

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit ialah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat dengan tujuan untuk mewujudkan kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Salah satu fungsi rumah sakit dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan pelayanan dan asuhan keperawatan (Siregar CJP, 2019).

Pelayanan keperawatan yang bermutu adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa, serta penyelenggaraanya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Pelayanan keperawatan dimulai dari pada saat pasien pertama kali masuk rumah sakit dan perawat menyampaikan mengenai ruangan, tenaga medis serta tata tertib ruangan (Sari, 2017). Pelayanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh peran perawat dalam mengorientasikan pasien baru (Lestari, 2015).

Orientasi penerimaan pasien baru merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang komprehensif melibatkan, klien, keluarga dan perawat untuk membina hubungan saling percaya (Nursalam, 2015). Orientasi penerimaan pasien baru dapat menjadi program yang dapat membantu mempercepat proses adaptasi pasien dengan lingkungan perawatan (Nopriyanty, 2018). Menurut (Kustanto, 2017) belum semua perawat menyadari pentingnya orientasi pasien baru.

Hal ini dibuktikan oleh penelitian (Lestari, 2020) mengatakan pelaksanaan orientasi pasien baru yang dilakukan belum maksimal dan sesuai dengan SOP yang ada di RS Pekanbaru. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Sari, 2017) menyimpulkan bahwa penerimaan pasien baru yang belum dilakukan sesuai standar maka dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien. Menurut (Kosasih, 2018) untuk meningkatkan kepercayaan maupun kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit dapat dilakukan dengan memperhatikan proses layanan pada pasien baru dengan memberikan informasi dan pengetahuan atau edukasi terkait peraturan yang ada dan informasi seputar kesehatan pasien. Selain itu, pemberian informasi dan edukasi oleh perawat sudah selayaknya dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Pemberian informasi dan edukasi adalah kegiatan yang penting dilakukan agar hubungan saling percaya antara perawat dan pasien dapat terbina dengan baik. Pemberian informasi dan edukasi merupakan kontrak antara perawat dan pasien/keluarga dimana terdapat kesepakatan dalam memberikan layanan keperawatan (Kieft dkk, 2017). Pentingnya layanan keperawatan dalam orientasi dan informasi pasien baru masuk diatur dalam Undang-undang nomor 44 tahun 2009 pasal 29 tentang Rumah Sakit.

Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang merupakan rumah sakit pusat rujukan untuk wilayah Sumatera Bagian Tengah, melayani masyarakat di wilayah Provinsi Sumatera Barat, Riau, Jambi, Bengkulu, serta wilayah Sumatera Utara bagian selatan. 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 informasi dan edukasi mengenai denah gedung dan ruangan, kebijakan dari rumah sakit seperti mencuci tangan, waktu kunjungan pembuangan sampah, rutinitas ruangan dan menjelaskan hak dan kewajiban pasien (RSMDJ,2023).

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan pada saat siklus manajemen di ruang Bougenville Ambun Pagi RSUP Dr. M. Djamil Padang pada bulan Februari 2023 ditemukan bahwa masih terdapat pelaksanaan layanan orientasi internal yang belum optimal. Hasil observasi didapatkan bahwa perawat ada melakukan pelaksanaan pemberian Layanan Orientasi Internal (LOI) pada penerimaan pasien baru setiap masuk akan tetapi ada beberapa yang belum sesuai SOP seperti perawat hanya meminta tanda tangan pasien atau keluarga mengenai persetujuan bahwa sudah diberikannya LOI. Pada saat dilakukan wawancara kepada 9 orang perawat di ruangan, perawat mengatakan sudah memberikan layanan orientasi internal pada pasien baru masuk dengan menggunakan metode ceramah, diskusi dan demonstrasi tanpa menggunakan media.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada 5 pasien yang dirawat, pasien mengatakan perawat telah memberikan layanan orientasi internal, akan tetapi dalam indikator tertentu tidak dijelaskan secara optimal hanya seperti cuci tangan, pembuangan sampah dan jam besuk. Dampak jika tidak diberikan Layanan Orientasi Internal (LOI) pada pasien baru akan membuat pasien dan

keluarga tidak patuh terhadap aturan di rumah sakit serta dapat memicu kecemasan pasien dan keluarga karena mereka membutuhkan informasi tentang rumah sakit yang berbeda dengan keadaan rumah sendiri (Mulyatiningsih E,2014).

Salah satu strategi untuk mengoptimalkan peran dan fungsi perawat dalam tatanan pelayanan keperawatan adalah dengan melakukan proses penerimaan pasien baru sesuai standar. Salah satunya menggunakan standar komunikasi efektif perawat terhadap orientasi pasien baru dengan menggunakan pengelolaan media *booklet*. Jatmika (2019) 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 media booklet dapat menjadi alat untuk mempermudah perawat dalam penerimaan pasien baru.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti melakukan penelitian tentang Optimalisasi pelaksanaan pemberian layanan orientasi internal pada pasien baru menggunakan media *booklet* di ruangan Bougenville Ambun Pagi RSUP Dr. M.Djamil.

## **B. Tujuan**

### 1. Tujuan Umum

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran pelaksanaan yang optimal dalam pemberian layanan orientasi internal (LOI) pada pasien baru menggunakan media *booklet* di ruang Bougenville Ambun Pagi RSUP Dr. M.Djamil.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik perawat di ruang Bougenville Ambun Pagi RSUP Dr. M. Djamil.
- b. Mengidentifikasi pelaksanaan pemberian layanan orientasi internal (LOI) pada pasien baru sebelum dan sesudah menggunakan media *booklet* di ruang Bougenville Ambun Pagi RSUP Dr. M. Djamil.

## **C. Manfaat**

### 1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen Rumah Sakit dalam rangka meningkatkan pelayanan dalam memberi layanan orientasi internal (LOI) yang optimal pada pasien baru di ruangan Bougenville RSUP Dr. M. Djamil Padang.

### 2. Bagi Perawat

Hasil karya tulis ilmiah ini dapat memberikan tambahan cara edukasi atau pembaharuan edukasi yang bisa digunakan di Ruang untuk mengoptimalkan pelambertian layanan orientasi internal (LOI).

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil karya tulis ilmiah ini dapat digunakan sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya tentang layanan orientasi internal (LOI)

