

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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, 2013). Salah satunya adalah pada saat penerimaan pasien baru diruang Paviliun Ismail rumah sakit 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.

Menurut data hasil penelitian yang dilakukan oleh Tri Susilowati (2012), dirumah sakit Bakti Wira Tamtama Semarang dengan melakukan wawancara terhadap 6 orang perawat diketahui bahwa 4 diantaranya tidak melakukan orientasi terhadap pasien yang baru masuk. Hal ini berdasarkan pengakuan 2 diantara perawat bersangkutan karena ketidaktahuan, sementara 2 lainnya karena adanya keengganan untuk melakukan orientasi karena dianggap membutuhkan waktu yang lama. Para perawat ini beranggapan bahwa yang terpenting mereka telah melakukan tindakan keperawatan secara benar, memberikan pelayanan keperawatan yang baik kepada pasien, maka hal itu dianggap sudah cukup dan tidak perlu lagi melakukan orientasi kepada pasien baru dengan memperkenalkan

diri, membacakan tata tertib rumah sakit, apalagi sampai membacakan hak hak pasien.

Studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 23 November 2018 di ruang Paviliun Ismail rumah sakit Siti Khodijah Sepanjang dengan metode observasi kepada 2 orang pasien baru didapatkan hasil bahwa penerimaan pasien baru yang dilakukan diruangan masih belum sesuai dengan SOP. Pada tahap pra terdapat 2 tindakan yang tidak dilakukan yakni perawat tidak memberikan lembar tata tertib ruangan dan tidak memberikan souvenir (waslap seka) kepada pasien baru. Pada tahap pelaksanaan terdapat 7 tindakan yang tidak dilakukan yakni kepala ruangan/ketua tim/penanggung jawab shift tidak memperkenalkan diri kepada pasien dan keluarga, perawat tidak memperkenalkan pasien baru dengan pasien yang sekamar, perawat tidak menjelaskan terkait orientasi ruangan, perawat tidak menjelaskan siapa perawat yang bertanggung jawab, perawat tidak menjelaskan terkait tata tertib ruangan dan fasilitas (arah kiblat, *nurse call*, *nurse station*, kamar mandi, mushola, apotik, pintu darurat/arah evakuasi).

Potter & Perry (2007) menyatakan bahwa para konsumen pelayanan kesehatan semakin lama semakin mempunyai pengetahuan tentang berbagai isu dalam pelayanan kesehatan dan memberikan perhatian besar kepada apa yang mereka dengar tentang rumah sakit, dokter dan kualitas keperawatan yang dirasakan. Walaupun teknologi yang digunakan oleh sebuah rumah sakit sudah semakin maju, pengalaman pasien dengan penyakit dan pengalaman medis yang dialaminya merupakan ukuran kualitas yang sejati. Menurut Garteis, et, all., (2005) menyatakan bahwa pengalaman pasien dalam menerima pelayanan akan

mempengaruhi cara mereka memilih penggunaan sistem pelayanan kesehatan dimasa yang akan datang.

Vestal (2007) menyatakan bahwa jika pasien dan keluarga mempunyai penilaian yang negatif terhadap pelayan kesehatan yang diterimanya, maka keluhan dan protes terhadap rumah sakit akan meningkat. Hal tersebut tidak akan terjadi jika perawat menginformasikan tentang segala sesuatu yang akan dilakukan kepada pasien, salah satunya adalah melalui program orientasi pasien yang baru masuk untuk dirawat di rumah sakit. Hal ini didukung oleh pernyataan De jong (2010) yang menyatakan bahwa pelanggan biasanya cenderung memilih karyawan daripada manajer, dan orang pertama yang bertemu dengan merekalah yang harus dapat menyelesaikan masalah mereka. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa apabila pasien mendapatkan pelayanan yang baik (memuaskan), maka pasien tersebut akan menjadi loyal dan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan rumah sakit.

Penerimaan pasien baru merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang komprehensif melibatkan, klien, keluarga dan perawat, dimana sangat mempengaruhi mutu pelayanan. 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 (Nursalam, 2014).

Salah satu strategi untuk mengoptimalkan peran dan fungsi perawat dalam tatanan pelayanan keperawatan adalah dengan melakukan proses penerimaan

pasien sesuai standart. Faktor pengelolaan yang optimal diharapkan mampu menjadi sarana bagi peningkatan keefektifan dan menjamin kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan. Menurut Tjiptono (2012), salah satu strategi yang tepat dalam memenangkan persaingan adalah dengan selalu berupaya untuk tercapainya peningkatan mutu berkelanjutan (*Continous Quality Management*), dalam pelayanan kesehatan memberikan layanan spesifik yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam hal ini adalah pasien dan keluarganya.

Berdasarkan hasil tersebut maka penulis tertarik untuk mengetahui “Studi Kasus Pelaksanaan Penerimaan Pasien Baru di Ruang Paviliun Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang”.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Bagaimanakah pelaksanaan penerimaan pasien baru di ruang Paviliun Ismail rumah sakit Siti Khodijah Sepanjang?

1.3 Objektif

1. Mendeskripsikan tahap pra dalam penerimaan pasien baru di ruang Paviliun Ismail rumah sakit Siti Khodijah Sepanjang.
2. Mendeskripsikan tahap pelaksanaan dalam penerimaan pasien baru di ruang Paviliun Ismail rumah sakit Siti Khodijah Sepanjang.
3. Mendeskripsikan tahap post dalam penerimaan pasien baru di ruang Paviliun Ismail rumah sakit Siti Khodijah Sepanjang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu terkait manajemen keperawatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan atau sebagai penunjang teori teori tentang pelaksanaan tindakan keperawatan: penerimaan pasien baru di rumah sakit.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan tentang gambaran penerimaan pasien baru di sebuah ruangan di rumah sakit. Hasil ini juga diharapkan dapat memberikan informasi terkait proses penerimaan pasien baru di ruangan.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi dasar bagi institusi pendidikan keperawatan untuk mengembangkan kurikulum dan metode pembelajaran terkait peran kepala ruangan dalam fungsi manajemen untuk meningkatkan pemahaman dan aplikasi sesuai dengan teori yang ada sehingga menjadikan mahasiswa di masa depan sebagai tenaga kesehatan profesional.

3. Bagi Manajemen Rumah Sakit

Hasil ini diharapkan menjadi dasar bagaimana manajemen rumah sakit untuk bisa mengoptimalkan penerapan penerimaan pasien baru di ruangan. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai evaluasi ruangan terhadap penerapan penerimaan pasien baru di ruang tersebut.

4. Bagi tenaga kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi tenaga kesehatan dalam mengoptimalkan proses penerimaan pasien baru.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar acuan bagi penelitian selanjutnya sehingga mampu memperoleh hasil yang lebih baik dari hasil penelitian sebelumnya. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai penguat dari hasil penelitian selanjutnya.