

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Proses penerimaan pasien baru merupakan aspek krusial dalam pelayanan kesehatan komprehensif yang melibatkan interaksi antara pasien dan keluarganya. Kualitas layanan ini sangat bergantung pada perencanaan asuhan keperawatan yang sistematis, mulai dari tahap awal masuk hingga pasien dinyatakan pulang. Apabila prosedur penerimaan tidak dijalankan sesuai standar operasional, hal ini berisiko menurunkan mutu pelayanan dan mendegradasi kepercayaan publik terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, standarisasi proses penerimaan pasien baru menjadi strategi utama dalam mengoptimalkan peran perawat guna menjamin efektivitas asuhan dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan (Novagita Tangdilambi et al., 2019).

Oleh karena itu, identifikasi dan evaluasi terhadap proses penerimaan pasien baru di ruang rawat inap menjadi faktor fundamental dalam peningkatan mutu layanan rumah sakit. Proses penerimaan pasien meliputi verifikasi identitas, kelengkapan berkas administrasi, pengisian rekam medis awal, penentuan ruang perawatan, asesmen awal kondisi pasien, serta pemberian informasi mengenai aturan dan hak pasien. Ketidaktepatan atau keterlambatan dalam proses ini dapat menimbulkan berbagai permasalahan, seperti antrian panjang, ketidakjelasan informasi bagi keluarga pasien, keterlambatan pemeriksaan medis awal, hingga ketidakpuasan pasien terhadap layanan rumah sakit. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Darmo, 2023) yang menyatakan bahwa ketidakteraturan alur penerimaan pasien baru, kurangnya komunikasi petugas, dan tidak konsistennya pelaksanaan SOP merupakan faktor dominan penyebab ketidakpuasan pasien rawat inap. Penelitian ini

menegaskan bahwa proses penerimaan pasien merupakan indikator penting dalam sistem pelayanan rumah sakit.

Selain itu, studi lain oleh (Gumilar & Herfiyanti, 2021) menunjukkan bahwa kelengkapan administrasi pada saat admission berpengaruh langsung terhadap kelancaran pelayanan selanjutnya, terutama dalam pelayanan medis, proses klaim asuransi, serta pengelolaan rekam medis. Ketidaklengkapan dokumen saat awal masuk sering menyebabkan keterlambatan tindakan medis, ketidaksesuaian data pasien, dan hambatan dalam proses pembiayaan — terutama bagi pasien yang menggunakan jaminan kesehatan seperti BPJS. Dengan demikian, proses admission memerlukan perhatian khusus dari pihak manajemen rumah sakit untuk memastikan tidak ada hambatan administratif yang dapat mengganggu pelayanan klinis.

Akan tetapi, pada penelitian yang dilakukan oleh (Hasanah et al., 2024) menegaskan jika kualitas pelayanan pada tahap penerimaan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien selama rawat inap. Pasien yang menerima pelayanan administrasi yang ramah, jelas, cepat, dan terorganisir pada saat masuk akan memiliki persepsi positif terhadap rumah sakit secara keseluruhan. Artinya, admission bukan hanya terkait proses administratif, tetapi juga berperan sebagai *first impression* yang membentuk persepsi kualitas layanan.

Dari perspektif mutu layanan, (Zakia & Nismara, 2025) menyoroti pentingnya keterpaduan sistem informasi digital dalam proses admisi untuk meningkatkan kualitas layanan. Penggunaan teknologi ini memberikan dampak positif berupa efisiensi waktu tunggu, validitas data rekam medis yang lebih baik, serta kelancaran distribusi pasien ke unit rawat inap. Sebaliknya, rumah sakit yang masih menggunakan sistem manual memiliki risiko lebih besar terhadap kesalahan administrasi, duplikasi data, dan keterlambatan pelayanan. Proses penerimaan pasien baru pun harus senantiasa menitikberatkan pada aspek keselamatan pasien sebagai landasan utama pelayanan. Menurut (Murtiningtyas & Dhamanti, 2022), kesalahan identifikasi pasien saat penerimaan pasien baru berpotensi

menyebabkan medication error, kesalahan tindakan medis, dan kesalahan penempatan ruangan. Oleh karena itu, identifikasi pasien yang tepat termasuk verifikasi dua identitas (nama dan tanggal lahir) wajib dilakukan sesuai standar keselamatan pasien yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan.

Melihat berbagai penelitian yang telah dilakukan terkait penerimaan pasien baru di ruang rawat inap memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, efisiensi pelayanan rumah sakit, serta keselamatan pasien. Namun, kenyataannya banyak rumah sakit masih menghadapi tantangan seperti kurangnya sosialisasi alur penerimaan pasien baru, keterbatasan sumber daya manusia, belum optimalnya sistem informasi, serta inkonsistensi penerapan SOP. Oleh sebab itu, penting bagi rumah sakit untuk melakukan identifikasi menyeluruh terhadap proses penerimaan pasien baru sebagai dasar untuk merancang strategi perbaikan mutu.

Berdasarkan hasil observasi peneliti yang dilakukan pada tanggal 16 Juli 2025 di ruang rawat inap RSSA yaitu ruang Galunggung, ditemukan bahwa ada beberapa pasien dan keluarga pasien yang belum paham terkait hak dan tata tertib, seperti waktu kunjungan, batas jumlah pengunjung, waktu diperbolehkan untuk menggelar tikar dibawah, serta hak pasien yang beberapa pasien tidak mengetahui seperti memanggil perawat jika cairan infus sudah habis, waktu penggantian spreng atau selimut. Tidak tertibnya pasien maupun keluarga pasien dalam penggunaan handrub sebagai antiseptik agar terhindar dari infeksi nosokomial.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan terhadap perawat ruangan, ruang Galunggung sendiri memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) terhadap penerimaan pasien baru, namun berdasarkan pernyataan perawat terkadang memang belum dilakukan secara optimal sehingga terjadinya masalah-masalah yang sudah disebutkan di atas. Ketidak optimalan perawat ruangan dalam melakukan penerimaan pasien baru sesuai SOP menjadikan ketidak pahaman pasien dan keluarga pasien, mengganggu keamanan dan kenyamanan pasien dan pasien lainnya, serta tidak terjaganya kebersihan lingkungan ruangan rawat inap tersebut.

Dengan demikian, penelitian mengenai identifikasi penerimaan pasien baru di ruang rawat inap menjadi sangat diperlukan untuk mengetahui sejauh mana proses tersebut berjalan sesuai standar, apa saja hambatan yang terjadi di lapangan, serta faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas layanan penerimaan pasien baru. Informasi ini akan sangat bermanfaat untuk meningkatkan mutu pelayanan, kepuasan pasien, serta efektivitas sistem pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang menjadi inti pembahasan dalam Karya Ilmiah Akhir Ners ini berkaitan dengan bagaimana prosedur pelaksanaan penerimaan pasien baru di ruang Galunggung Rumah Sakit Dr. Saiful Anwar (RSSA) ?

## **1.3 Tujuan Penulisan**

### **1.3.1 Tujuan umum**

Penulisan KIAN ini bertujuan untuk Untuk mengidentifikasi proses penerimaan pasien baru di Ruang Rawat Inap Galunggung, meliputi kesesuaian dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), hambatan terlaksananya penerimaan pasien baru, alur pelayanan, serta komunikasi petugas dengan pasien/keluarga pasien.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi kesiapan perawat terhadap kelengkapan dokumen yang akan digunakan untuk penerimaan pasien baru.
- b. Mengidentifikasi tingkat kesesuaian proses penerimaan pasien baru dengan sesuai dengan SOP, seperti memperkenalkan diri, memberitahu bed/kamar serta fasilitas yang ada, menjelaskan hak dan kewajiban pasien, serta melakukan pemeriksaan awal/TTV.
- c. Mengidentifikasi kelengkapan pengisian dokumen (penandatanganan informed consent penerimaan pasien baru oleh pasien/keluarga pasien) yang telah dilakukan oleh perawat, serta perencanaan intervensi lanjutan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen rumah sakit, khususnya terkait proses penerimaan pasien baru (admission) di ruang rawat inap.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Tempat Penelitian**

Memberikan gambaran nyata mengenai kondisi aktual proses penerimaan pasien baru serta Menjadi dasar untuk mengevaluasi kesesuaian penerimaan pasien baru dengan SOP yang berlaku

#### **b. Bagi Perawat**

Menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kompetensi, keterampilan komunikasi, dan kinerja dalam proses penerimaan pasien baru serta Mendorong petugas untuk lebih disiplin dan konsisten dalam menjalankan SOP.

#### **c. Bagi Pasien/Keluarga Pasien**

Mendapatkan pelayanan yang lebih cepat, jelas, dan nyaman saat memasuki ruang rawat inap serta Meningkatkan rasa aman dan kepercayaan terhadap pelayanan rumah sakit.

#### **d. Bagi Peneliti**

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian di bidang pelayanan rumah sakit serta menjadi dasar untuk penelitian lanjutan terkait peningkatan mutu pelayanan, sistem informasi, atau manajemen kesehatan..