

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan paripurna yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Potter & Perry, 2010). Sebuah rumah sakit ideal dicirikan oleh kualitas pelayanan yang tinggi, fasilitas memadai, akreditasi paripurna, aksesibilitas yang baik, lingkungan yang nyaman, serta kemampuan untuk memberikan kepuasan kepada pasien dan keluarga (Siregar CPJ, 2019).

Seiring dengan kemajuan teknologi medis, pengalaman pasien menjadi indikator utama kualitas pelayanan. Pengalaman positif ini tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga memengaruhi pilihan pasien terhadap sistem pelayanan kesehatan di masa depan (Potter & Perry, 2010). Oleh karena itu, orientasi pasien yang terstandar menjadi krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien, karena mampu membangun komunikasi yang efektif antara perawat dan pasien (Wahdatin et al., 2019).

Orientasi penerimaan pasien baru adalah proses yang dilakukan untuk menyambut dan memberikan informasi awal kepada pasien yang baru masuk ke fasilitas kesehatan. Proses ini bertujuan untuk menciptakan pengalaman positif bagi pasien, mengurangi kecemasan, dan membangun hubungan terapeutik antara

perawat dan pasien. Dalam orientasi ini, perawat memperkenalkan diri, menjelaskan peran dan tanggung jawabnya, serta memberikan informasi mengenai fasilitas, prosedur, dan layanan yang tersedia. Dengan demikian, orientasi penerimaan pasien baru sangat penting untuk memastikan pasien merasa nyaman dan terlibat dalam proses perawatan mereka (Nursalam, 2014).

Penelitian menunjukkan bahwa orientasi pasien baru dapat meningkatkan hubungan saling percaya antara perawat dan pasien, serta pemahaman pasien dan keluarga mengenai peraturan dan fasilitas rumah sakit (Suwito & Priyanti, 2022). Namun, pada kenyataannya, masih banyak pasien yang menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan orientasi, seperti yang terjadi di RS Tk. II Kartika Husada Pontianak (45,7%) dan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, di mana pelaksanaan tata tertib, fasilitas, serta hak dan kewajiban belum sepenuhnya terlaksana (Lestari & Anggreny, 2020).

Pentingnya orientasi pasien baru terletak pada pengenalan lingkungan rumah sakit, termasuk orang, tempat, fasilitas, dan aturan, yang dapat membantu mengurangi kecemasan pasien dan keluarga terhadap kondisi dan lingkungan baru (Rahmawati et al., 2023). Namun, seringkali orientasi tidak terlaksana dengan baik karena pasien sulit memahami penjelasan yang diberikan perawat (Guntarlin & Nur Arisandi, n.d.). Berbagai upaya telah dilakukan untuk mengoptimalkan orientasi pasien baru di ruang perawatan, seperti penggunaan media booklet, pendampingan, workshop, dan pelatihan.

Di RSUP Dr. M. Djamil Padang, standar Layanan Orientasi Internal di Ruang Rawat Inap Interne Pria Wing A mencakup hak dan kewajiban pasien, petugas/dokter yang merawat, jadwal visite, gelang identitas, pencegahan risiko jatuh, etika batuk, jadwal kunjungan, alur evakuasi, fasilitas ruangan, pemilahan sampah, dan kebersihan tangan. Namun, hasil observasi pada 30 Desember 2024 – 3 Januari 2025 menunjukkan bahwa ruang rawat interne pria Wing A masih menggunakan media lembar balik yang isinya tidak lengkap sesuai standar LOI RSUP Dr. M. Djamil Padang. Isi lembar balik hanya mencakup beberapa item seperti dokter visite, keluhan pasien, jam besok, aturan besok, larangan istirahat siang di ruangan, dan kebersihan ruangan.

Hasil wawancara dengan 2 orang ketua tim pada 1 Januari 2025 mengonfirmasi masalah ketidaksesuaian lembar balik dengan standar LOI. Ketua tim menekankan pentingnya perawat menghafal isi layanan orientasi, karena jika semua materi hanya ditampilkan di lembar balik, perawat cenderung hanya membaca tanpa pemahaman mendalam, yang dapat mengurangi kualitas layanan. Untuk mengatasi masalah ini, kepala ruangan secara rutin mengingatkan semua perawat di ruang Interne Pria Wing A agar memahami dengan baik standar layanan orientasi yang telah ditetapkan, sehingga dapat memberikan informasi yang lebih akurat dan bermanfaat kepada pasien dan keluarga.

Studi pendahuluan oleh Firmanda & Wahyuningsih (2024) di salah satu rumah sakit swasta di Kediri juga menunjukkan bahwa media konvensional seperti leaflet

dan lembar balik memiliki keterbatasan dalam menyampaikan informasi secara visual dan interaktif. Keterbatasan ini dapat menghambat pemahaman pasien, terutama untuk informasi medis dan prosedur rumah sakit yang lebih kompleks (Yanti & Nuryani, 2022). Dalam penelitian tersebut, hanya 17 dari 34 pasien dan keluarga (50%) yang merasa leaflet efektif dalam menyampaikan informasi. Akibatnya, tingkat pengetahuan pasien terhadap proses orientasi ini lebih rendah dibandingkan aspek pelayanan lainnya. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara informasi yang diberikan dan kebutuhan pemahaman pasien, serta potensi besar untuk meningkatkan pemahaman melalui media lain yang lebih efektif. Ketidapahaman ini dapat memengaruhi proses perawatan pasien, meningkatkan kecemasan, dan menurunkan kepuasan terhadap layanan kesehatan.

Melihat kesenjangan ini, penggunaan media audiovisual yang lebih interaktif dan menarik berpotensi besar untuk menjembatani masalah tersebut. Penelitian Toralla et al. (2022) menunjukkan efektivitas video sebagai media orientasi pasien baru dalam menurunkan kecemasan dibandingkan media leaflet/lembar balik. Oleh karena itu, penelitian dan implementasi orientasi pasien baru dengan pendekatan audiovisual menjadi sangat penting untuk memastikan informasi yang diberikan tidak hanya jelas dan komprehensif, tetapi juga dapat mengurangi kecemasan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

RSUP Dr. M. Djamil Padang, sebagai rumah sakit pemerintah dan rujukan di wilayah Sumatera bagian tengah, telah terakreditasi Paripurna dan Internasional. Namun, hasil wawancara dengan 6 perawat di ruang Interne Pria Wing A pada 1-2 Januari 2025 mengatakan mereka tidak tahu penanggung jawab untuk layanan orientasi internal. Selama berdinasi yang memberikan layanan orientasi internal kepada pasien baru dan keluarga adalah perawat yang sedang senggang dalam pekerjaan. Perawat mengungkapkan bahwa layanan orientasi langsung sangat menyita waktu, dan kesulitan keluarga pasien dalam memahami informasi dapat memengaruhi kualitas asuhan. Selain itu, ketika jumlah pasien baru melebihi jumlah perawat, layanan orientasi menjadi tidak maksimal, yang berakibat pada ketidakkonsistenan informasi yang disampaikan dan bahkan kemungkinan tidak adanya layanan orientasi sama sekali.

Di ruangan rawat inap interne pria wing a menggunakan metode primer. Dimana satu perawat bertanggung jawab penuh atas perawatan pasien dari awal masuk hingga keluar rumah sakit, termasuk perencanaan, pelaksanaan, dan koordinasi asuhan. Akan tetapi kepala ruangan memberikan delegasi tugas pemberian layanan orientasi internal kepada pasien dan keluarga itu adalah perawat primer.

Hasil observasi pada 30 Desember 2024 – 1 Januari 2025 juga menemukan perawat hanya memberikan layanan orientasi internal menggunakan lembar balik ruangan tanpa menjelaskan standar LOI rumah sakit yang ditetapkan, atau hanya

meminta tanda tangan persetujuan edukasi kepada keluarga pasien. Kondisi ini menyebabkan layanan orientasi internal belum optimal diberikan, sehingga menimbulkan berbagai fenomena. Fenomena yang diamati antara lain: keluarga pasien membentangi karpet di siang hari (padahal hanya boleh malam hari untuk istirahat), pengunjung beramai-ramai saat jam besuk sehingga mengganggu kenyamanan pasien lain (padahal seharusnya bergantian), serta penggunaan air galon pasien untuk kebutuhan keluarga.

Observasi lebih lanjut pada 2-3 Januari 2025 menunjukkan perawat hanya memberikan beberapa item penting orientasi tanpa menggunakan lembar balik yang disediakan, seperti *hand hygiene*, jam visite dokter, dan beberapa hak serta kewajiban pasien. Pemberian layanan orientasi internal yang tidak menyeluruh ini menimbulkan banyak fenomena di hari itu, seperti keluarga pasien tidak memasang *siderail* setelah makan (meningkatkan risiko jatuh), pasien dan keluarga masih bersin dan batuk menggunakan telapak tangan, pembuangan sampah tanpa pemilahan, dan pasien membasahi gelang identitas sehingga tidak menggunakannya lagi, yang semuanya berdampak pada keselamatan dan kenyamanan pasien.

Hasil wawancara dengan pasien dan keluarga pada 1-3 Januari 2025 menguatkan temuan ini; keluarga mengeluh tidak mengerti orientasi yang diberikan perawat karena terburu-buru, membuat mereka lupa informasi yang disampaikan. Mereka juga menyatakan bahwa perawat jarang menjelaskan secara

keseluruhan, hanya beberapa item saja. Keluarga berharap layanan orientasi internal yang diberikan perawat dapat mereka ingat karena hal itu dapat meningkatkan kesehatan pasien.

Berdasarkan riset yang dilakukan pada 30 Desember 2024 – 3 Januari 2025, dapat disimpulkan bahwa layanan orientasi internal pada pasien baru di ruang rawat inap Interne Pria Wing A belum efektif dilaksanakan. Hal ini terlihat dari perawat yang hanya menggunakan media lembar balik yang isinya tidak lengkap sesuai standar layanan orientasi internal rumah sakit.

Pemberian layanan orientasi internal yang tidak efektif kepada pasien dan keluarga di ruang rawat inap dapat menimbulkan berbagai dampak negatif terhadap proses perawatan. Salah satu dampak utamanya adalah kurangnya pengetahuan pasien dan keluarga mengenai prosedur rumah sakit, hak dan kewajiban pasien, serta lingkungan fisik tempat mereka dirawat. Ketidaktahuan ini dapat menyebabkan kebingungan, kesalahpahaman, hingga ketidakpatuhan terhadap aturan rumah sakit, yang pada akhirnya menghambat kelancaran proses perawatan (Putra & Harmanto, 2018). Selain itu, kurangnya informasi sejak awal rawat inap juga dapat meningkatkan tingkat kecemasan pasien dan keluarga, hambatan komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan, dan menurunnya kepuasan pasien terhadap pelayanan (Indrawati, 2017)..

Oleh karena itu, penggunaan media audiovisual dalam orientasi pasien baru menjadi langkah penting untuk meningkatkan pengetahuan dan kenyamanan

selama menjalani perawatan. Media ini dapat menyampaikan informasi secara lebih menarik dan mudah dipahami, sehingga juga bisa mengurangi kecemasan dan meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, media audiovisual ini efektif untuk pasien dan keluarga. Agar mereka lebih siap, memahami hak dan kewajiban, serta dapat berperan aktif dalam proses perawatan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Penerapan Layanan Orientasi Internal (LOI) Berbasis Audiovisual dalam Upaya Meningkatkan Pengetahuan Pasien dan Keluarga di Ruang Interne Pria Wing A RSUP Dr. M. Djamil Padang."

B. Tujuan

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penerapan ini adalah untuk mendapatkan gambaran pelaksanaan yang optimal dalam pemberian layanan orientasi internal (LOI) pada pasien baru berbasis audiovisual dalam upaya meningkatkan pengetahuan keluarga di Ruang Interne Pria Wing a RSUP Dr. M Djamil Padang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik pasien baru dan keluarga di Ruang Interne Pria Wing A RSUP Dr. M Djamil Padang.

- b. Mengimplementasikan pelaksanaan pemberian layanan orientasi internal menggunakan media audiovisual
- c. Evaluasi pemberian media audiovisual terhadap pengetahuan pasien dan keluarga sebelum dan sesudah dilakukan intervensi

C. Manfaat

1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen rumah sakit dalam rangka meningkatkan pelayanan dalam memberika layanan orientasi internal (LOI) yang optimal pada pasien baru di ruang interne pria wing a rsup dr. M jamil padang.

2. Bagi Perawat

Manfaat penelitian ini bagi perawat adalah dapat dijadikan sebagai sarana intropeksi diri dalam mengoptimalkan pemberian layanan layanan orientasi internal (LOI) yang optimal pada pasien baru di ruang interne pria wing a rsup dr. M jamil padang.

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 penelitian ini dapat menjadi bahan acuan yang relevan untuk diteliti

lebih lanjut dalam penelitian yang berhubungan dengan pemberian layanan orientasi internal (LOI) terhadap pasien baru diruang rawat inap.

