

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penerimaan Pasien Baru**

##### **2.1.1 Definisi Penerimaan Pasien Baru**

Menurut Nursalam, penerimaan pasien baru merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam menyambut pasien yang baru datang, baik sendiri maupun didampingi keluarga, di unit pelayanan keperawatan seperti ruang rawat inap atau unit perawatan intensif. Kegiatan ini meliputi pengenalan lingkungan ruangan, perawat serta tenaga kesehatan lainnya, pemberian informasi mengenai kondisi pasien dan aturan yang berlaku, serta pelaksanaan pelayanan keperawatan awal (Nursalam, 2014).

Penerimaan pasien baru bukan semata urusan administrasi, melainkan juga bagian integral dari layanan keperawatan dan pelayanan pasien yang holistik. Proses ini berfungsi sebagai gerbang awal (first contact) antara pasien (dan keluarga) dengan rumah sakit, memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan dan pengalaman perawatan secara keseluruhan (Cahyaningrum et al., 2025).

##### **2.1.2 Tujuan Penerimaan Pasien Baru**

Menurut Nursalam (2014), tujuan dari penerimaan pasien baru meliputi:

1. Memberikan sambutan kepada pasien secara ramah, hangat, dan bersifat terapeutik.
2. Membangun serta meningkatkan komunikasi yang efektif antara perawat dan pasien.
3. mengidentifikasi kondisi serta keadaan umum pasien secara menyeluruh.

4. Membantu mengurangi tingkat kecemasan pasien pada saat masuk rumah sakit (MRS).

### **2.1.3 Tahapan Prapenerimaan Pasien Baru**

Tahapan prapenerimaan pasien baru menurut (Nursalam, 2014) yaitu :

1. Mempersiapkan seluruh dokumen dan administrasi yang diperlukan.
2. Menyiapkan fasilitas dan perlengkapan kamar sesuai dengan permintaan atau pesanan.
3. Menyediakan formulir atau format penerimaan pasien baru.
4. Menyiapkan buku rekam/status pasien beserta lembar pengkajian keperawatan.
5. Mempersiapkan formulir informed consent untuk sentralisasi pemberian obat.
6. Menyediakan perlengkapan keperawatan (nursing kit).
7. Menyiapkan lembar informasi mengenai tata tertib bagi pasien, keluarga, dan pengunjung ruang perawatan.

### **2.1.4 Tahap Pelaksanaan Penerimaan Pasien Baru**

Tahap pelaksanaan penerimaan pasien baru menurut (Nursalam, 2014) yaitu :

1. Pasien yang datang ke ruang perawatan diterima oleh kepala ruangan, perawat primer, atau perawat yang mendapat pendelegasian.
2. Perawat memperkenalkan diri kepada pasien serta anggota keluarga yang mendampingi.
3. Perawat menunjukkan kamar atau tempat tidur pasien dan mengantarkan pasien ke lokasi yang telah ditentukan.
4. Perawat bersama petugas lain membantu memindahkan pasien ke tempat tidur apabila pasien datang menggunakan brankar atau kursi roda, serta mengatur posisi pasien agar nyaman.
5. Pasien baru diperkenalkan kepada pasien lain yang berada dalam satu kamar.

6. Setelah kondisi pasien stabil dan suasana memungkinkan, perawat memberikan penjelasan kepada pasien dan keluarga mengenai orientasi ruangan, pelayanan keperawatan (termasuk perawat penanggung jawab dan sistem sentralisasi obat), pelayanan medis (dokter penanggung jawab serta jadwal visite), tata tertib ruang, serta informasi terkait penyakit.
7. Perawat mengonfirmasi kembali pemahaman pasien dan keluarga terkait informasi yang telah diberikan.
8. Apabila pasien dan keluarga telah memahami dengan jelas, perawat meminta mereka untuk menandatangani formulir informed consent sentralisasi obat.
9. Perawat menyerahkan lembar kuesioner kepuasan pasien, kemudian mulai melakukan pengkajian terhadap pasien sesuai dengan format yang telah ditetapkan.

#### **2.1.5 Peran Perawat Dalam Penerimaan Pasien Baru**

Menurut Nursalam (2014), dalam proses penerimaan pasien baru, perawat memiliki peran dan tanggung jawab yang terbagi sebagai berikut:

1. Kepala ruang (Karu)
  - a. Menyambut serta menerima pasien yang baru masuk ke ruang perawatan.
  - b. Melakukan pengecekan terhadap seluruh kelengkapan yang dibutuhkan dalam persiapan pasien baru..
2. Perawat primer/ketua tim (PP)
  - a. Menyusun dan menyiapkan dokumen penerimaan pasien baru.
  - b. Memberikan pengesahan dengan menandatangani formulir penerimaan pasien baru.
  - c. Melakukan orientasi pasien terhadap lingkungan ruang perawatan.
  - d. Menyampaikan informasi mengenai perawat dan dokter penanggung jawab pasien.

- e. Menugaskan perawat associate untuk melakukan pengkajian serta pemeriksaan fisik pada pasien baru.
  - f. Mencatat dan mendokumentasikan seluruh proses penerimaan pasien baru.
3. Perawat associate (PA)
- Berperan dalam membantu perawat primer pada pelaksanaan penerimaan pasien baru, termasuk kegiatan pengkajian dan pemeriksaan fisik pasien.

## **2.2 Orientasi Pasien Baru**

### **2.2.1 Definisi Orientasi Pasien Baru**

Salah satu tahapan penting dalam penerimaan pasien baru adalah pelaksanaan orientasi bagi pasien dan keluarganya. Orientasi merupakan proses pengenalan berbagai aspek yang berkaitan dengan lingkungan rumah sakit. Kegiatan ini diperlukan karena rumah sakit merupakan lingkungan yang belum dikenal oleh pasien dan keluarga. Apabila pasien dan keluarga tidak memperoleh informasi yang memadai dan jelas mengenai kondisi penyakit maupun sistem pelayanan rumah sakit, hal tersebut dapat meningkatkan risiko stres dan kecemasan. Kondisi ini berpotensi menghambat proses terapi, menurunkan kerja sama pasien, menyebabkan ketidakpatuhan terhadap peraturan rumah sakit, serta menimbulkan ketidakpuasan terhadap mutu pelayanan rumah sakit (Arsitha et al., 2020).

### **2.2.2 Proses Orientasi Pasien Baru**

1. Orientasi pada saat penerimaan pasien umumnya dilaksanakan dalam kurun waktu 24 jam pertama sejak pasien dirawat di rumah sakit.. Perawat bertugas untuk menyambut pasien dan keluarga, serta menjelaskan prosedur dan kebijakan rumah sakit
2. Informasi yang Diberikan:
  - a. Denah Ruangan: Perawat menjelaskan denah gedung, termasuk pintu keluar darurat dan lokasi fasilitas penting lainnya.

- b. Tata Tertib Rumah Sakit: Pemberian informasi mengenai aturan dan ketentuan yang wajib dipatuhi oleh pasien serta keluarga selama menjalani perawatan di rumah sakit.
  - c. Pengenalan Petugas Kesehatan: Memperkenalkan tim medis yang akan merawat pasien, termasuk dokter dan perawat yang bertanggung jawab 24.
3. Edukasi Keluarga: Setelah orientasi, perawat atau dokter memberikan edukasi kepada keluarga mengenai kondisi pasien, rencana perawatan, dan informasi penting lainnya
  4. Dokumentasi: Pasien dan keluarga diminta untuk menandatangani lembar orientasi sebagai bukti bahwa mereka telah menerima informasi yang diperlukan (Lestari et al., 2020).

### **2.2.3 Manfaat Orientasi Pasien Baru**

Pelaksanaan orientasi pada pasien baru memberikan berbagai manfaat, antara lain:

1. Membangun hubungan saling percaya yang positif antara perawat dan pasien.
2. Meningkatkan pemahaman pasien dan keluarga mengenai peraturan rumah sakit, fasilitas yang tersedia, serta cara pemanfaatannya.
3. Menambah pengetahuan dan pemahaman keluarga terkait kondisi dan keadaan pasien.
4. Membantu menurunkan tingkat stres dan kecemasan pada pasien.
5. Mengurangi munculnya gejala depresi selama masa perawatan.
6. Meningkatkan kemampuan pasien dalam menghadapi dan menyesuaikan diri dengan kondisi sakit (koping).
7. Meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Elifia Intan Sari, 2017).

### **2.2.4 Aspek-aspek Orientasi Pasien Baru**

Beberapa hal yang perlu diorientasikan kepada pasien baru, antara lain sebagai berikut (Elifia Intan Sari, 2017):

### 1. Denah gedung dan ruangan

Perawat menjelaskan ada beberapa hal terkait denah gedung dan ruangan termasuk pintu masuk, keluar, pintu darurat, ruang jaga perawat, ruang tindakan, kamar tidur, kamar mandi, tempat tidur, dapur, farmasi, tempat ibadah, kantin, taman, tempat parkir serta tempat merokok.

### 2. Ruangan dan fasilitas

Penyampaian informasi mengenai ruangan dan fasilitas dilakukan oleh perawat dengan memberikan penjelasan tentang ruang perawatan tempat pasien dirawat beserta seluruh sarana yang tersedia di dalamnya. Informasi yang disampaikan terkait ruangan meliputi nama ruang perawatan, nomor kamar, serta nomor tempat tidur pasien. Selain itu, perawat juga memperkenalkan berbagai fasilitas yang tersedia di ruangan kepada pasien dan keluarga, disertai dengan demonstrasi cara penggunaannya. Fasilitas yang umumnya terdapat di rumah sakit antara lain tempat tidur pasien, bel pemanggil perawat, tempat penyimpanan barang pribadi, kamar mandi, sarana komunikasi seperti telepon atau akses internet, serta fasilitas lain yang disesuaikan dengan ketentuan dan kelengkapan ruangan.

### 3. Rutinitas bangsal

Informasi mengenai rutinitas bangsal yang disampaikan kepada pasien dan keluarga meliputi jadwal makan, waktu pelaksanaan kebersihan diri (personal hygiene), penggantian linen, pembersihan ruangan, layanan laundry, serta kegiatan lainnya. Seluruh informasi tersebut disesuaikan dengan kebijakan dan program yang berlaku di masing-masing ruang perawatan.

### 4. Kebijakan rumah sakit

Pemberian informasi tentang kebijakan rumah sakit kepada pasien dan keluarga meliputi ketentuan penggunaan identitas pengenal, jadwal jam besuk, larangan kunjungan anak-anak, waktu pelaksanaan operan shift perawat, sistem pembayaran

pelayanan rumah sakit, penerapan sentralisasi obat, serta ketentuan mengenai barang yang diperbolehkan dan dilarang selama menjalani perawatan.

5. Pengenalan tenaga kesehatan dan staf

Pengenalan tenaga kesehatan dan staf merupakan hal penting agar pasien mengetahui pihak-pihak yang berperan dalam perawatan dan pemenuhan kebutuhannya selama dirawat. Tenaga kesehatan dan staf yang diperkenalkan antara lain dokter penanggung jawab beserta jadwal pemeriksaan, tim perawat yang merawat pasien, ahli gizi, psikolog, terapis, manajer ruang perawatan, petugas administrasi, petugas kebersihan, serta petugas pendukung lainnya.

6. Hak dan kewajiban pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit meliputi:

a. Hak Pasien

- 1) Hak mendapatkan informasi tentang kondisi kesehatan.
- 2) Hak memilih dokter atau perawat.
- 3) Hak untuk memperoleh perlindungan atas privasi serta terjaganya kerahasiaan data dan informasi medis.
- 4) Hak untuk menerima pelayanan medis yang optimal, aman, dan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan.
- 5) Hak mengajukan keluhan atau saran.
- 6) Hak mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan.
- 7) Hak mendapatkan pelayanan darurat.
- 8) Hak mendapatkan dukungan emosional dan psikologis

b. Kewajiban Pasien

- 1) Mengikuti instruksi dokter dan perawat.
- 2) Memberikan informasi yang akurat tentang kondisi kesehatan.
- 3) Mematuhi aturan rumah sakit.
- 4) Menghormati hak pasien lain.
- 5) Membayar biaya pelayanan.

- 6) Mengikuti prosedur medis yang ditentukan.
- 7) Menjaga kebersihan dan keselamatan.
- 8) Menghargai waktu dan tenaga petugas kesehatan.

c. Hak dan Kewajiban dalam Orientasi

1. Penjelasan tentang hak dan kewajiban pasien.
2. Pengenalan tentang prosedur medis.
3. Informasi tentang obat-obatan dan terapi.
4. Penjelasan tentang tindakan medis.
5. Pengawasan kondisi kesehatan.
6. Edukasi tentang perawatan diri.
7. Penjelasan tentang kerahasiaan medis.
8. Pengenalan tentang protokol kesehatan.



## 2.2.5 Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Pasien Baru berdasarkan Nursalam (2014)

*Table 2.1 SOP Penerimaan Pasien Baru Menurut Nursalam (2014)*

No.	ASPEK YANG DINILAI	PENGKAJIAN	
		Dilakukan	Tidak dilakukan
<b>Tahap Persiapan:</b>			
<b>Dilakukan oleh KARU dan PP di nurse station</b>			
1.	Kepala Ruangan (Karu) menginformasikan kepada perawat primer (PP) mengenai kedatangan pasien baru serta menginstruksikan untuk melakukan persiapan penerimaan pasien.		
2.	Ketua tim (Katim) berkoordinasi dengan perawat primer untuk menyiapkan tempat tidur bagi pasien baru.		
3.	Perawat primer menyiapkan seluruh kebutuhan administrasi penerimaan pasien, seperti formulir masuk rumah sakit dan lembar informed consent		
4.	Kepala ruangan melakukan konfirmasi kepada perawat primer terkait kelengkapan persiapan penerimaan pasien baru serta memeriksa dokumen yang telah disiapkan.		
5.	Perawat primer menyampaikan kembali daftar persiapan yang telah dilakukan.		
<b>Pelaksanaan (20 menit)</b>			
<b>Dilakukan di kamar pasien oleh KARU, PP/PA serta melibatkan pasien dan keluarga</b>			
1.	Karu, Katim, dan PP menyambut pasien serta keluarga dengan salam.		
2.	atim menunjukkan tempat tidur yang akan digunakan pasien.		
3.	Katim menugaskan PP untuk mengantar pasien ke ruang perawatan dan melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital.		
4.	Katim melaksanakan serah terima pasien baru dengan petugas pengantar.		
5.	Katim menerima obat, alat, hasil pemeriksaan penunjang, serta catatan khusus, kemudian mendokumentasikannya pada lembar serah terima pasien dari unit asal.		
6.	Karu memperkenalkan diri serta memperkenalkan Katim dan PP kepada pasien dan keluarga.		

7.	Katim mengajak salah satu anggota keluarga pasien ke nurse station untuk pengisian formulir pasien masuk.  Katim memberikan penjelasan mengenai informasi yang tercantum dalam lembar penerimaan pasien baru.		
8.	atim dan PP kembali ke ruang perawatan untuk menjelaskan fasilitas ruangan dan melakukan pengkajian pasien.		
9.	Perawat mengonfirmasi kembali pemahaman pasien dan keluarga terhadap informasi yang telah diberikan.		
<b>Penutup (5 menit)</b>			
<b>Dilaksanakan di Nurse Station oleh KARU, PP, dan PA.</b>			
1.	Karu memverifikasi kelengkapan pengisian dokumen penerimaan pasien baru.		
2.	Karu memberikan apresiasi kepada Katim dan PP.		
3.	Katim menyusun rencana tindak lanjut keperawatan.		
JUMLAH			
PRESENTASI			

Sumber: Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. 117.

### 2.2.6 Hambatan Orientasi Pasien Baru

#### a) Komunikasi Tidak Efektif

erawat terkadang menyampaikan informasi dengan bahasa atau cara yang kurang mudah dipahami oleh pasien dan keluarga, sehingga menimbulkan kesalahpahaman atau kebingungan.

#### b) Kekurangan Informasi

Banyak perawat tidak memberikan informasi lengkap mengenai rutinitas bangsal, alat medis yang terpasang pada pasien, dan hak serta kewajiban pasien.

#### c) Kurangnya Pelatihan / Kurangnya Pemahaman

Sebagian perawat belum mendapatkan pelatihan yang cukup terkait pentingnya orientasi pasien baru, sehingga pelaksanaannya belum sepenuhnya sesuai dengan standar operasional prosedur (Elifia Intan Sari, 2017).