Hal itu sejalan dengan Fitria (2012) yang mengatakan bahwa media cetak seperti booklet memiliki kelebihan yaitu dapat dipelajari setiap saat karena desain berbentuk buku, dapat dipelajari secara mandiri oleh pasien dan

keluarga, pesan atau informasi relative lebih banyak dibandingkan dengan poster, desain booklet yang menarik membuat pasien dan keluarga tertarik untuk membacanya. Dengan adanya welcome book dapat menjadi alat untuk mempermudah perawat dalam menerima pasien baru serta wahana bagi peningkatan keefektifan dan menjamin kepuasan klien terhadap pelayan keperawatan. Berdasarkan latar belakang diatas maka perlu dilakukan studi kasus untuk mengetahui pelaksanaan penerimaan pasien baru menggunakan *welcome book* di Ruang Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang..

1.2 Pertanyaan Penelitian

Bagaimanakah pelaksanaan penerimaan pasien baru menggunakan *welcome book* di ruang ismail rumah sakit siti khodijah sepanjang Sepanjang.

1.3 Objektif

- a. Mengidentifikasi Pelaksanaan Penerimaan Pasien Baru di ruang anak Paviliun Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang.
- b. Mengidentifikasi Pelaksanaan Penerimaan Pasien Baru di ruang anak Paviliun Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang menggunakan *Welcome Book*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini dapat mendukung konsep bahwa Penerimaan pasien baru harus sesuai dengan alur dan SOP yang sesuai di Rumah Sakit. Serta meningkatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan

teknologi dalam bidang Management keperawatan khususnya ruangan anak dan Mangemen mutu dan kualitas rumah sakit .

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

- 1) Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman tentang penelitian.
- 2) Meningkatkan pengetahuan dalam penerapan penerimaan pasien baru di ruang anak paviliun RS Siti Khodijah Sepanjang.

2. Bagi Perawat

- 1) Mempermudah perawat dalam pelaksanaan MAKP primer yang sesuai dengan komunikasi terapeutik.
- 2) Menjadikan Komunikasi perawat kepada pasien menjadi Baku dan sesuai standard.
- 3) Menjadikan penjelasan informasi perawat satu dengan yang lain terkait orientasi ruangan pasien Baru menjadi sama terstruktur dan terarah.

3. Bagi Rumah Sakit

- 1) Terciptanya asuhan keperawatan profesional sehingga mutu pelayanan Rumah Sakit dapat meningkat.
- 2) Perawat , pasien dapat bekerja dengan baik

4. Bagi Pasien dan Keluarga

- 1) Terciptanya kepuasan klien yang optimal terhadap pelayanan keperawatan