

## PENINGKATAN KEPUASAN KLIEN MELALUI ORIENTASI PASIEN BARU DENGAN MEDIA LEMBAR BALIK

### *Improving Client Satisfaction through New Patient Orientation using Flipchart Media*

Mike Irmalina Thusholihah<sup>1</sup>, Prestasianita Putri<sup>1</sup>, Roby Aji Permana<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas dr. Soebandi, Indonesia

#### Article info

Received : March 2, 2025

Accepted : April 21, 2025

Published : April 30, 2025

#### Corresponding author

#### Roby Aji Permana

Program Studi Ilmu Keperawatan,  
Universitas dr. Soebandi, Indonesia  
robby.ajipermana@uds.ac.id

#### Website

<https://journal.binawan.ac.id/index.php/JNMS>

E-ISSN : 2829 - 4592

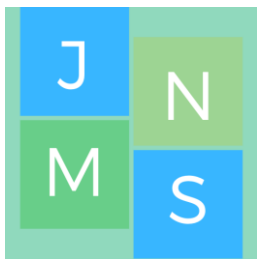
#### ABSTRAK

Orientasi pasien baru menjadi interaksi awal antara klien dan perawat yang memberikan dasar yang kuat bagi pengalaman pasien selama menjalani perawatan. Orientasi pasien baru yang efektif dapat mempengaruhi kepuasan klien. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan orientasi pasien baru dengan menggunakan media lembar balik terhadap kepuasan klien di Rumah Sakit Daerah Kalisat. Metode yang digunakan pada penelitian ini *quasi-experiment two group pretest-posttest design*. Populasi penelitian sebanyak 106 keluarga pasien di Ruang Manyar. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* sebanyak 26 orang kelompok intervensi dan 26 orang kelompok kontrol. Instrumen menggunakan kuesioner yang sudah diuji validitas dan reliabilitas. Uji statistik menggunakan uji *wilcoxon match paired test* dan uji *Mann Whitney Test*. Pada kelompok kontrol, tingkat kepuasan sebelum dilakukan orientasi 42,3% tidak puas, 53,8% puas. Tingkat kepuasan sesudah dilakukan orientasi 53,8% puas. Tingkat kepuasan sebelum dilakukan orientasi pada kelompok intervensi 19,2% tidak puas, 80,8% puas, sedangkan tingkat kepuasan sesudah dilakukan orientasi 15,4% puas dan 84,6% sangat puas. Penelitian ini menunjukkan ada pengaruh penerapan orientasi pasien baru dengan media lembar balik terhadap kepuasan klien di Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember. Orientasi dengan media lembar balik bisa menjadi salah satu metode untuk meningkatkan kepuasan klien.

**Kata Kunci:** *Kepuasan; lembar balik; orientasi; pasien baru*

#### ABSTRACT

*Low client satisfaction leads to a decline in hospital visits. The explanation of nursing services serves as the initial interaction between clients and nurses, which influences client satisfaction and can subsequently increase hospital visits. This study aims to analyze the implementation of new patient orientation using flipchart media on client*



*satisfaction at Kalisat Regional Hospital. The research method used in this study is a quasi-experimental design with a two-group pretest-posttest approach. The study population consisted of 106 patient families in the Manyar Ward. The sample was selected using purposive sampling, with 26 individuals in the intervention group and 26 in the control group. The instrument used was a validated and reliable questionnaire. Statistical analysis was conducted using the Wilcoxon matched-pairs test and the Mann-Whitney test. In the control group, the level of satisfaction before orientation showed 42.3% dissatisfaction and 53.8% satisfaction. After the orientation, 53.8% of respondents reported satisfaction. In the intervention group, the pre-orientation satisfaction level was 19.2% dissatisfied and 80.8% satisfied, whereas post-orientation, 15.4% were satisfied and 84.6% were very satisfied. This study demonstrates that implementing new patient orientation using flipchart media has a significant impact on client satisfaction at Kalisat Regional Hospital, Jember. Orientation using flipchart media can be an effective method to enhance client satisfaction.*

**Keywords:** *flipchart; new patient; orientation; satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Era global berdampak pada tingginya kompetisi dalam sektor kesehatan (Hastuti, 2019). Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang berfungsi dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan pelayanan dan asuhan keperawatan (Sondakh, 2022). Masyarakat menuntut rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan rumah sakit bergantung pada profesionalitas pegawai, salah satunya adalah pelayanan keperawatan (Fadilah dan Yusianto, 2021). Pelayanan keperawatan memiliki fungsi untuk menjaga mutu pelayanan dan adanya profesionalisme perawat dalam memberikan dan mengatur pemberian asuhan keperawatan kepada pasien. Pelaksanaan asuhan keperawatan di rumah sakit dimulai sejak pertama kali pasien masuk sampai keluar rumah sakit (Leniwita & Anggraini, 2019). Saat pertama kali pasien masuk rumah sakit, salah satu tahapan yang dialalui adalah orientasi pasien baru.

Hasil studi sebelumnya menyebutkan bahwa pelaksanaan orientasi pasien baru

berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Handayani, 2020). Data dari penelitian lain juga menunjukkan bahwa pelaksanaan orientasi pasien baru menggunakan media yang tepat di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi, yaitu 65,7% sangat puas, 24,2% puas, dan 10,1% cukup puas (Saidah, S., Pertiwi, A.A.P. & Harjanto, T., 2023). Hasil identifikasi awal tiga belas indikator mutu nasional periode Januari – Juni 2023 di RSD Kalisat, khususnya di ruang anak, didapatkan kepuasan masyarakat yang mencapai 86,01 %. Hasil studi pendahuluan juga mengidentifikasi bahwa media yang digunakan untuk orientasi pasien baru menggunakan leaflet dan pelaksanaannya sudah sesuai Standar Prosedur Operasional (SPO) yang sudah ada di rumah sakit.

Hasil evaluasi dan wawancara yang dilakukan kepada kepala ruangan menyebutkan bahwa penggunaan media leaflet untuk orientasi pasien baru kurang efisien karena hanya memuat satu informasi terbatas. Hal ini didukung dengan temuan pada kegiatan survei Bulan Desember 2023

bahwa dari 50 keluarga pasien yang mengisi kuesioner didapatkan 50% menyatakan belum paham tentang fungsi pemasangan gelang identitas pasien, bagaimana cara cuci tangan yang benar, dan tidak tau nama dokter dan perawat yang merawat pasien. Informasi tersebut merupakan informasi yang harusnya bisa pasien dapatkan melalui orientasi pasien baru (Fajrah, 2021).

Orientasi pasien baru merupakan kontrak antara perawat dan pasien atau keluarga terdapat kesepakatan dalam memberikan asuhan keperawatan dan pemberian informasi (Rofii, 2022). Program orientasi pasien baru dilakukan dengan memberikan informasi tentang ruang perawatan, lingkungan sekitar, peraturan yang berlaku, fasilitas yang tersedia, cara penggunaan, tenaga kesehatan dan staf serta kegiatan pasien (Krisna et al., 2024).

Rumah sakit memiliki kebijakan dan prosedur yang disampaikan melalui program orientasi pasien baru dengan berbagai media seperti *leaflet*, audiovisual, *booklet*, dan lembar balik untuk memberikan informasi mengenai hak-hak pasien, aturan rumah sakit, serta fasilitas yang tersedia, sehingga dapat membina kepercayaan dan meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga. Penerapan orientasi pasien baru yang komprehensif dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) terbukti dapat meningkatkan pemahaman pasien tentang lingkungan rumah sakit dan prosedur perawatan, serta mengurangi tingkat stres yang dialami pasien saat awal masuk rumah sakit (Lestari, J., Lita, dan Anggreny, Y., 2020).

Hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa pemberian informasi dengan media lembar balik membuat proses pendidikan atau belajar lebih mudah dan lebih menarik bagi penerima informasi maupun pemberi informasi (Rendi, 2020). Gambar dan tulisan serta komposisi warna yang tepat dapat mempermudah proses pemahaman bagi penerima informasi. Sedangkan bagi pemberi informasi dan pesan, teks yang tertera pada halaman belakang dapat membantu mempermudah

menyampaikan informasi atau pesan. Untuk meningkatkan efektivitas orientasi pasien baru, penggunaan media berbasis gambar telah terbukti lebih efektif dibandingkan media konvensional seperti leaflet. Beberapa perawat belum mengetahui 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. Berdasarkan fenomena di atas, peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh penerapan orientasi dengan media lembar balik terhadap kepuasan klien di Rumah Sakit Daerah Kalisat.

## TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk pengaruh penerapan orientasi pasien baru terhadap kepuasan klien di Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember.

## METODE PENELITIAN

### Desain penelitian

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian *quasy-experiment* dengan jenis *control group pretest- posttest design*. Penelitian ini melibatkan dua kelompok, yaitu kelompok intervensi dan kelompok kontrol.

### Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien dan atau keluarga pasien yang dirawat di ruang Manyar RSD Kalisat yaitu sebanyak 106 orang. Sampel diambil dengan menggunakan rumus penghitungan sampel sejumlah 52 responden yang dibagi menjadi 2 kelompok yaitu 26 responden kelompok intervensi dan 26 responden kelompok kontrol. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien dan atau keluarga yang bersedia menjadi responden, dapat memahami dan berkomunikasi secara efektif dan kooperatif, pasien yang baru masuk rumah sakit, dan dirawat untuk pertama kali di Ruang Manyar RSD Kalisat. Kriteria

eksklusi dalam penelitian adalah pasien yang rawat inap kurang dari satu malam, kondisi pasien yang kurang stabil, dan tidak kooperatif.

#### **Waktu dan tempat penelitian**

Penelitian dilakukan selama 4 minggu, pada tanggal 01-28 Juli 2024 di ruang Manyar RSD Kalisat.

#### **Metode pengumpulan data**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner yang sudah diuji validitas dan reliabilitas dengan nilai  $\text{sig} < 0,05$  dan nilai *Cronbach's alpha*  $0,960 > 0,6$ . Pengumpulan data dimulai dengan melakukan proses *informed consent* kepada pasien. Peneliti melakukan pengambilan data pada kelompok intervensi terlebih dahulu. Peneliti memberikan intervensi berupa orientasi pasien dengan menggunakan lembar balik. Kegiatan orientasi dengan lembar balik dilakukan selama 15-20 menit yang meliputi orientasi ruangan, fasilitas, hak pasien, kewajiban pasien, tata tertib selama perawatan, jenis pelayanan yang akan didapatkan, jadwal kegiatan rutin, dan orientasi petugas beserta tugasnya. Setelah pasien akan keluar rumah sakit atau pulang, melalui *discharge planning*, pasien akan diberikan kuesioner kepuasan. Pada kelompok kontrol, orientasi pasien baru diberikan sesuai standar rumah sakit yang meliputi orientasi ruangan dan tata tertib selama perawatan. Pada kedua kelompok, pengukuran kepuasan dilakukan sebelum dan sesudah dilakukan orientasi pasien baru.

#### **Analisa data**

Analisa statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Wilcoxon match paired test* dan uji *Mann-whitney U test*.

#### **Ethical consideration**

Penelitian ini mendapatkan layak etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas dr. Soebandi melalui sertifikat No.312/KEPK/UDS/V/2024.

### **HASIL PENELITIAN**

Hasil analisis deskriptif pada karakteristik responden didapatkan bahwa lebih dari setengah responden adalah laki-

laki (57,7%). Usia responden bervariasi, dengan presentase terbesar berada pada rentang 26-35 tahun (34,6%). Status pekerjaan responden mayoritas bekerja (80,8%).

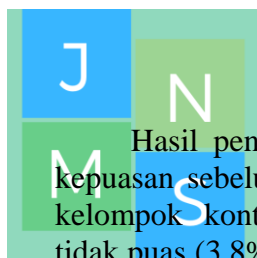
Hasil analisis deskriptif kepuasan pada kelompok kontrol menunjukkan tingkat kepuasan sebelum dilakukan orientasi, sebagian kecil sangat tidak puas (3,8%), hampir setengahnya tidak puas (42,3%), dan sebagian besar puas (53,8%), sedangkan tingkat kepuasan sesudah dilakukan orientasi pada kelompok kontrol hampir setengahnya tidak puas, dan sebagian besar puas (53,8%). Berdasarkan analisis uji *Wilcoxon* menunjukkan hasil *p-value* 0,317 ( $P > 0,05$ ) maka tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara sebelum dan sesudah dilakukan orientasi pada kelompok kontrol.

Hasil analisis deskriptif kepuasan pada kelompok intervensi menunjukkan tingkat kepuasan sebelum penerapan orientasi menggunakan lembar balik pada kelompok intervensi sebagian kecil tidak puas (19,2%), dan hampir seluruhnya puas (80,8%), sedangkan tingkat kepuasan sesudah penerapan orientasi menggunakan lembar balik sebagian kecil puas (15,4%) dan hampir seluruhnya sangat puas (84,6%). Berdasarkan analisis hasil uji *Wilcoxon* menunjukkan hasil *p-value* 0,000 ( $P < 0,05$ ), maka terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan sebelum dan sesudah penerapan orientasi dengan media lembar balik pada kelompok intervensi.

Hasil analisis inferensial dilakukan dilakukan untuk mengetahui perbedaan rata-rata kepuasan pada kelompok intervensi dan kelompok kontrol. Hasil uji *Mann-whitney* didapatkan nilai *p-value* 0,000.  $P < 0,05$  menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan klien antara kelompok intervensi dan kelompok kontrol di Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember.

### **PEMBAHASAN**

**Tingkat kepuasan pasien sebelum dan sesudah dilakukan orientasi pada kelompok kontrol**



Hasil penelitian mendapatkan tingkat kepuasan sebelum dilakukan orientasi pada kelompok kontrol, Sebagian kecil sangat tidak puas (3,8%), hampir setengahnya tidak puas (42,3%), dan sebagian besar puas (53,8%), sedangkan tingkat kepuasan sesudah dilakukan orientasi pada kelompok kontrol hampir setengahnya tidak puas, dan sebagian besar puas (53,8%). Sedangkan uji wilcoxon menunjukkan hasil *p-value* 0,317 ( $P > 0,05$ ) maka tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara sebelum dan sesudah dilakukan orientasi pada kelompok kontrol.

Media yang digunakan untuk orientasi pasien baru pada kelompok kontrol adalah *leaflet*. Penggunaan *leaflet* sebagai media orientasi pasien baru memang umum dipraktikkan di banyak rumah sakit, namun media ini memiliki sejumlah kekurangan yang bisa memengaruhi tingkat kepuasan pasien, terutama dalam hal efektivitas penyampaian informasi. Hal ini disebabkan karena informasi yang kurang efektif jika hanya disampaikan menggunakan komunikasi lisan atau kata-kata saja (Siregar, 2021).

Menurut Pratiwi et al. (2019), kurangnya komunikasi dua arah dalam penggunaan *leaflet* membuat pasien kurang memahami isi orientasi secara menyeluruh, yang berdampak pada kepuasan mereka terhadap pelayanan. *Leaflet* bersifat statis dan tidak memungkinkan pasien untuk mengajukan pertanyaan secara langsung atau mendapatkan penjelasan lebih lanjut. Selain itu, *leaflet* yang hanya berisi teks sederhana cenderung kurang menarik dan tidak selalu memotivasi pasien untuk membaca secara menyeluruh (Wicaksono, 2020).

Penggunaan *leaflet* juga bergantung pada kemampuan literasi pasien atau keluarga. Tidak semua pasien memiliki kemampuan membaca atau memahami bahasa medis yang digunakan dalam *leaflet*. *Leaflet* tidak efektif untuk pasien dengan latar belakang pendidikan rendah atau gangguan kognitif (Nursalam, 2017)

Klien akan merasa puas jika pelayanan yang diterima minimal sama atau lebih dari

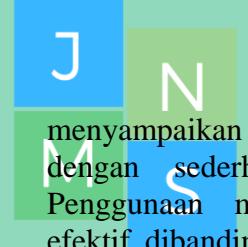
yang diharapkan. Dengan demikian, mereka akan menggunakan kembali jasa pelayanan yang pernah diterima. Akan tetapi sebaliknya, jika pelayanan yang diterima klien dirasa masih dibawah harapan, pelanggan akan merasa tidak puas (Lindawati, 2016).

Penerapan orientasi pasien baru menjadi hal penting untuk diperhatikan oleh perawat. Metode konvensional dengan metode ceramah baik dengan media ataupun tanpa media harus dievaluasi kembali. Media *leaflet* yang digunakan di RSD Kalisat memiliki beberapa kelemahan mengingat berbagai faktor latar belakang yang dimiliki oleh pasien. Meskipun *leaflet* masih berguna sebagai pelengkap informasi tertulis, ketergantungan penuh pada media ini berpotensi menurunkan efektivitas orientasi pasien baru, yang pada akhirnya bisa berdampak negatif pada kepuasan pasien.

### **Tingkat kepuasan pasien sebelum dan sesudah dilakukan orientasi dengan media lembar balik pada kelompok intervensi**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan sebelum penerapan orientasi menggunakan media lembar balik pada kelompok intervensi sebagian kecil tidak puas (19,2%), dan hampir seluruhnya puas (80,8%), sedangkan tingkat kepuasan sesudah penerapan orientasi menggunakan lembar balik sebagian kecil puas (15,4%) dan hampir seluruhnya sangat puas (84,6 %). Hal ini menunjukkan terjadi peningkatan kepuasan klien sebelum dan sesudah dilakukan orientasi dengan media lembar balik. Sedangkan pada tabel 4, didapatkan hasil uji wilcoxon *p-value* 0,000 ( $P < 0,05$ ), maka terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan sebelum dan sesudah penerapan orientasi dengan media lembar balik pada kelompok intervensi.

Hal ini menunjukkan bahwa penerapan media lembar balik memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien, karena media lembar balik dapat membantu dalam



menyampaikan informasi dan pengetahuan dengan sederhana dan cukup efektif. Penggunaan media lembar balik lebih efektif dibandingkan dengan media leaflet, booklet, dan komik, dengan hasil yang cukup signifikan (Septiani, 2023). Media lembar balik merupakan salah satu alat edukasi visual yang sangat berguna dalam proses orientasi pasien baru di rumah sakit (Ambiasukma, Aji, N., dan Ningrum, E. H., 2022; Fahrozy, 2017).

Proses orientasi pasien baru dengan media lembar balik dapat memengaruhi kepuasan pasien melalui berbagai aspek. Dari sudut pandang komunikasi, media ini memberikan informasi yang terstruktur dan visual, sehingga memudahkan pasien untuk memahami prosedur, fasilitas, dan layanan yang tersedia. Dengan informasi yang jelas, pasien merasa lebih percaya diri dan nyaman saat menjalani perawatan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan (Ayuba et al., 2024).

Hasil penelitian sebelumnya mendukung temuan pada penelitian ini. Sebuah studi oleh Barus et al. (2019) di RSUD Deli Serdang meneliti pengaruh konseling menggunakan media lembar balik terhadap pengetahuan pasien. Hasilnya menunjukkan peningkatan signifikan dalam pengetahuan pasien setelah intervensi dengan media lembar balik. Meskipun penelitian ini tidak secara langsung mengukur kepuasan pasien, peningkatan pengetahuan dapat berkontribusi pada rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Selama proses orientasi pasien baru, perawat memberitahu kepada klien tentang pengenalan ruangan, masalah penyakit, pengenalan perawat hingga tenaga medis lainnya, dan peraturan ruangan. Penerimaan pasien baru yang memerlukan banyak interaksi antara perawat dan klien merupakan suatu bentuk layanan kesehatan yang mengikutsertakan klien dan keluarganya klien. Secara operasional, penggunaan media lembar balik juga meningkatkan efisiensi tenaga medis dalam memberikan orientasi. Dengan alat bantu

ini, proses penyampaian informasi menjadi lebih konsisten dan terstandarisasi, sehingga mengurangi risiko kesalahpahaman. Efisiensi ini tidak hanya menguntungkan tenaga medis, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien.

### **Pengaruh penerapan orientasi pasien baru dengan media lembar balik terhadap kepuasan klien**

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh penerapan orientasi dengan menggunakan media lembar balik terhadap tingkat kepuasan klien di Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember dengan *p-value* pada yaitu  $0,000 < 0,05$ . Penelitian ini memberikan intervensi berupa orientasi pasien baru dengan media lembar balik. Sedangkan pada kelompok kontrol diberikan orientasi pasien baru dengan media *leaflet*. Hasil uji perbedaan juga menunjukkan terdapat perbedaan rata-rata kepuasan pada kelompok perlakuan (38,42) dan kelompok kontrol (14,58).

Hasil penelitian ini mengimplikasikan bahwa penggunaan media lembar balik lebih efektif dibandingkan dengan media *leaflet* sebagai media orientasi pasien baru untuk meningkatkan kepuasan pasien. Media lembar balik merupakan salah satu alat edukasi visual yang sangat berguna dalam proses orientasi pasien baru di rumah sakit. Dibandingkan media seperti leaflet, lembar balik lebih interaktif dan terstruktur, sehingga memiliki sejumlah kelebihan yang mendukung peningkatan pemahaman dan kepuasan pasien (Nabhani, N., Sulastri, S. & Setyorini, W., 2023).

Penggunaan media lembar balik memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan media *leaflet*. Informasi disampaikan melalui lembar balik satu per satu per halaman dan disertai gambar yang menarik sehingga memudahkan pasien untuk fokus pada satu topik sebelum beralih ke topik berikutnya. Media lembar balik dapat digunakan secara langsung oleh perawat atau edukator saat berhadapan dengan pasien. Hal ini memberi kesempatan untuk tanya-jawab langsung, klarifikasi, dan

dialog selama proses orientasi (Rohmatul Ula et al., 2021).

Media lembar balik adalah pilihan yang sangat baik untuk orientasi pasien baru karena sifatnya yang visual, interaktif, dan terstruktur, serta kemampuannya untuk menyesuaikan dengan kebutuhan individu. Bila digunakan secara optimal oleh tenaga kesehatan, media ini dapat berkontribusi nyata terhadap peningkatan kepuasan dan pengalaman pasien selama perawatan di rumah sakit. Kombinasi visual dan verbal saat digunakan bersama edukator membuat pasien lebih mudah mengingat informasi yang disampaikan (Ayuba et al., 2024).

Dari perspektif psikologis, media lembar balik membantu mengurangi kecemasan pasien baru. Ketika pasien mendapatkan penjelasan yang rinci dan mudah dipahami, mereka merasa lebih dihargai dan diperhatikan. Hal ini menciptakan hubungan yang lebih baik antara pasien dan tenaga medis, yang merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan. Dari sisi edukasi, media lembar balik memungkinkan pasien untuk mengakses informasi kapan saja, bahkan setelah sesi orientasi selesai. Hal ini memberikan kesempatan bagi pasien untuk mengulang informasi yang mungkin terlewatkan, sehingga mereka merasa lebih siap dan terinformasi. Dengan demikian, media ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga mendukung proses edukasi yang berkelanjutan (Ambiasukma, Aji, N., dan Ningrum, E. H., 2022; Firmanda, G.I, & Wahyuningsih, A., 2024).

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa orientasi yang baik dan interaksi awal yang positif antara pasien dan perawat dapat meningkatkan kepuasan pasien. Hasil analisis statistik dalam penelitian tersebut menunjukkan *p value* sebesar 0,001, yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari orientasi yang baik dan interaksi awal terhadap tingkat kepuasan pasien (Ambiasukma, Aji, N., dan Ningrum, E. H., 2022; Fahrozy, 2017).

Peneliti berasumsi bahwa tingkat kepuasan pasien setelah pelaksanaan orientasi pasien baru menggunakan media lembar balik di ruang rawat inap rumah sakit dapat disimpulkan semakin baik penerapan orientasi pada pelaksanaan orientasi pasien baru yang diberikan maka akan semakin tinggi juga tingkat kepuasan yang di rasakan oleh pasien. Salah satu hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah Pelayanan, keramahan pegawai rumah sakit, tanggap saat melayani. Lembaga pelayanan kesehatan dinilai baik bilamana saat memberikan layanan lebih mengutamakan keperluan pasien, kepuasan tumbuh dari kesan pertama masuk pasien pada pelayanan keperawatan yang diberikan.

## KESIMPULAN

Kelompok Intervensi sebelum penerapan orientasi, 80,8% pasien merasa puas. Setelah penerapan orientasi, 84,6% pasien merasa sangat puas. Terdapat perbedaan signifikan dalam kepuasan pasien sebelum dan sesudah penerapan orientasi dengan media lembar balik pada kelompok intervensi. Sedangkan pada kelompok Kontrol sebelum penerapan orientasi, 53,8% pasien merasa puas. Setelah penerapan orientasi, 53,8% pasien tetap puas jadi tidak terdapat perbedaan yang signifikan dalam kepuasan pasien sebelum dan sesudah dilakukan orientasi. Terdapat perbedaan signifikan antara kelompok intervensi dan kelompok kontrol dalam hal kepuasan pasien. Terdapat pengaruh penerapan orientasi pasien pasien baru dengan media lembar balik terhadap tingkat kepuasan klien di Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember.

## Implikasi

Implementasi orientasi pasien baru dengan media lembar balik dapat membantu perawat memberikan informasi yang jelas, sistematis, dan mudah dipahami oleh pasien serta keluarganya. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan keperawatan, terutama dalam hal komunikasi dan edukasi pasien.

## Keterbatasan


Keterbatasan pada penelitian ini terdapat pada proses orientasi pasien baru pada kelompok intervensi. Terdapat beberapa pasien dan keluarga yang menilai kegiatan orientasi terlalu lama. Media lembar balik dinilai sudah baik dan interaktif, hanya saja perlu lebih banyak ilustrasi agar menarik.

## PENGAKUAN / Acknowledgement

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada RSD Kalisat atas bantuan secara moril dan waktu sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ambiasukma, Aji, N., & Ningrum, E. H. (2022). Pengaruh Penerapan Media Orientasi Pasien Baru Terhadap Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Seruni RST TK. II dr. Soepraoen Malang. Sarjana Thesis, Universitas Brawijaya.
- Ayuba, H., Dewi Mayasari Riu, S., & Alfiat Talib, N. (2024). Hubungan Penerapan SOP Penerimaan Pasien Baru dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Berbudaya Sehat*, 2(1), 32–39. <https://doi.org/10.35473/jkbs.v2i1.2786>
- Barus, R.H., Nababan, D. & Tarigan, F.L. (2019). Pengaruh Konseling dengan Media Lembar Balik dan Brosur terhadap Pengetahuan tentang Gaya Hidup pada Pasien DM Tipe 2 di Poli Rawat Jalan RSUD Deli Serdang. *Jurnal Muara Sains, Teknologi, Kedokteran dan Ilmu Kesehatan*, 3(2), pp.261–268.
- Fadilah dan Yusianto. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus. *Pesquisa Veterinaria Brasileira*, 26(2), 173–180.
- Fahrozy, A. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 5(1), 117–121. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v5i1.4339>
- Fajrah, S. (2021). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko. *Universitas Islam Negri Alaudin*, 2, 53–61.
- Firmanda, G.I., & Wahyuningsih, A., (2024). Penerapan Teknologi Media Audiovisual untuk Meningkatkan Proses Orientasi Pasien Baru di Rumah Sakit Swasta di Kediri. *Jurnal Keperawatan Klinis dan Komunitas*, 8(3): 173-179.
- Handayani, I.T. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Pelaksanaan Orientasi Pasien Baru Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Anton Soedjarwo Bhayangkara Pontianak. *ProNers*, 4(1).
- Hastuti, S. O. (2019). Pengaruh Penerapan Progran Orientasi Pasien Baru Terhadap Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. *Universitas Indonesia*, 51.
- Krisna, D. A., Kusumaningsih, D., Kristanto, E. Y., & Nopriyanto, D. (2024). Description Of Optimization Of Education About The Rights And Obligations Of New Patients And Family: Pilot Study. *Jurnal Kesehatan Pasak Bumi Kalimantan*, 6(2), 308–315.
- Leniwita, H., & Anggraini, Y. (2019). Modul Dokumentasi Keperawatan. *Universitas Kristen Indonesia*, 1–182.
- Lestari, J., Lita, dan Anggreny, Y.. (2020). Pelaksanaan Orientasi Pasien Baru Di Rsud Petala Bumi Pekanbaru Provinsi Riau. (2021). *Al-Asalmiya Nursing: Jurnal Ilmu Keperawatan (Journal of Nursing Sciences)*, 9(2), 122-132. <https://doi.org/10.35328/keperawatan.v9i2.673>
- Lindawati, S, H., Asmuji., Komaruddin. (2016). *Hubungan Peran Perawat Sebagai Care Provider Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas III Paviliun Bougenville RSU Dr. H. Koesnadi Bondowoso*. 10, 1–10.
- Nabhani, N., Sulastris, S. & Setyorini, W. (2023). Pengaruh Edukasi Anestesi Media Lembar Balik terhadap Kecemasan pada Pre Sectio Caesarea. *Quantum Wellness: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), pp.1–6.
- Nursalam (2017). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pratiwi, H., Lestari, N. & Yuliana, I. (2019).



Efektivitas Media Leaflet Sebagai Sarana Edukasi Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Prima*, 13(2), pp.104–109.

- Rendi, A. (2020). Pengaruh Penggunaan Media Lembar Balik Terhadap Pengetahuan dan Sikap Remaja Tentang Bahaya Merokok Di Kelas VII SMPN 15 Kota Bengkulu. In *Satuan Tekad Menuju Indonesia Sehat*.
- Rofii, M. (2022). *Manajemen Asuhan Keperawatan: Evidence Based Practice*.
- Ula, V. R., Hayat, A. A, Darianto. (2021). Meningkatkan Kepuasan Pasien melalui Pelayanan Prima dan Trust Pasien. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 37(1), 46–56.
- Saidah, S., Pertiwi, A.A.P. & Harjanto, T. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pemberian Orientasi Pasien Baru Dengan Media Audio Visual di Ruang Indraprastha 1 RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. *Skripsi*, Universitas Gadjah Mada
- Septiani, D. (2023). Pengaruh Konseling Diet Dengan Media Lembar Balik Terhadap Pengetahuan, Keterampilan 3J dan Kadar Gula Darah Pada Pasien Dm Tipe Ii Di Poli Rawat Jalan Rsud Pulang Pisau. *International Journal of Technology*, 47(1), 100950.
- Siregar, P. A. (2021). Teknik Pengembangan Media Promosi Kesehatan. In *Block Caving – A Viable Alternative?* (Vol. 21, Issue 1).
- Sondakh, V. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(4), 244–253.
- Wicaksono, A., (2020). Pengaruh Media Audiovisual Terhadap Peningkatan Pemahaman Pasien Baru di Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Promkes*, 8(1), pp.21–28.

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan status pekerjaan

Karakteristik Responden	Jumlah	
	N	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	30	57.7
Perempuan	22	42.3
Usia		
16-25 Tahun	7	13.5
26-35 Tahun	18	34.6
36-45 Tahun	15	28.8
46-55 Tahun	8	15.4
>56 Tahun	4	7.7
Status Bekerja		
Tidak Bekerja	10	19.2
Bekerja	42	80.8
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan tingkat kepuasan pasien sebelum dan sesudah dilakukan orientasi pada kelompok kontrol di rumah sakit daerah kalisat jember

Keterangan	Kelompok Kontrol			
	Pretest		Posttest	
	N	%	N	%
Sangat Tidak Puas	1	3.8	0	0
Tidak Puas	11	42.3	12	46.2
Puas	14	53.8	14	53.8
Sangat Puas	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

Tabel 3. Hasil uji perbedaan sebelum dan sesudah penerapan orientasi pasien baru pada kelompok kontrol

Kelompok	Z	P-Value
Kontrol	-1,000	0,317

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan tingkat kepuasan pasien sebelum dan sesudah penerapan orientasi dengan media lembar balik pada kelompok intervensi di Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember

Keterangan	Kelompok Intervensi			
	Pretest		Posttest	
	N	%	N	%
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Tidak Puas	5	19.2	0	0
Puas	21	80.8	4	15.4
Sangat Puas	0	0	22	84.6
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

Tabel 5. Hasil uji perbedaan kepuasan sebelum dan sesudah penerapan orientasi dengan media lembar balik pada kelompok intervensi

<b>Kelompok</b>	<b>Z</b>	<b>P-Value</b>
Intervensi	-5,014	0,000

Tabel 6. Hasil uji perbedaan kepuasan pasien antara kelompok kontrol dan kelompok intervensi

<b>Variabel</b>	<b>Kelompok Kontrol</b>	<b>Kelompok Intervensi</b>	<b>P-Value</b>
	Rata-rata	Rata-rata	
Kepuasan Pasien	14,58	38,42	0,000