

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Menkes RI, 2018). Rumah Sakit merupakan suatu bagian sistem pelayanan kesehatan secara garis besar yang memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan keperawatan( Herlambang, 2016).

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. Penyelenggaraan pelayanan rawat inap di rumah sakit merupakan suatu proses penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam pelayanan rawat inap yaitu, 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 profesionalismenya serta adanya inovasi perkembangan ilmu dan teknologi 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 (Sari, 2017). 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 (Norprianty, 2018).

Orientasi pasien baru di Rumah sakit sangat dibutuhkan pada pelayanan rawat inap, karena dengan adanya orientasi pasien baru sangat mengurangi ketidakpahaman maupun kebingungan keluarga dan pasien selama di Rumah Sakit.

Orientasi pasien baru merupakan proses penerimaan pasien baru serta keluarganya untuk membina hubungan saling percaya dan informasi awal yang

berhubungan dengan proses perawatannya (Norprianty, 2018). Program orientasi dilakukan dengan memberikan informasi tentang ruang perawatan, lingkungan sekitar, peraturan yang berlaku, fasilitas yang tersedia, cara penggunaan, tenaga kesehatan dan staf serta kegiatan pasien yang dijelaskan kepada pasien maupun keluarga (Tjiptono, 2011).

Manfaat adanya orientasi pasien baru yaitu membina hubungan saling percaya antara perawat dan pasien, pasien dan keluarga memahami tentang peraturan rumah sakit dan semua fasilitas yang tersedia beserta cara penggunaannya (Tjiptono, 2011). Beberapa manfaat adanya orientasi pasien baru yaitu membina hubungan saling percaya antara perawat dan pasien, pasien dan keluarga memahami tentang peraturan rumah sakit dan semua fasilitas yang tersedia beserta cara penggunaannya. Hasil penelitian tentang pemberian program orientasi pada pasien baru menunjukkan bahwa orientasi dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman keluarga terkait kondisi klien, menurunkan tingkat dan sifat kecemasan, menurunkan stress, menurunkan gejala depresi, dan meningkatkan coping. Selain itu program orientasi pasien baru juga bermanfaat dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Hak-hak pasien dapat dipengaruhi oleh perawat melalui orientasi yang dilakukan oleh perawat terhadap pasien baru. Beberapa perawat belum memahami pentingnya praktik orientasi sebagai salah satu sarana untuk menjalin hubungan yang baik antara perawat dengan pasien dan diharapkan menimbulkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Setiap manusia selalu berubah kebutuhan dan kepuasannya, berdasarkan perubahan perilaku yang sangat unik. Akibatnya setiap perubahan yang terjadi persepsinya akan selalu berbeda antara individu yang satu dengan individu yang lainnya. Tingkat kepuasan dapat dipengaruhi oleh perhatian, latar belakang pendidikan, status ekonomi, budaya, suasana hati. Perbedaan tersebut membawa konsekuensi terhadap masalah keperawatan. Kepuasan pasien akan mempengaruhi proses penyembuhan pasien. Pasien yang kurang puas terhadap pelayanan keperawatan akan kurang kooperatif terhadap tindakan perawat sehingga akan menghambat proses penyembuhan penyakitnya (Nursalam, 2011).

Penelitian yang dilakukan oleh Sungkrang (2016) yang meneliti tentang pengaruh orientasi pasien terhadap tingkat kecemasan pasien yang dirawat di

Ruang Melon Rumah Sakit Daerah Madani Provinsi Sulawesi Tengah menunjukkan bahwa tingkat kecemasan pasien menurun setelah diberikan orientasi. Selain itu pelaksanaan orientasi juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan di rumah sakit.

Upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien baru perlu adanya perbaikan yang berkesinambungan dengan cara : meningkatkan pelayanan kepada pasien dengan sikap yang ramah dan juga bisa mengerti memahami keadaan pasien, meningkatkan kedisiplinan dan kompeten dalam bekerja agar bisa memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat dan dapat melaksanakan tugas fungsi serta perannya dengan baik sesuai dengan visi dan misi, untuk meningkatkan kualitas fungsional perlu dirifresh kembali tentang orientasi pasien baru salah satunya dengan cara IHT terutama yang berkaitan dengan hubungan manusia yaitu mengenai sikap dan cara komunikasi pada saat orientasi maupun tindakan dengan baik guna memberikan karakter kepribadian pada sumber daya manusia dan angka kepuasan pasien baru dirawat inap semakin meningkat. Pelayanan keperawatan dirawat inap yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien baru yaitu informasi awal pada saat orientasi pasien baru.

Kepuasan menurut kamus besar indonesia adalah puas, “merasa senang; perihal (hal yang bersifat panas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya)”. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan atau jasa. Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Muninjaya, 2012),

Indikator dari kepuasan pasien adalah *Reability* (kehandalan), *Asurance* (jaminan kepastian), *Tangible* (kenyataan/keadaan/wujudnya), *Empathy* (perhatian), dan *Responsiveness* (ketanggapan/kepedulian). Dari ke lima dimensi ini semuanya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit.

Survei kepuasan pasien dan keluarga terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Muhammadiyah Jatinom dilakukan setiap pasien mau pualang dan direkap setiap bulan (periode juli 2020) adalah memuaskan 92%, namun masih terdapat keluhan dari pasien/keluarga yang menyatakan bahwa perawat tidak memperkenalkan diri, kurang ramah, dan kurang memberikan penjelasan. Apabila

ini terjadi terus menerus dan tidak dilakukan evaluasi maka akan memicu adanya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya, sehingga pasien menjadi tidak loyal dan kemungkinan akan memilih pelayanan kesehatan lainnya yang lebih memberikan pelayanan yang memenuhi keinginannya.

Orientasi pasien baru di RSUD PKU Muhammadiyah Jatinom selama ini telah dilaksanakan kepada semua pasien baru yang masuk, akan tetapi dalam pelaksanaannya masih belum optimal dan belum memuat seluruh informasi yang semestinya diketahui oleh pasien, sehingga pasien belum sepenuhnya memahami terhadap berbagai informasi khususnya terkait dengan pelayanan keperawatan yang akan diterimanya selama menjalani rawat inap. Hal ini ditunjukkan dengan berbagai perilaku pasien yang sering bertanya tentang penyakit dan kegiatan yang akan dilakukan pada dirinya dan sering terjadi pasien memanggil perawat dengan *nurse call* dan datang keruang perawat hanya menanyakan hal-hal yang mestinya sudah diketahui oleh pasien dari awal masuk karena mereka tidak memiliki gambaran atau informasi yang jelas dan lengkap terkait lingkungan yang baru dimasukinya sehingga proses orientasi sangat diperlukan supaya pasien dan keluarga dapat segera menyesuaikan diri dengan lingkungan rumah sakit.

Dari Fenomena yang ada Pasien dan keluarga yang baru masuk rumah sakit biasanya mengalami ketidakpahaman karena mereka tidak memiliki gambaran atau informasi yang jelas dan lengkap terkait lingkungan yang baru dimasukinya sehingga proses orientasi sangat diperlukan supaya pasien dan keluarga dapat segera menyesuaikan diri dengan lingkungan rumah sakit. Perawat diketahui bahwa belum melakukan orientasi secara lengkap terhadap pasien yang baru masuk dikarenakan keengganan untuk melakukan orientasi karena dianggap membutuhkan waktu yang lama sedangkan pasien yang dirawat jumlahnya banyak. Perawat beranggapan bahwa yang terpenting mereka telah melakukan tindakan keperawatan secara benar dan memberikan pelayanan yang baik kepada pasien maka hal itu dianggap sudah cukup dan tidak perlu lagi melakukan orientasi kepada pasien baru dengan memperkenalkan diri, membacakan tata tertib rumah sakit apalagi sampai membacakan hak-hak pasien.

Hasil studi pendahuluan di RSUD PKU Muhammadiyah Jatinom pada bulan Agustus 2020 Jumlah pasien baru rawat inap di RSUD PKU Muhammadiyah Jatinom 466 pasien , Pasien rawat inap yang dilakukan orientasi pasien baru

sebanyak 90% sudah dilakukan akan tetapi belum sesuai. Angka kepuasan dalam 3 bulan sebanyak 92% adalah memuaskan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Orientasi Pasien Baru Terhadap Kepuasan Pasien di rawat inap RSUD Muhammadiyah Jatinom”.

## B. Rumusan Masalah

Pelayanan di Rumah Sakit sangat dipengaruhi oleh peran perawat dalam mengorientasikan pasien baru, orientasi pasien baru bermanfaat untuk meningkatkan kepuasan pasien. Tingkat kepuasan dapat dipengaruhi oleh perhatian, latar belakang pendidikan, status ekonomi, budaya, suasana hati. Perbedaan tersebut membawa konsekuensi terhadap masalah keperawatan. Kepuasan pasien akan mempengaruhi proses penyembuhan pasien. Pasien yang kurang puas terhadap pelayanan keperawatan akan kurang kooperatif terhadap tindakan perawat sehingga akan menghambat proses penyembuhan penyakitnya (Nursalam, 2011).

Berdasarkan hasil studi yang dilakukan oleh peneliti mengingat pentingnya orientasi pasien baru terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit, maka rumusan masalah pada peneliti ini yaitu: “ Apakah ada Pengaruh Orientasi Pasien Baru Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Muhammadiyah Jatinom”.

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh orientasi pasien baru terhadap kepuasan pasien di rawat inap RSUD Muhammadiyah Jatinom

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden (umur, pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin).
- b. Mengetahui tingkat kepuasan setelah dilakukan orientasi pasien baru terhadap responden pada kelompok intervensi dan kelompok kontrol.
- c. Menganalisis pengaruh orientasi pasien baru terhadap kepuasan pasien.

#### D. Manfaat Penelitian

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi pengetahuan berkaitan dengan pelaksanaan program orientasi pasien baru dan kepuasan.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi pasien

Meningkatkan pengetahuan pasien tentang program orientasi pasien baru sehingga pasien lebih mudah untuk diajak kerja sama dalam pelaksanaan pelayanan keperawatan sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan.

###### b. Bagi profesiperawat

untuk meningkatkan pengetahuan dan peran perawat dalam melaksanakan program orientasi pada pasien baru sebagai Care Giver.

###### c. Bagi RSUD Muhammadiyah Jatinom

Merupakan umpan balik dalam menentukan perencanaan pelayanan dan mengevaluasi mutu pelayanan terutama tentang pelaksanaan program orientasi pasien baru sehingga akan meningkatkan mutu kualitas pelayanan

###### d. Bagi Penelitian Selanjutnya

Sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya.

#### E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang pengaruh orientasi pasien baru terhadap kepuasan pasien di rawat inap RSUD Muhammadiyah Jatinom baru dilakukan pertama kali, sebelumnya penelitian sejenis sudah pernah dilakukan adapun perbedaan dengan penelitian yang akan datang adalah :

1. Syaripudin (2016), meneliti tentang “Pengaruh Orientasi Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien yang dirawat di Ruang Melon Rumah Sakit Daerah Medan Provinsi Sulawesi Tengah”. Desain penelitian menggunakan *Pra-Eksperimen* dalam satu kelompok dengan pendekatan *one group pra test post test design*. Populasi pada penelitian ini 92 responden dengan sampel 43 responden. Dengan teknik sampling *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan *kuesioner* dan wawancara kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis *univariat* dan *bivariat*. Teknik analisa data

menggunakan *purposive sampling*. Hasil penelitian *univariat* didapatkan responden berusia 35 tahun adalah 69,8 % didapatkan bahwa usia dewasa memiliki kepribadian yang matang dan lebih mudah beradaptasi, sedangkan hasil *Bivariat* adalah  $\alpha < 0,05$ . Hasil uji statistik *Wilcoxon Signed rank test* menghasilkan signifikansi sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ), maka disimpulkan bahwa ada pengaruh pada tingkat kecemasan pasien.

Hasil penelitian yang dilakukan tentang Pengaruh Orientasi pasien baru terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Muhammadiyah Jatinom desain yang digunakan *quasi eksperimen* dengan pendekatan *post test-only equivalent control group*. Teknik sampling menggunakan *purposive sampling*. Dengan analisa data *mann withney test*.

2. Nugroho (2017) meneliti tentang “Hubungan Orientasi Pasien baru dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Aisyah Bojonegoro” desain penelitian menggunakan analitik *korelasional* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini berjumlah 36 responden dengan teknik sampling *accidental sampling* analisis menggunakan *sperman's rho*. Hasil penelitian ini adalah kurang dari sebagian pelaksanaan orientasi pasien baru baik sebanyak 44,44%, kurang dari sebagian responden menyatakan puas sebanyak 33,33% dan nilai signifikan 0,000 ( $p < 0,05$ ). Maka disimpulkan bahwa ada hubungan pelaksanaan orientasi pasien baru dengan kepuasan pasien di Ruang Arofah 3 RS Aisyah Bonjonegoro tahun 2017 .

Hasil penelitian yang dilakukan tentang Pengaruh Orientasi pasien baru terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Muhammadiyah Jatinom desain yang digunakan *quasi eksperimen* dengan pendekatan *post test-only equivalent control group*. Teknik sampling menggunakan *purposive sampling*. Dengan analisa data *mann withney test*.

3. Sari (2017) meneliti tentang “Hubungan Penerapan SOP Penerimaan Pasien Baru Dengan Tingkat Kepuasan Pasien” Penelitian ini merupakan penelitian *analitik korelasional prospektif* dengan pendekatan *time series*. Teknik sampling menggunakan *purposive sampling* dan analisa data menggunakan *wilcoxon test* dan diuji dengan *chi kuadrant*. Sampel penelitian adalah sebagian pasien dan keluarga pasien yang rawat inap di Puskesmas Bareng sejumlah 33 orang.

Hasil penelitian yang dilakukan tentang Pengaruh Orientasi pasien baru terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Muhammadiyah Jatinom desain yang digunakan *quasi eksperimen* dengan pendekatan *post test-only equivalent control group*. Teknik sampling menggunakan *purposive sampling*. Dengan analisa data *mann withney test*.



