

KARYA TULIS ILMIAH

**STUDI KASUS PELAKSANAAN PENERIMAAN PASIEN BARU DI
RUANG PAVILIUN ISMAIL RUMAH SAKIT SITI KHODIJAH
SEPANJANG**



**Oleh
Agung Setiawan
20174663069**

**PROGRAM STUDI NERS
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2018**

KARYA TULIS ILMIAH

**STUDI KASUS PELAKSANAAN PENERIMAAN PASIEN BARU DI
RUANG PAVILIUN ISMAIL RUMAH SAKIT SITI KHODIJAH
SEPANJANG**

Untuk memperoleh Gelar Ners
Pada Program Studi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surabaya



Oleh:

**Agung Setiawan
20174663069**

**PROGRAM STUDI NERS
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2018**

Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agung Setiawan

NIM : 20174663069

Fakultas : Fakultas Ilmu Kesehatan

Program Studi : Pendidikan Ners

Menyatakan bahwa KTI yang saya tulis ini benar benar tulisan saya 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, 22 April 2019

Yang membuat pernyataan



(Agung Setiawan, S.Kep)

NIM : 20174663069

PERSETUJUAN

Studi ini telah diperiksa dan disetujui isi dan susunannya,
Sehingga dapat diajukan dalam ujian sidang KTI
pada Program Studi Ners
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 2 Januari 2019

Menyetujui

Pembimbing 1



Dr. A. Aziz Alimul.H, S.kep., Ns.,
M.Kes

Pembimbing 2



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

Mengetahui

Ketua Program studi



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

PENGESAHAN

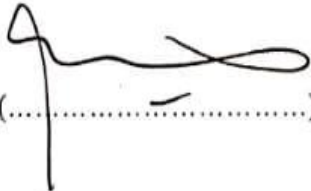
Karya Tulis Ilmiah ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian KTI pada tanggal 2 Januari 2019 oleh mahasiswa atas nama Agung Setiawan NIM 20174663069 Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

TIM PENGUJI

Ketua : Retno Sumara, S.Kep., Ns., M.Kep


(.....)

Anggota 1 : Dr. A. Aziz Alimul.H, S.Kep., Ns., M.Kes

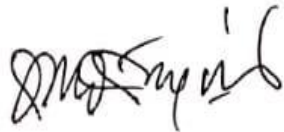

(.....)

Anggota 2 : Ratna Agustin, S.Kep., Ns., M.Kep


(.....)

Mengesahkan,

Dekan FIK UMSurabaya



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

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, atas limpahan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Karya tulis ilmiah ini merupakan syarat untuk meraih gelar Profesi Ners di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya tahun 2018 dengan judul penelitian **“Studi Kasus Pelaksanaan Penerimaan Pasien Baru Di Ruang Paviliun Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan karya tulis ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diperlukan demi tercapainya kesempurnaan dan penyusunan karya tulis ini. Harapan penulis semoga karya tulis ini bermanfaat bagi pembaca.

Demikian sebuah pengantar dari penulis semoga karya tulis ini bermanfaat bagi pembaca serta menambah wawasan ilmu pengetahuan pada masyarakat luas khususnya di bidang kesehatan.

Surabaya, 27 Desember 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Surat Pernyataan.....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Kata Pengantar	iv
Ucapan Terima Kasih.....	v
Abstrak	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Daftar Singkatan.....	xv

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	4
1.3 Objektif	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penerimaan Pasien Baru.....	7
2.1.1 Pengertian Penerimaan Pasien Baru.....	7
2.1.2 Tujuan Penerimaan Pasien Baru	8
2.1.3 Prosedur Persiapan Penerimaan Pasien Baru	8
2.1.4 Tahap Pelaksanaan Penerimaan Pasien Baru	9
2.2 Proses Penerimaan Pasien Baru (Nursalam, 2011)	12
2.2.1 Peran Perawat dalam Penerimaan Pasien Baru	13
2.2.2 Hal-hal yang Perlu Diperhatikan dalam Penerimaan Pasien Baru	17
2.3 Teori Perilaku.....	17
2.4 Kerangka Teori.....	24

BAB 3 ANALISIS KASUS

3.1 Deskripsi Kasus.....	25
3.2 Desain Penelitian.....	27
3.2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.2.2 Sampel Penelitian.....	26
3.2.3 Prosedur Pengumpulan Data	26
3.3 Teknik Analisis Data.....	28
3.4 Keabsahan Data.....	31
3.5 Unit Analisis dan Kriteria Interpretasi	37

3.5.1	Unit Analisis	37
3.5.2	Kriteria Interpretasi	37
3.6	Etika Penelitian	37
3.6.1	<i>Informed Consent</i>	38
3.6.2	<i>Anonimity</i>	38
3.6.3	<i>Confidentiality</i>	38
3.6.4	<i>Beneficence and Non Maleficence</i>	38
3.6.5	<i>Justice</i>	39
3.6.6	Keterbatasan	39
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
4.2	Visi, misi, nilai, dan motto rumah sakit Siti Khodijah Sepanjang	40
4.2.1	Visi rumah sakit Siti Khodijah Sepanjang	40
4.2.2	Misi rumah sakit Siti Khodijah Sepanjang	40
4.2.3	Nilai rumah sakit Siti Khodijah Sepanjang	41
4.2.4	Motto rumah sakit Siti Khodijah Sepanjang	41
4.3	Karakteristik Responden	41
4.4	Hasil Penelitian	42
4.4.1	Tahap Pra Penerimaan Pasien Baru	42
4.4.2	Tahap Pelaksanaan Pra Penerimaan Pasien Baru	44
4.4.3	Tahap Post Penerimaan Pasien Baru	52
4.5	Pembahasan	53
4.5.1	Deskripsi tahap pra dalam Penerimaan Pasien Baru di ruang Paviliun Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang	53
4.5.2	Deskripsi tahap pelaksanaan dalam Penerimaan Pasien Baru di ruang Paviliun Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang	55
4.5.3	Deskripsi tahap post dalam Penerimaan Pasien Baru di ruang Paviliun Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang	56
BAB 5	SIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Simpulan	58
5.2	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60

DAFTAR TABEL

- Tabel 4.1** Tahap pra penerimaan pasien baru diruang Paviliun Ismail
Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang43
- Tabel 4.2** Tahap pelaksanaan penerimaan pasien baru diruang
Paviliun Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang45
- Tabel 4.3** Tahap post penerimaan pasien baru diruang Paviliun Ismail
Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang52

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1** proses penerimaan pasien baru 12
- Gambar 2.2** Kerangka teori studi kasus pelaksanaan penerimaan pasien baru di ruang rawat inap Anak Ismail rumah sakit siti khodijah sepanjang.....24

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Publikasi
- Lampiran 2 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 3 : Penjelasan Penelitian
- Lampiran 4 : Perstujuan Responden
- Lampiran 5 : Standar Operasional Prosedur Ruangan
- Lampiran 6 : Lembar Observasi
- Lampiran 7 : Lembar Wawancara
- Lampiran 8 : Dokumentasi
- Lampiran 9 : Lembar Konsultasi
- Lampiran 10 : Berita Acara
- Lampiran 11 : Hasil Cek Plagiasi

DAFTAR SINGKATAN

SOP	: Standar operasional prosedur
Karu	: Kepala Ruangan
PP	: Perawat Primer
PA	: Perawat Associate
MAKP	: Model Asuhan Keperawatan Profesional
SDI	: Sumber Daya Islami
Katim	: Ketua Tim
IGD	: Instalasi Gawat Darurat

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Carpenito, L.J. 2009. *Buku Saku Diagnosa Keperawatan*. Jakarta: EGC
- Departemen Kesehatan RI. 2000. *Standart Pelayanan Rumah sakit*. Jakarta: Depkes RI
- Gaffar, Hulaifah. 2012. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Hasanuddin: Makassar
- Gillies. 2007. *Nursing Management: System Approach*. (3th ed). Philadelpia: W.B. Saunders Co
- Goetz, J.P, LeCompte, M.D. 2005. *Ethnography and Qualitative Design in Educational Research*. San Diego: Academic Press
- Green, Lawrence. 1980. *Health Education: A Diagnosis Approach*. The John Hopkins University: Mayfield Publishing Co
- Herman, Sofyandi. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Lincoln. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Mardiyoko, Ibnu. 2008. *Hubungan Kuaifikasi Petugas Penerimaan Pasien Baru Rawat Jalan Dalam Kualitas Pelayanan di RS Bethesda Yogyakarta*. Skripsi Fakultas Ilmu Kesehatan Jurusan Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Marshal, Catherine, Gretchen B Rossman. 2005. *Designing Qualitative Research*. California: Sagge Publication Inc
- Miles, M.B, Huberman A.M. 2007. *Analisis Data Kulaitatif dan Manajemen Pendidikan*. Malang: Penerbit Wineka Media
- Moleong, L.J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Notoatmodjo, S. 2003. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2003. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Medika

- Nursalam. 2013. *Konsep Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. 2014. *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktek keperawatan profesional*. Jakarta: Salemba Medika
- Potter, P.A, Perry, A.G. 2007. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik*, edisi 4, volume.2. Jakarta: EGC
- Praptianingsih, Sri. 2006. *Kedudukan Hukum Perawat Dalam Upaya Pelayanan Kesehatan di Rumah sakit*. Jakarta: PT Raja Garfindo Persada
- Saifuddin, AB. 2002. *Promosi Kesehatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sjamsuhidajat, R, Wim de Jong. 2010. *Buku Ajar Ilmu Bedah*, Edisi 3. Jakarta: EGC
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sukmadinata, N.S. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Susilowati, Tri, Agus Suryana. 2012. *Jurnal Analisis Customer Relationship Manajemen (CRM) pada Perpustakaan STMIK Pringsewu dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa*
- Sutopo, 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS
- Swarjana, Ketut. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Statetik*. Yogyakarta: ANDI
- Vestal. 2007. *Concept for the new Nurse*. Philadelphia, SB: Lippincot Company
- Wiersma, Wiliam. 2006. *Research Methods in education: an Introduction*. Massahusetts: Allyn and Bacon, Inc