

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai hasil penelitian dan pembahasan tentang “Pelaksanaan Penerimaan Pasien Baru menggunakan Welcome Book Diruang Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang” dengan jumlah responden sebanyak 5 orang. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 4 November 2019 – 7 November 2019.

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Sepanjang yang merupakan rumah sakit tipe B dan terletak di Jalan Pahlawan no 260, Sepanjang, Sidoarjo, Jawa Timur. Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang didirikan tanggal 26 November 1967. Direktur Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang adalah DR.dr.Moch. Hamdan, Sp.S(K).

Peneliti melakukan penelitian tentang pelaksanaan penerimaan pasien baru menggunakan *welcome book* di ruang Paviliun Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Sepanjang sudah menerapkan model asuhan keperawatan professional Tim. Hal tersebut terlihat dari sumber daya yang dimiliki oleh ruang Pav. Ismail yang memiliki tenaga professional perawat berlatar belakang ners sebanyak 4 orang, DIII Keperawatan sebanyak 12 orang . Ruang Rawat Inap Anak Pav. Ismail terdiri dari Ruang Rawat Inap kelas 1, 2, 3, intensive dan isolasi. Ruang rawat inap

kelas 1 ada diruang kamar no 1, 3 dan 7 masing masing terdapat 2 bed (tempat tidur), Ruang rawat inap kelas 2 ada diruang kamar no 2 dan 4 masing masing terdapat 5 bed (tempat tidur), Ruang rawat inap kelas 3 ada diruang kamar no 6, 8 dan 9 masing masing terdapat 3 atau 2 bed (tempat tidur), Ruang Intensif ada diruang kamar no 5 dan terdapat 5 bed (tempat tidur) dan Ruang rawat inap isolasi ada diruang kamar no 10 terdapat 2 bed (tempat tidur). Total kapasitas Ruang Rawat Inap anak Pav. Ismail terdapat 31 tempat tidur, yang terdiri dari 10 ruangan.

4.1.2 Data umum Deskripsi Responden

1. Responden 1

Responden 1 adalah Perawat K Berusia 34 tahun berjenis kelamin perempuan pendidikan terakhir adalah diploma keperawatan telah bekerja di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang Selama 17 tahun. Berbagai macam pelatihan Ekg, PPGD, *Basic Life Support* (BLS), *Advanced Life Support* (ALS), Service Excellent, Komunikasi terapeutik serta kewaspadaan bencana.

2. Responden 2

Responden 2 adalah Perawat A Berusia 26 tahun berjenis kelamin perempuan pendidikan terakhir adalah diploma keperawatan telah bekerja di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang Selama 5 tahun. Berbagai macam pelatihan EKG, PPGD, *Hand Hygiene*, *Basic Life Support* (BLS), Excellent, serta komunikasi terapeutik .

3. Responden 3

Responden 1 adalah Perawat L Berusia 29 tahun berjenis kelamin perempuan pendidikan terakhir adalah diploma keperawatan telah bekerja di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang

Selama 6 tahun. Berbagai macam pelatihan EKG, PPGD, *Basic Life Support* (BLS), *Service Excellent*, Komunikasi terapeutik serta kewaspadaan bencana.

4. Responden 4

Responden 4 adalah Perawat F Berusia 25 tahun berjenis kelamin perempuan pendidikan terakhir adalah diploma keperawatan telah bekerja di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang Selama 2 tahun.

Berbagai macam pelatihan EKG, PPGD, *Basic Life Support* (BLS), *Service Excellent*, Komunikasi terapeutik serta kewaspadaan bencana.

5. Responden 5

Responden 5 adalah Perawat T Berusia 34 tahun berjenis kelamin perempuan pendidikan terakhir adalah S1 Keperawatan + Ners telah bekerja di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang Selama 15 tahun.

Berbagai macam pelatihan EKG, PPGD, *Basic Life Support* (BLS), *Advanced Life Support* (ALS), Hand Hygiene, PPI, Pelatihan Crit care (ICU), Pelatihan CI, *Service Excellent*, Komunikasi terapeutik serta kewaspadaan bencana.

4.2 Data Khusus

4.2.1. Mengidentifikasi Pelaksanaan Penerimaan Pasien Baru di ruang Paviliun Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang

Tabel 4.3 Pelaksanaan penerimaan pasien baru oleh perawat Tanggal 4-7 November 2019

No	Pelaksanaan Penerimaan Pasien Baru	Hasil	Kategori
1.	Perawat K	80%	Baik
2.	Perawat A	67 %	Cukup
3.	Perawat L	73%	Cukup
4.	Perawat F	63%	Cukup
5.	Perawat T	83%	Baik

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa hasil observasi pelaksanaan penerimaan pasien baru di ruang Pav. Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang sebelum menggunakan welcome book sebanyak 3 perawat mendapat nilai cukup (56-75%) dengan melakukan 17 s/d 22 Item penilaian. Dan sejumlah 2 perawat mendapat nilai baik ($\geq 76\%$) dengan melakukan lebih dari 22 Item penilaian.

Perawat K dalam melaksanakan penerimaan pasien baru mendapat kategori baik dengan hasil skor 80% melakukan 24 item dalam pelaksanaan penerimaan pasien baru dari total 30 penilaian, Perawat A dalam melaksanakan penerimaan pasien baru mendapat kategori cukup dengan hasil skor 67% melakukan 20 item dalam pelaksanaan penerimaan pasien baru dari total 30 penilaian, Perawat L dalam melaksanakan penerimaan pasien baru mendapat kategori cukup dengan hasil skor 73% melakukan 22 item dalam pelaksanaan penerimaan pasien baru dari total 30 penilaian, Perawat F dalam melaksanakan penerimaan pasien baru mendapat kategori cukup dengan hasil skor 63% melakukan melakukan 19 item dalam pelaksanaan penerimaan pasien baru dari total 30 penilaian, Perawat T dalam melaksanakan

penerimaan pasien baru mendapat kategori baik dengan hasil skor 83% melakukan 25 item dalam pelaksanaan penerimaan pasien baru dari total 30 penilaian.

4.2.2. Mengidentifikasi Pelaksanaan Penerimaan Pasien Baru di ruang Paviliun Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang menggunakan *Welcome Book*

Tabel 4.4 Pelaksanaan penerimaan pasien baru menggunakan *welcome book* oleh perawat Tanggal 4-7 November 2019

No	Pelaksanaan Penerimaan Pasien Baru	Hasil	Kategori
1.	Perawat K	87%	Baik
2.	Perawat A	76%	Baik
3.	Perawat L	80%	Baik
4.	Perawat F	73%	Cukup
5.	Perawat T	90%	Baik

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa hasil observasi pelaksanaan penerimaan pasien baru di ruang Pav. Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang sesudah menggunakan *welcome book* sebanyak 4 perawat mendapat nilai baik ($\geq 76\%$) dengan melakukan > 22 pernyataan. Dan 1 perawat sisanya mendapat nilai cukup (56-75%) dengan melakukan lebih dari 17 s/d 22 pernyataan.

Perawat K dalam melaksanakan penerimaan pasien baru menggunakan *welcome book* mendapat kategori baik dengan hasil skor 87% melakukan 26 item dalam pelaksanaan penerimaan pasien baru dari total 30 penilaian, Perawat A dalam melaksanakan penerimaan pasien baru menggunakan *welcome book* mendapat kategori baik dengan hasil skor 76% melakukan melakukan 23 item dalam pelaksanaan penerimaan pasien baru dari total 30 penilaian, Perawat L dalam melaksanakan penerimaan pasien baru menggunakan *welcome book* mendapat kategori baik dengan hasil skor 80% melakukan 24 item dalam pelaksanaan

penerimaan pasien baru dari total 30 penilaian, Perawat F dalam melaksanakan penerimaan pasien baru menggunakan *welcome book* mendapat kategori cukup dengan hasil skor 73% melakukan 22 item dalam pelaksanaan penerimaan pasien baru dari total 30 penilaian, Perawat T dalam melaksanakan penerimaan pasien baru menggunakan *welcome book* mendapat kategori baik dengan hasil skor 90% melakukan 27 item dalam pelaksanaan penerimaan pasien baru dari total 30 penilaian.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Mengidentifikasi Pelaksanaan Penerimaan Pasien Baru di ruang Paviliun Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa hasil observasi pelaksanaan penerimaan pasien baru di ruang Pav. Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang sebelum menggunakan *welcome book* sebanyak 3 perawat mendapat nilai cukup dengan skor lebih dari 22 (>76%) %) dengan melakukan 17 s/d 22 Item penilaian.

Pada waktu observasi penerimaan pasien baru menggunakan lembar checklist penerimaan pasien baru menunjukkan 3 perawat yakni perawat A, perawat L, dan perawat F tidak memperkenalkan nama saat menerima pasien baru, tidak menjelaskan jam berkunjung pasien dan tidak menjelaskan hak dan kewajiban pasien. Hal tersebut mengakibatkan dalam penerimaan pasien baru 3 perawat tersebut masih mendapat kategori nilai cukup dalam melaksanakan tugasnya dalam menerima pasien baru

Kepatuhan adalah suatu perilaku manusia yang besar kecilnya penyimpanan pelaksanaan pelayanan dibandingkan dengan standar pelayanan yang sudah

ditetapkan. Standar Operasional procedure adalah suatu perangkat atau intruksi atau langkah langkah kegiatan yang dibakukan untuk memenuhi kebutuhan tertentu (Depkes RI 2014). Standar sangat diperlukan dalam pelayanan keperawatan. Standar juga sangat membantu perawat untuk mencapai asuhan keperawatan yang professional serta berkualitas. Penggunaan standar terutama pada tiga proses evaluasi yaitu menilai diri sendiri, inspeksi dan akreditasi.

Menurut Dona (2016) dalam penelitiannya mengatakan sebagai perawat dalam melakukan asuhan keperawatan termasuk penerimaan pasien baru harus didasarkan pada SOP yang telah ditetapkan rumah sakit dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Menurut hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa karakteristik serta sikap seseorang akan tercemin dari sikap kesehariannya dalam menerima sesuatu, hal itu akan berpengaruh pada patuh dan tidak patuhnya individu dalam menjalankan suatu aturan yang berlaku disekitarnya. Kebiasaan seseorang akan membentuk perilaku yang akan dilakukan pada kegiatan sehari-hari apabila seseorang terbiasa melakukan kegiatan yang menurutnya dianggap sesuai maka seorang tersebut tetap melakukan hal tersebut meskipun hal tersebut kenyataannya kurang sesuai dengan aturan yang ada. Sehingga seorang perawat yang terbiasa mengabaikan kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedure dalam melaksanakan pekerjaannya maka perawat akan terbiasa mengabaikannya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sudaryanti (2014) menunjukkan bahwa perawat dalam melakukan pekerjaan sesuai SOP berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini membuktikan bahwa tanggung jawab perawat terhadap pekerjaan yang

dilakukan akan berdampak pada kepuasan pasien. sebagai penyedia jasa pelayanan keperawatan sudah selayaknya perawat memberikan pelayanan yang terbaik buat pasien terlebih pada pasien baru. karena Menurut penelitian Otani dkk (2009) mereka yang kecewa dengan pelayanan terhadap suatu rumah sakit atau instansi penerima jasa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya. Hal ini akan membuat citra buruk melekat dalam jasa pelayanan rumah sakit (Lupiyoadi & Hamdani, 2010).

Pelayanan keperawatan khususnya dalam penerimaan pasien baru yang berkategori cukup perlu ditingkatkan agar kualitas dan mutu rumah sakit pada pelayanan keperawatan semakin baik serta jasa pelayanan perawat semakin dikenang dan dihargai oleh pasien atau klien. Karena penerimaan pasien baru merupakan prosedur pertama dalam pelayanan pasien di rumah sakit dan berpotensi terhadap kepuasan pasien serta merupakan kesan awal penilaian masyarakat saat pertama kali masuk Rumah sakit terhadap pelayanan rumah sakit. Perawat dalam memberikan layanan bagi pasien harus sepenuh hati dan *holistic* menyeluruh meliputi bio-psiko-sosio,-cultural agar tercipta perasaan puas terhadap kualitas pelayanannya.

4.3.2 Mengidentifikasi Pelaksanaan Penerimaan Pasien Baru di ruang Paviliun Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang menggunakan *Welcome Book*

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa hasil observasi pelaksanaan penerimaan pasien baru di ruang Pav. Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang sesudah menggunakan *welcome book* sebanyak 4 perawat mendapat nilai baik dengan skor lebih dari 22 (>76%) hal itu dibuktikan dari obesrvasi perawat saat melakukan penerimaan pasien baru menggunakan *welcome book* sudah sesuai dengan SOP. Perawat dalam menerima pasien baru sebelum menggunakan *welcomebook*

mendapat nilai yang cukup akan tetapi setelah menggunakan *welcomebook* mendapatkan nilai baik, ini dikarenakan ada procedure yang tidak dilakukan dalam penerimaan pasien baru yaitu memperkenalkan nama, tidak menjelaskan hak dan kewajiban pasien dan tidak menjelaskan tata tertib yang ada diruangan. Perubahan menjadi baik dikarenakan didalam *welcome book* ada panduan tersruktur terkait penerimaan pasien baru seperti mengucapkan salam, memperkenalkan nama, menjelaskan visi misi motto dan tujuan ruangan, fasilitas yang ada diruangan, Dokter penanggung jawab yang merawat dan perawat yang berjaga, tata tertib pasien serta hak dan kewajiban pasien, dan yang terakhir doa-doa bagi orang sakit serta mengucapkan salam sebelum mengakhiri pertemuan.

Perubahan yang lain juga dipengaruhi oleh masa kerja. Hal ini terlihat dari observasi peneliti pada perawat A yang memiliki masa kerja 5 tahun dan perawat L yang memiliki masa kerja 6 tahun dibandingkan dengan perawat F yang memiliki masa kerja 2 tahun.

Masa kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat karena semakin lama masa kerja seseorang perawat maka semakin banyak pengalaman yang diperolehnya dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga meningkatkan kinerjanya (As'ad 2000 dalam Mulyadi 2010). menurut Rivai dan Mulyadi (2010) menyatakan bahwa masa kerja yang lebih lama menunjukkan pengalaman yang lebih pada seseorang dibandingkan dengan rekan kerja yang lain. Tantri (2017) dalam penelitiannya menunjukkan 87% perawat patuh dengan masa kerja > 10 tahun dan 13 % perawat tidak patuh < 10 tahun. ia berpendapat bahwa ketidakpatuhan perawat disebabkan karena perawat

tersebut masih baru dalam lingkungan kerjanya. sehingga perawat tersebut belum beradaptasi dengan masalah yang muncul di lingkungan pekerjaannya.

Hasil penelitiann menunjukkan bahwa semakin lama masa kerja seseorang dalam bekerja maka semakin banyak pengetahuan dan pengalaman yang dimilikinya serta mempunyai kesempatan yang besar untuk meningkatkan produktivitas karena mereka sudah paham mengenal pola kerjanya.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hastuti (2011) yang berjudul Pengaruh Penerapan Program Orientasi pasien baru terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan sebelum dan sesudah dilakukan orientasi pasien baru dengan hasil $p = 0,000$. ini berarti perawat dalam menerima pasien baru dapat melakukan orientasi kepada pasien baru untuk menujung kompetensi mereka dalam memberikan pelayanan dan asuhan keperawatan yang professional sehingga pasien dapat merasakan kualitas jasa pelayanan yang mengakibatkan perasaan puas yang dirasakan pasien. Penelitian lain yang dilakukan Otani dkk di lima rumah sakit di daerah metropolitan *St. Louis mid-Missouri* dan bagian selatan *Illinois Amerika Serikat* menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf dan perawat adalah faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Otani et al, 2009).

Kepuasan erat kaitannya dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang telah diberikan. Kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan dalam suatu rumah sakit dirasakan telah sesuai dengan harapan pasien. Sebaliknya, bila suatu rumah sakit memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan tidak puas.