

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan keperawatan merupakan upaya untuk membantu individu dari yang sakit maupun yang sehat, dari lahir sampai meninggal dalam bentuk pengetahuan, kemauan dan kemampuan yang di miliki diberikan dalam bentuk asuhan keperawatan, sehingga pemberian asuhan keperawatan yang komprehensif menjadi tanggung jawab perawat (Yulihastin, 2009). Pelayanan keperawatan dimulai pada saat pasien pertama kali masuk Rumah Sakit dan perawat akan menyampaikan mengenai ruangan, tenaga medis, tata tertib ruangan dan penyakit (Sari, 2017).

Penerimaan pasien baru merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang komprehensif melibatkan pasien dan keluarga, dimana sangat mempengaruhi mutu kualitas pelayanan. Pemenuhan tingkat kepuasan pasien dapat dimulai dengan adanya suatu upaya perencanaan tentang kebutuhan asuhan keperawatan sejak masuk sampai pasien pulang. Penerimaan pasien baru yang belum dilakukan sesuai standar maka besar kemungkinan akan menurunkan mutu suatu kualitas pelayanan yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan suatu rumah sakit. Berkaitan dengan hal tersebut, maka kewajiban perawat adalah memberikan informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di rumah sakit, memberikan asuhan keperawatan yang bermutu sesuai standar profesi keperawatan (Nursalam, 2015).

Layanan orientasi internal (LOI) yang optimal pada pasien awal masuk rumah sakit dapat memfasilitasi adaptasi pasien dengan lingkungan dan situasi

asing di ruang perawatan. Dengan memberikan orientasi ini seorang perawat dapat membantu pasien membangun persepsi yang baik sebagai awal proses pembelajaran terhadap lingkungan dan situasi asing tersebut. Keberhasilan dalam proses ini akan mampu menciptakan coping positif pada diri pasien terhadap masalah yang dihadapi dan memberikan rasa nyaman serta kepuasan dalam pelayanan rumah sakit tersebut (Kusnanto, 2007).

Pertama kali pasien masuk ke rumah sakit, pasien akan menjalani prosedur penerimaan pasien yang merupakan sebagian dari sistem prosedur pelayanan rumah sakit. Prosedur penerimaan pasien inilah yang menjadi pelayanan pertama kali yang diterima oleh seorang pasien saat tiba di rumah sakit, maka tidaklah berlebihan bila dikatakan bahwa di dalam tata cara penerimaan inilah seorang pasien mendapatkan kesan baik ataupun tidak baik dari pelayanan dari suatu rumah sakit (Sari, 2017).

Orientasi terhadap pasien baru adalah pemberian informasi kepada pasien baru berkaitan dengan proses keperawatan yang akan dilakukan oleh rumah sakit. Informasi adalah pesan atau isi berita yang ingin disampaikan oleh seseorang kepada orang lain dengan harapan orang tersebut mengetahui dan mengerti akan maksud dan tujuan dari isi pesan atau berita yang disampaikan. Orientasi terhadap pasien baru merupakan usaha memberikan informasi/sosialisasi kepada pasien dan keluarga tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan selama di rumah sakit (Sugiyanti, 2019).

Orientasi pasien baru merupakan hak pasien untuk memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di rumah sakit, informasi tentang hak-hak pasien yang harus dihormati oleh para perawat telah diatur dalam

Undang-undang nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan dan UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Pasien sebagai konsumen kesehatan memiliki perlindungan diri dari kemungkinan upaya pelayanan kesehatan yang tidak bertanggung jawab seperti penelantaran, pasien juga berhak atas keselamatan, keamanan dan kenyamanan terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya, dengan hak tersebut di atas maka konsumen akan terlindungi dari praktik profesi yang mengancam keselamatan dan kesehatannya (Pratiwi, 2014).

Hak-hak pasien ini dapat dipenuhi oleh perawat melalui orientasi yang dilakukan oleh perawat terhadap pasien baru. Orientasi pasien baru yaitu membuat kontrak antara perawat dan pasien atau keluarga dimana terdapat kesepakatan antara perawat dengan pasien atau keluarganya dalam memberikan Asuhan keperawatan. Kontrak ini diperlukan agar hubungan saling percaya antara perawat dan pasien atau keluarga dapat terbina. Orientasi diberikan pada pasien dan didampingi anggota keluarga yang dilakukan di kamar pasien. Selanjutnya pasien dan keluarga diberikan informasi yang terkait dengan pasien dan keluarga selama mendapat perawatan di rumah sakit (Nining, 2008).

Informasi yang diberikan perawat yaitu memperkenalkan kepada pasien dan keluarga mengenai lingkungan (ruang dokter, ruang perawat, dapur, halaman, tempat beribadah, kamar mandi, depo farmasi, dengan pasien lain yang seruangan dan lain-lain), ketenagakerjaan (seperti perawat yang bertanggung jawab, dokter yang bertanggung jawa, ahli gizi, tenaga administrasi dan lainnya), sentralisasi obat (SO), semua obat yang akan diberikan pada pasien dipusatkan dan dikelola oleh perawat dan tim kesehatan lainnya, tata tertib (aturan rumah sakit diantaranya jam berkunjung, penunggu pasien, waktu makan, tata cara

pembayaran jasa rumah sakit, anjuran untuk tidak membawa barang berharga) dan penyakit yang diderita (menjelaskan secara umum penyakit atau diagnosa pasien) (Nursalam, 2015).

Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang atau biasa disingkat dengan RSMDJ merupakan rumah sakit rujukan untuk wilayah Sumatera Bagian Tengah, melayani masyarakat di wilayah Provinsi Sumatera Barat, Riau, Jambi, Bengkulu, serta wilayah Sumatera Utara bagian selatan dengan kapasitas 800 TT. RSUP Dr. M. Djamil Padang memiliki layanan rawat inap, rawat jalan, poli umum dan lainnya. RSUP Dr. M. Djamil Padang memiliki standar operasional setiap melakukan tindakan termasuk dalam memberikan layanan orientasi internal (LOI) kepada pasien baru, berdasarkan SOP rumah sakit layanan yang diberikan berupa edukasi mengenai denah gedung dan ruangan, kebijakan dari rumah sakit seperti bagaimana pembuangan sampah, mencuci tangan, waktu kunjungan pasien, menjelaskan rutinitas ruangan dan menjelaskan hak dan kewajiban pasien (RSMDJ, 2023).

Menurut Kusnanto, Guntarlin & Arisandi (2007), belum semua perawat menyadari pentingnya orientasi pasien baru. Pelaksanaan orientasi pasien baru juga tidak terlaksana dengan baik ketika pasien tidak dapat memahami dengan baik penjelasan yang diberikan oleh perawat. Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Rofii (2017) menunjukkan orientasi rutinitas bangsal yang dilakukan perawat dengan kategori tidak baik yaitu sebanyak 76 orang (59,8%), hal ini membuat pasien serta keluarga tidak patuh terhadap aturan Rumah Sakit. Selain itu, menurut penelitian Asmirajanti (2016) diperoleh gambaran bahwa pelaksanaan tindakan keperawatan orientasi pasien baru belum

dilaksanakan sesuai SOP, yaitu 55.89%. Perawat yang melakukan orientasi pasien belum optimal sesuai dengan protap yang ada di ruangan. Kebanyakan perawat hanya memperkenalkan nama dan mengorientasikan tempat secara optimal tanpa memberitahukan tata tertib mengenai jumlah penunggu pasien dan jam kunjungan pasien. Pasien tidak diorientasikan pada petugas jaga dampaknya pasien sering tidak mengenal siapa yang bertugas saat itu untuk dimintai bantuan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada saat siklus manajemen keperawatan pada tanggal 25 Juli – 31 Agustus 2022 di ruang rawat inap penyakit dalam pria RSUP Dr M Djamil ditemukan bahwa masih terdapat pelaksanaan layanan orientasi internal (LOI) pasien baru yang belum optimal. Sebanyak 3 dari 5 responden tidak mengetahui tentang cara menaikkan dan menurunkan *bedrail*, menanyakan jam visite dokter serta nama perawat yang akan merawatnya, beberapa keluarga pasien tidak mengetahui cara cuci tangan yang baik dan benar. Hal tersebut merupakan bagian dari kegiatan orientasi pasien baru dimana pasien seharusnya mendapatkan informasi tentang peraturan rumah sakit, tenaga medis dan perawatan. Dengan minimnya informasi yang disampaikan menandakan bahwa pelayanan berupa pemberian layanan orientasi internal pada pasien baru belum sepenuhnya optimal dilaksanakan oleh perawat.

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan diatas bahwa program layanan orientasi internal pada pasien baru belum diterapkan secara optimal dan penelitian terkait belum pernah dilaksanakan di RSUP Dr M Djamil Padang maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian tentang gambaran pelaksanaan layanan orientasi internal (LOI) terhadap pasien baru di ruang rawat inap penyakit dalam pria di RSUP Dr M Djamil Padang.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah penulisan adalah bagaimana gambaran pelaksanaan orientasi pada pasien baru di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Pria Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang.

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan umum**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran pelaksanaan orientasi pasien baru di Rawat Inap Pria Penyakit Dalam RSUP Dr M Djamil Padang.

### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan Khusus dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran pelaksanaan orientasi pasien baru di Rawat Inap Pria Penyakit Dalam RSUP Dr M Djamil Padang.

## **D. Manfaat**

### **1. Bagi Rumah Sakit**

Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen Rumah Sakit dalam rangka meningkatkan pelayanan penerimaan pasien baru yang optimal di Ruang Rawat Inap Pria Penyakit Dalam RSUP Dr M Djamil Padang.

## 2. Bagi Perawat Ruangan

Manfaat penelitian ini bagi perawat adalah dapat dijadikan sebagai sarana untuk introspeksi diri dalam mengoptimalkan pelaksanaan orientasi pasien baru.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya tentang pelaksanaan orientasi pasien baru.

