

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan institusi penyediaan pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat dengan tujuan mewujudkan kesehatan yang optimal dengan pelayanan yang aman, bermutu, antideskriminasi, serta efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai standar pelayanan rumah sakit (Fransiska & Lani, 2024).

Orientasi penerimaan pasien baru merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang komprehensif dengan melibatkan pasien dan keluarga yang mana kegiatan ini mempengaruhi mutu kualitas pelayanan kesehatan. Orientasi terhadap pasien baru merupakan usaha memberikan informasi atau sosialisasi tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan selama di rumah sakit. Informasi yang dapat diberikan meliputi lingkungan ruang rawatan, ketenagakerjaan seperti perawat yang bertanggung jawab, dokter yang bertanggung jawab, tata tertib seperti aturan rumah sakit diantaranya jam berkunjung, penunggu pasien, anjuran untuk tidak membawa barang berharga dan lainnya (Nursalam, 2018).

Proses orientasi pasien baru merupakan pelayanan keperawatan yang diberikan sejak pasien pertama kali masuk hingga pasien meninggalkan rumah sakit sebagai informasi awal terkait proses pengobatan dan untuk

membangun hubungan saling percaya. Perawat akan memperkenalkan informasi yang dibutuhkan pasien dan keluarganya terkait hak kewajiban, ruangan, staf medis, peraturan dan lainnya (Niken et al., 2024). Proses penerimaan pasien rawat inap yang tidak optimal dan efektif dapat membingungkan bagi pasien dan keluarganya sehingga keadaan ini justru membuat pasien dan keluarga sulit untuk bertindak sesuai hak dan kewajibannya (SNAR, 2018).

Tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan keperawatan yang profesional adalah hal yang harus ditanggapi oleh perawat. Salah satu aspek penting dari indikator pelayanan adalah tingkat pengetahuan pasien serta keluarganya dalam menjalani perawatan di rumah sakit. Proses transfer informasi ini dapat meningkatkan pengetahuan yang salah satunya dilakukan melalui kegiatan layanan orientasi pasien baru (LOI), yang dalam pelaksanaannya diperlukan strategi atau penggunaan metode dan media pendukung yang efektif untuk menunjang orientasi terlaksana dengan optimal (Krisna et al., 2024).

Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang adalah rumah sakit pusat rujukan untuk wilayah Sumatera Bagian Tengah, serta wilayah Sumatera Utara bagian Selatan yang memiliki layanan poli umum, rawat inap, rawat jalan, dan lainnya. RSUP Dr. M. Djamil Padang mempunyai standar operasional dalam tindakan termasuk operasional dalam informasi dan edukasi. Standar layanan orientasi pasien baru di RSUP Dr. M. Djamil memiliki jenis informasi yang diberikan yaitu, Hak dan kewajiban pasien,

petugas atau dokter yang merawat, jadwal visite, jadwal kunjungan, gelang identitas, pencegahan resiko jatuh, Etika batuk, Alur Evakuasi, Fasilitas Ruang, pemilahan sampah dan hand hygient (RSMDJ, 2023).

Berdasarkan hasil riset yang telah dilakukan pada saat siklus manajemen keperawatan di Ruang Rawat Inap Edelweis Putih Wing A RSUP Dr. M.Djamil Padang pada tanggal 30 desember 2024 – 1 januari 2025 ditemukan masih didapatkan pelaksanaan layanan orientasi internal yang belum optimal.

Hasil dari observasi yang diamati, perawat sudah melakukan pemberian Layanan Orientasi Internal (LOI) pada pasien baru masuk beserta keluarga pasien, tetapi beberapa hal tampak belum disampaikan sesuai standar operasional prosedur. Saat dilakukan wawancara kepada 4 orang perawat di ruangan, perawat mengaku sudah memberikan layanan orientasi internal pada pasien baru masuk dengan menggunakan metode lisan. Perawat mengaku terkadang tidak semua informasi dapat disampaikan karena berbagai faktor seperti ketergantungan pada daya ingat perawat, situasi ners station yang kurang kondusif sehingga membuat informasi di ringkas cepat, beban kerja perawat yang menumpuk, bahkan bisa faktor dari pihak pasien ataupun keluarga yang mengalami gangguan komunikasi sehingga membuat semua informasi sulit untuk disampaikan.

Selama observasi 3 hari, perawat yang melakukan orientasi pada baru tampak memberikan beberapa jenis informasi yaitu informasi fasilitas atau

lokasi penting diruangan, *hand hygien* dan pemilahan sampah, bahkan tampak beberapa perawat yang meminta tanda tangan keluarga mengenai persetujuan bahwa sudah diberikannya LOI tanpa diberi informasi terlebih dahulu.

Peneliti juga melakukan wawancara terhadap 6 pasien baru beserta keluarganya yang memasuki ruang rawatan dari tanggal 30 desember - 1 januari 2025. 3 dari 6 Pasien serta keluarganya mengatakan perawat telah memberikan informasi saat memasuki ruang rawatan seperti, area kamar rawatan, area nurse station, toilet wastafel yang berada di setiap kamar, dimana tempat pembuangan sampah, dan arahan untuk cuci tangan sebelum dan sesudah kontak dengan pasien. 1 pasien dan keluarga mengeluh tidak mendengar jelas penyampaian perawat karena lingkungan yang berisik, suara perawat yang kecil ditambah memakai masker. Sedangkan 2 pasien beserta keluarganya mengatakan tidak mendapatkan informasi, dan hanya diminta menanda tangani dokumen.

Hasil observasi selama 3 hari yang dilakukan kepada 6 pasien baru dan keluarga dari tanggal 30 desember - 1 januari 2025, ditemukan sejumlah permasalahan yang muncul di ruang rawat. Salah satu fenomena yang teridentifikasi adalah tingginya frekuensi kunjungan keluarga pasien di luar jam bezuk yang telah ditetapkan, sehingga mengganggu kelancaran layanan kesehatan akibat meningkatnya pergerakan orang di sekitar area perawatan. Selain itu, jumlah pendamping pasien baru sering kali melebihi satu orang, yang memicu keluhan dari pasien lain karena merasa terganggu kenyamanannya.

Situasi ini juga berdampak pada efektivitas penyampaian informasi medis. Informasi yang sebelumnya telah disampaikan kepada satu orang pendamping harus diulang kembali oleh petugas akibat adanya pergantian pendamping selama masa perawatan. Pendamping baru cenderung kembali menanyakan hal-hal yang telah dijelaskan sebelumnya, sehingga mengganggu alur pelayanan yang seharusnya efisien. Selain itu, ditemukan pelanggaran terhadap prosedur pemilahan sampah medis. Sampah infeksius, seperti bekas popok dan tisu basah yang terkena tinja pasien, dibuang ke dalam kantong sampah non-infeksius (kantong hitam), yang mencerminkan kurangnya pemahaman atau penerapan prosedur pengelolaan limbah medis oleh keluarga pasien.

Fenomena lain yang teramati adalah penyalahgunaan fasilitas oleh keluarga pasien, seperti penggunaan dispenser air hangat yang seharusnya diperuntukkan untuk penyeduhan susu pasien, namun digunakan untuk keperluan mandi. Keluhan juga sering muncul terkait ketidakjelasan jadwal kunjungan dokter, di mana pasien dan keluarga kerap menanyakan waktu kedatangan dokter untuk melakukan pemeriksaan. Selain itu, masih ditemukan perilaku yang tidak sesuai dengan standar etika kesehatan, seperti batuk sembarangan tanpa menutup mulut, bahkan di hadapan petugas, yang menunjukkan bahwa edukasi mengenai etika batuk belum tersampaikan secara efektif kepada pasien dan keluarganya.

LOI yang kurang optimal dapat menimbulkan dampak akibat pengetahuan yang rendah bahkan permasalahan dalam aktifitas pelayanan. Kurangnya pengetahuan mengenai aturan dan kebijakan rumah sakit sering kali menyebabkan pasien dan keluarga mengalami ketidakpatuhan dalam mematuhi aturan (J. Lestari et al., 2020).

Metode lisan dalam pemberian orientasi kepada pasien baru memiliki resiko keefektifan yang kurang akibat informasi yang disampaikan secara verbal cenderung mudah dilupakan bahkan diperparah bila pasien dan keluarga berada dalam kondisi tidak fokus dalam situasi baru di rumah sakit (Haro, 2020). Pasien baru yang tidak menerima informasi cukup selama proses orientasi akan merasa bingung karena kurangnya pengetahuan mengenai aturan, hak serta kewajiban mereka dan cenderung mengakibatkan ketidaksiapan menghadapi situasi. (J. Lestari et al., 2020).

Salah satu strategi yang diperlukan untuk meningkatkan pengetahuan dengan media pendukung seperti buku panduan (*Welcome Book*) yang dapat membantu memperkuat pengetahuan pasien dan dapat diakses kembali kapan saja saat dibutuhkan, sehingga proses orientasi menjadi lebih optimal dan berkesinambungan. Dengan adanya *Welcome Book*, perawat akan lebih mudah dalam memberikan orientasi kepada pasien baru karena sudah mencakup informasi orientasi. Bagi pasien, *Welcome Book* akan memudahkan mereka dalam mendapatkan informasi visual yang dikombinasikan dengan penjelasan perawat secara lisan terkait pelayanan yang tersedia di rumah sakit (Niken et al., 2024).

Berdasarkan hasil riset diatas diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang Penerapan layanan orientasi internal berbasis *Welcome Book* dalam upaya meningkatkan pengetahuan pasien baru di ruang edelweis putih wing a rsup dr. M.djamil.

## B. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran pelaksanaan yang optimal dalam pemberian layanan orientasi internal pada pasien baru berbasis *Welcome Book* dalam upaya meningkatkan pengetahuan di Ruang Rawat Inap Edelweis Putih Wing A RSUP Dr. M.Djamil Padang.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik pasien di ruang Edelweis Putih Wing A RSUP Dr. M.Djamil Padang.
- b. Mengimplementasikan pelaksanaan pemberian layanan orientasi internal pada pasien baru sebelum dan sesudah menggunakan media *Welcome Book* terhadap peningkatan pengetahuan pasien dan keluarga di ruang Edelweis Putih Wing A RSUP Dr. M.Djamil Padang.
- c. Mengidentifikasi efektifitas pelaksanaan pemberian layanan orientasi internal pada pasien baru dan keluarga menggunakan media *Welcome* terhadap tingkat pengetahuan.

### C. Manfaat Penelitian

#### 1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan rekomendasi bagi rumah sakit dalam meningkatkan layanan orientasi internal (LOI) yang optimal pada pasien baru di ruang Edelweis Putih Wing A RSUP Dr. M.Djamil Padang.

#### 2. Bagi Pasien

Meningkatkan efektivitas pemahaman serta pengetahuan pasien baru dan keluarga dalam mendapatkan informasi terkait pelayanan yang tersedia dan aturan di ruang rawatan rumah sakit.

#### 3. Bagi Perawat

Hasil karya tulis ilmiah ini dapat memberikan pembaharuan edukasi yang bisa digunakan di Ruangan untuk mengoptimalkan pelamberian layanan orientasi internal (LOI).

#### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

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

