BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh mansyarakat agar terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Stefanus et al., 2023).

Pelayanaan keperawatan yang bermutu merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pengguna pelayanan kesehatan yang selaras dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat dan penyelenggaraaannya sesuai dengan standar profesi dan kode etik (Widyastuti Eni et al., 2024). Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien merupakan dua hal terpenting dalam pelayanan rumah sakit (Antonius et al., 2025).

Kondisi saat ini masyarakat mulai menuntut rumah sakit untuk dapat memberikan pelayanan dengan konsep *one step quality service. One step quality service* adalah seluruh kebutuhan pasien harus dilayani dengan mudah, cepat, akurat, bermutu dan biaya terjangkau (Bunga, 2023). Penyelenggaraan pelayanan rawat inap di rumah sakit merupakan suatu proses penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam pelayanan rawat inap antara lain :

perencanaan, pengorganisasian, ketenagaan, pengarahan dan pengawasan. Jika fungsi dilaksanakan dengan baik, maka kualitas pelayanan rawat inap akan meningkat, dan perawat sebagai pemberi pelayanan rawat inap akan terus meningkat kompetensi dan profesionalisme serta adanya inovasi perkembangan ilmu (Elasari et al., 2024).

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 atau keluarga dimana terdapat kesepakatan dalam memberikan layanan keperawatan (Fauziyah Nuridha, 2021). Pentingnya layanan keperawatan dalam orientasi dan informasi pasien baru masuk diatur dalam Undang-undang nomor 44 tahun 2009 pasal 29 tentang Rumah Sakit.

Pelayanan keperawatan dimulai pada saat pasien pertama kali masuk rumah sakit dan perawat akan menyampaikan mengenai ruangan, tenaga medis, tata tertib ruangan dan penyakit (Widyantoro et al., 2024). Pelayanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh peran perawat dalam mengorientasikan pasien baru. Orientasi pasien baru merupakan proses penerimaan pasien baru serta keluarganya untuk membina hubungan saling percaya dan informasi awal yang berhubungan dengan proses perawatannya (Nopriyanty, 2018). Menurut Kusnanto et al., (2017) 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 Lestari & 'Aini, (2024) mengatakan pelaksanaan orientasi pasien baru yang dilakukan belum maksimal dan sesuai dengan SOP yang ada di RS Pekanbaru. Penelitian yang dilakukan Ayuba et al., (2024) mengatakan penerimaan pasien baru yang belum dilakukan sesuai standar maka dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien. Dampak jika tidak diberikannya layanan orientasi internal (LOI) pada pasien baru akan membuat kesenjangan antara informasi yang diberikan dan kebutuhan pemahaman pasien, serta potensi besar untuk meningkatkan pemahaman melalui penggunaan media lebih efektif. Ketidakpahaman ini dapat mempengaruhi proses perawatan pasien, meningkatkan kecemasan, dan menurunkan kepuasan terhadap layanan kesehatan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nadifa Maulani, (2021) 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. Selain itu, pemberian informasi dan edukasi oleh perawat sudah selayaknya dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Penelitian yang dilakukan oleh Maranti & Saturi, (2024) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pemberian orientasi dengan tingkat pengetahuan

pada pasien baru. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Makakita, (2022) orientasi pasien baru dapat secara signifikan meningkatkan pengetahuan pasien.. Tingkat pendidikan mempengaruhi seseorang dalam memahami pengetahuan dan informasi yang diperoleh pada umumnya. Tingkat pendidikan seseorang dapat mempengaruhi bagaimana mereka memahami dan menerima informasi baru. Semakin tinggi tingkat pendidikan pasien, semakin besar kemungkinan mereka memahami dan mengerti informasi yang diberikan pada saat orientasi penerimaan pasien baru . (Fengki Suwito, 2022).

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 memilki layanan rawat inap, rawat jalan, poli umum dan lainnya. RSUP Dr. M. Djamil Padang memilki standar operasional setiap melakukan tindakan termasuk dalam memberikan informasi dan edukasi mengenai layanan orientasi internal penerimaan pasien baru (RSMDJ, 2023). Standar LOI di ruangan Cempaka RSUP Dr. M. Djamil yang diberikan kepada pasien dan keluarga memiliki beberapa indikator yaitu, petugas atau dokter yang merawat, hak dan kewajiban pasien, jadwal kunjungan, fasilitas ruangan, tindakan pencegahan jatuh, *hand hygine*, etika batuk, metode pemilahan sampah, gelang identifikasi pasien, dan jalur evakuasi.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada saat siklus manajemen di Ruang Cempaka RSUP Dr. M. Djamil Padang pada 14-16 April 2025 ditemukan bahwa tidak semua perawat ruangan melakukan orientasi penerimaan pasien baru. Hasil observasi dengan 5 orang perawat ruangan, tampak perawat memberikan layanan orientasi internal pada pasien baru dan keluarga dengan menggunakan metode lisan dan diskusi tanpa menggunakan media. Perawat hanya menyampaikan sebagian poin layanan orientasi kepada pasien baru, seperti menjelaskan nama dokter atau perawat yang bertanggung jawab, cara mencuci tangan dengan benar, lalu perawat meminta tanda tangan pasien atau keluarga mengenai persetujuan bahwa sudah dilakukannya LOI.

Peneliti juga melakukan observasi dan wawancara pada tanggal 14-16 April 2025 kepada 7 orang pasien baru dan keluarga diruang rawatan. Saat observasi ditemukan selama berada di ruang perawatan, keluarga pasien menunjukkan sikap dan tindakan yang mencerminkan ketidaktahuan terhadap hak dan kewajiban pasien serta keluarga. Hal ini terlihat dari keluarga pasien berbicara dengan suara keras saat berkomunikasi satu sama lain di ruang rawatan pasien. Kondisi ini menyebabkan terganggunya ketenangan lingkungan ruang rawat dan memengaruhi kenyamanan pasien lain yang sedang beristirahat. Keluarga pasien terlihat datang berkunjung di luar jadwal jam besuk yang telah ditetapkan oleh rumah sakit. Saat diberikan penjelasan oleh petugas, keluarga mengaku belum mengetahui informasi terkait jam kunjungan yang berlaku.

Pada saat jam besuk berlangsung, terlihat keluarga pasien datang dalam jumlah yang melebihi ketentuan batas maksimal pengunjung yang diperbolehkan. Kondisi ini menyebabkan terjadinya cekcok antara pihak keluarga dengan petugas keamanan (satpam) yang sedang menjalankan tugasnya untuk menegakkan aturan jumlah pengunjung. Selama berada di ruang perawatan, keluarga pasien terlihat membuang sampah tanpa melakukan pemilahan sesuai jenisnya, seperti mencampur sampah medis dengan sampah domestik di tempat yang tidak sesuai.

Pada saat wawancara dengan keluarga pasien mengatakan perawat telah memberikan informasi saat baru memasuki ruang rawatan, tetapi dalam indikator tertentu tidak dijelaskan secara optimal. Pasien dan keluarganya mengatakan tidak mendapatkan informasi seperti apa saja hak dan kewajiban bagi pasien baru, fasilitas apa saja yang tersedia di ruangan, tidak bisa melakukan *hand hygine*, menanyakan jadwal visite dokter, tidak mengetahui metode pemilahan sampah, tidakan pencegahan jatuh, serta etika batuk yang benar.

Keluarga pasien mengatakan saat menyampaikan keluhan kepada perawat ruangan karena merasa tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan. Mereka mengeluhkan keterlambatan dalam pemberian informasi medis, serta kurangnya respon cepat terhadap kebutuhan pasien. Tampak keluarga pasien terlihat menunjukkan rasa cemas dan gelisah selama berada di ruang rawat inap. Setelah dikonfirmasi, keluarga mengaku belum mendapatkan

informasi yang jelas mengenai kondisi dan rencana perawatan pasien dari petugas kesehatan. Kurangnya komunikasi ini menimbulkan ketidakpastian dan kekhawatiran terhadap proses penyembuhan pasien.

Dari hasil studi pendahuluan di atas dapat disimpulkan pelaksanaan orientasi pasien baru di Ruang Cempaka RSUP Dr. M. Djamil dilakukan secara lisan oleh perawat tanpa disertai media pendukung. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa metode ini kurang efektif, ditandai dengan rendahnya pemahaman pasien terhadap informasi penting seperti hak dan kewajiban, tata tertib rumah sakit, serta alur layanan. Pasien mengaku kesulitan mengingat seluruh informasi yang disampaikan secara verbal, terutama dalam kondisi fisik dan psikologis yang belum stabil. Hal ini menunjukkan bahwa penyampaian orientasi secara lisan saja tidak cukup untuk meningkatkan tingkat pengetahuan pasien secara optimal dan perlu dikombinasikan dengan metode lain yang lebih interaktif dan mudah dipahami.

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 digital berbasis web. Penggunaan media digital berbasis web yang lebih interaktif dam menarik, berpotensi untuk menjembatani kesenjangan ini. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati et al., (2023) menunjukan efektifitas penggunaan media digital berbasis web sebagai media

orientasi pasien baru, terhadap peningkatan pengetahuan dan penurunan kecemasan dibandingkan dengan metode verbal. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Firmanda & Wahyuningsih, (2024) menunjukan penggunakan teknologi digital terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman pasien selama proses orientasi di rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian dan implementasi orientasi pasien baru dengan pendekatan media digital berbasis web menjadi sangat penting, untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan tidak hanya jelas dan komprehensif, tetapi jugaa dapat mengurangi kecemasan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Orientasi pasien baru menggunakan media digital berbasis web merupakan langkah penting dalam meningkatkan pemahaman dan kenyaman pasien di rumah sakit. Dengan tantangan yang dihadapi pasien terkait informasi medis yang kompleks, penggunaan media digital berbasis web dapat menawarkan pendekatan yang lebih interaktif dan menarik dibandingkan metode konvensional. Hal ini diharapkan tidak hanya mengurangi kecemasan pasien, tetapi juga meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti melakukan penelitian tentang "Penerapan layanan orientasi internal berbasis web dalam upaya meningkatkan pengetahuan pasien dan keluarga di Ruang Cempaka RSUP. Dr. Mdjamil".

B. Tujuan

1. Tujuan Umum

   Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran pelaksanaan layanan orientasi internal yang optimal pada pasien baru menggunakan media digital berbasis web di ruang Cempaka RSUP Dr. M. Djamil.

2. Tujuan Khusus

   a. Mengidentifikasi karakteristik pasien dan keluarga di ruang Cempaka RSUP Dr. M. Djamil.

   b. Mengimplementasikan pelaksanaaan pemberian layanan orientasi internal sebelum dan sesudah menggunakan media digital berbasis web.

   c. Efektifitas pemberian media digital berbasis web terhadap pengetahuan pasien dan keluarga sebelum dan sesudah dilakukannya intervensi.

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 ruang Cempaka RSUP Dr. M. Djamil.

2. Bagi Perawat

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

3. Bagi Pasien dan Keluarga

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

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

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

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA