

## **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 dimiliki diberikan dalam bentuk asuhan keperawatan, sehingga pemberian asuhan keperawatan yang komprehensif menjadi tanggung jawab perawat (Yulihastin, 2019). 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 dilakukansesuai standar maka besar kemungkinan akan menurunkan mutu suatu kualitas pelayanan yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan suatu rumah sakit. Orientasi terhadap pasien baru adalah pemberian informasi kepada pasien baru berkaitan dengan proses keperawatan yang akan dilakukan oleh rumah sakit (Nursalam, 2015).

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 rumahsakit. Berkaitan dengan hal tersebut, maka kewajiban perawat adalah memberikan Layanan Orientasi Internal (LOI) mengenai informasi tata tertib dan peraturan yang berlaku di rumah sakit, memberikan asuhan keperawatan yang bermutu sesuai standar profesi keperawatan (Sugiyanti, 2019 )

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 jawab, 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).

Menurut Kusnanto, Guntarlin & Arisandi (2017), belum semua perawat

menyadari pentingnya Layanan Orientasi Internal (LOI) pada pasien baru. Pelaksanaan Layanan Orientasi Internal (LOI) 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 layanan orientasi pasien baru belum dilaksanakan sesuai SOP, yaitu sebanyak (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.

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. M. Djamil Padang adalah Rumah Sakit (RS) kelas A Pendidikan dengan kegiatan utama memberikan pelayanan kesehatan spesialis dan subspecialis kepada pelanggan. RSUP Dr. M. Djamil Padang sebagai penyedia pelayanan kesehatan, tempat pendidikan dan penelitian, juga harus mampu menjadi tempat yang menyenangkan bagi penerima jasa pelayanan termasuk sebagai tempat pendidikan dan penelitian yang berkualitas,

disamping itu juga mengembang tugas sosial dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. RSUP.M.Djamil Padang memiliki 8 ruangan rawatan inap bedah, salah satunya ruang rawat bedah pria, ruang bedah pria Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil yang terdiri ruang rawatan yang secara keseluruhan terdiri dari 44 tempat tidur dan terdapat ruangan kemo serta isolasi (RSMDJ, 2023).

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).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di ruang rawat Bedah Pria RSUP Dr.M. Djamil ditemukan bahwa masih terdapat pelaksanaan Layanan Orientasi Internal (LOI) pasien baru yang belum optimal. Hasil observasi bahwa perawat ada melakukan penerapan dalam memberikan Layanan Orientasi Internal (LOI) pada penerimaan pasien baru setiap masuk, akan tetapi ada beberapa yang belum sesuai SOP seperti tidak melakukan kontrak waktu, tidak menggunakan APD sesuai kebutuhan pada saat penerimaan pasien baru, serta dalam aspek Layanan Orientasi Internal (LOI) ada beberapa yang tidak dijelaskan secara optimal, seperti tidak menjelaskan rutinitas bangsal yaitu

waktu mandi pasien, waktu pergantian spre, selanjutnya tidak menjelaskan denah gedung dan ruangan, serta kebijakan rumah sakit seperti jam kunjungan pasien.

Dampak jika tidak diberikan Layanan Orientasi Internal (LOI) pada pasien baru yaitu memberikan informasi yang tidak lengkap yaitu membuat pasien dan keluarga tidak patuh terhadap aturan di rumah sakit. Berdasarkan pengamatan peneliti, perilaku ketidakpatuhan yang dilakukan pasien dan keluarga antara lain pasien sering mengkonsumsi makanan yang dibawa oleh keluarga yang tidak sesuai dengan program dietnya, beberapa keluarga pasien yang besuk tidak sesuai dengan jam besuk dan penunggu pasien di ruangan lebih dari dua orang,

Hal ini sesuai dengan penelitian Mahadju H, Jusuf H, Pakaya (2014), pelaksanaan orientasi yang benar dan waktu pemberian orientasi yang tepat akan dapat meningkatkan kepatuhan pasien dan keluarga terhadap aturan yang berlaku di rumah sakit. Penyampaian Layanan Orientasi Internal (LOI) informasi yang tidak lengkap saat proses orientasi juga dapat memicu kecemasan pasien dan keluarga karena mereka membutuhkan informasi tentang rumah sakit yang berbeda dengan keadaan rumah sendiri (Mulyatiningsih E,2014).

Menurut penelitian Garteis,et,all.,(dalam Potter & Perry, 2017) menyatakan bahwa pengalaman pasien dalam menerima pelayanan akan mempengaruhi bagaimana cara mereka memilih penggunaan sistem pelayanan kesehatan dimasa yang akan datang. Menurut penelitian Zeithaml, Parasuraman

& Berry, (dalam Supranto, 2017) yang menyatakan bahwa prosedur penerimaan pasien adalah pelayanan yang pertama diberikan oleh rumah sakit dan merupakan pengalaman yang selalu diingat oleh pasien (*past experience*) yang merupakan salah satu penentu persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Dengan demikian jelas bahwa kontak pertama antara perawat – pasien menjadi catatan yang sangat penting bagi pasien dalam memberikan penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Seusai dari pernyataan diatas, Layanan Orientasi Internal (LOI) 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 dilaksanakan oleh perawat, maka dari itu, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian tentang supervisi pada kegiatan Layanan Oreintasi Internal (LOI) penerimaan pasien baru di ruang bedah pria di RSUP Dr M Djamil Padang.

## **B. Tujuan**

### **1. Tujuan umum**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengobservasi kegiatan Layanan Orientasi Internal (LOI) penerimaan pasien baru dengan dilakukannya supervisi di Ruang Bedah Pria Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang.

### **2. Tujuan Khusus**

1. Mengobservasi penerapan Layanan Orientasi Internal (LOI) penerimaan pasien baru di Ruang Bedah Pria Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang.
2. Mengobservasi mekanisme kegiatan Layanan Orientasi Internal (LOI) penerimaan pasien baru di Ruang Bedah Pria Rumah Sakit Umum Pusat Dr.M.Djamil Padang.
3. Mengobservasi aspek Layanan Orinetasi Internal (LOI) penerimaan pasien baru di Ruang Bedah Pria RSUP Dr.M. Djamil Padang

## **C. Manfaat**

### **1. Bagi Penulis**

Hasil pengamatan ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pelaksanaan kegiatan Layanan Orientasi Internal (LOI) pada penerimaan pasien baru.

## **2. Bagi Rumah Sakit**

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

## **3. Bagi Profesi Keperawatan**

Diharapkan dapat meningkatkan kegiatan Layanan Orientasi Internal (LOI) pada pasien baru di ruangan Bedah Pria RSUP Dr. M. Djamil Padang dengan optimal dan sesuai ketentuan.

## **4. Bagi Peneliti Selanjutnya**

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

