

**PENERAPAN ORIENTASI PASIEN BARU DENGAN MEDIA
LEMBAR BALIK TERHADAP KEPUASAN KLIEN
DI RUMAH SAKIT DAERAH KALISAT
JEMBER**

SKRIPSI



Oleh:

MIKE IRMALINA THUSHOLIAH

NIM. 22102317

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI
JEMBER
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi/ Laporan Tugas Akhir yang berjudul Penerapan Orientasi Pasien Baru Dengan Media Lembar Balik Terhadap kepuasan klien di Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember telah diuji dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan pada :

Nama : Mike Irmalina Thusholihah
NIM : 22102317
Hari, Tanggal : 22 Juli 2024
Program Studi : Ilmu Keperawatan Universitas dr.soebandi

Tim Penguji

Ketua



(Emi Eliya Astutik, S. Kep. Ns., M. Kep)

NIK. 19870220 201601 2 102

Penguji II,



(Prestasianita P., S. Kep/Ns., M. Kep)

NIK. 1989080120 1805 2 146

Penguji III,



(Roby Aji P., S. Kep. Ns., M. Kep)

NIK. 1992061420 2211 1 232

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan,
Universitas dr. Soebandi Jember



(Ai Nur Zannah, S. ST., M. Keb)

NIK. 198912192013092038

ABSTRAK

Mike Irmalina Thusholihah¹, Prestasianita Putri², Roby Aji Permana³. 2024. **PENERAPAN ORIENTASI PASIEN BARU DENGAN MEDIA LEMBAR BALIK TERHADAP KEPUASAN KLIEN DI RUMAH SAKIT DAERAH KALISAT JEMBER.** Skripsi. Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas dr. Soebandi Jember.

Latar Belakang : Kepuasan klien yang rendah mengakibatkan penurunan kunjungan di Rumah Sakit. Penjelasan tentang pelayanan keperawatan menjadi interaksi awal antara klien dan perawat yang bisa mempengaruhi kepuasan klien sehingga dapat meningkatkan kunjungan pasien di Rumah Sakit. Interaksi awal ini bisa dilakukan melalui orientasi pasien baru dengan menggunakan media lembar balik. **Tujuan:** Menganalisis penerapan orientasi pasien baru dengan menggunakan media lembar balik terhadap kepuasan klien di Rumah Sakit Daerah Kalisat. **Metode:** Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan *Quasi experiment two group pretest posttest design*. Populasinya yaitu keluarga pasien yang MRS di ruang manyar sejumlah 106. Sampel diambil dengan rumus *Slovin* yaitu 52, 26 orang kelompok intervensi dan 26 orang kelompok kontrol. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Instrumen menggunakan kuesioner yang sudah diuji validitas dan reliabilitas dengan nilai $\text{sig} < 0,05$ dan nilai Cronbach's alpha $0,960 > 0,6$. Uji statistik menggunakan uji *wilcoxon match paired test* dan uji *Mann whitney U Test*. **Hasil:** 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. **Analisis :** Uji *wilcoxone* kelompok intervensi nilai P value $< 0,05$. Pada kelompok kontrol nilai P value $> 0,05$. Analisis Mann Whitney U Test, p value $< \alpha 0,05$. **Kesimpulan:** Penelitian ini menunjukkan ada Pengaruh Penerapan Orientasi Pasien baru Dengan Media Lembar Balik Terhadap Kepuasan Klien Di Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember. **Diskusi:** Kepuasan klien meningkat jika dilakukan orientasi pasien baru dengan menggunakan media lembar balik sehingga dapat meningkatkan angka kunjungan Rumah Sakit.

Kata kunci: Kepuasan, Media lembar Balik, Orientasi Pasien Baru

¹peneliti

²pembimbing 1

³pembimbing 2

ABSTRACT

Mike Irmalina Thusholihah¹, Prestasianita Putri², Roby Aji Permana³. 2024. **IMPLEMENTATION OF NEW PATIENT ORIENTATION USING Flip SHEET MEDIA ON CLIENT SATISFACTION AT THE KALISAT JEMBER REGIONAL HOSPITAL.** Thesis. Dr. University Nursing Science Study Program. Soebandi Jember.

Background: Low client satisfaction results in a decrease in hospital visits. Explanation of nursing services is the initial interaction between clients and nurses which can influence client satisfaction so that it can increase patient visits to the hospital. This initial interaction can be done through new patient orientation using flip sheets. **Objective:** To analyze the implementation of new patient orientation using flip sheet media on client satisfaction at the Kalisat Regional Hospital. **Method:** This research is quantitative with a Quasi experiment two group pretest posttest design. The population was 106 families of patients who received MRS in the manyar room. The sample was taken using the Slovin formula, namely 52, 26 people in the intervention group and 26 people in the control group. Sampling used purposive sampling. The instrument uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability with a sig value <0.05 and a Cronbach's alpha value of $0.960 > 0.6$. Statistical tests used the Wilcoxon matched paired test and the Mann Whitney U Test. **Results:** In the control group, the level of satisfaction before orientation was 42.3% dissatisfied, 53.8% satisfied. The level of satisfaction after orientation was 53.8% satisfied. The satisfaction level before orientation in the intervention group was 19.2% dissatisfied, 80.8% satisfied, while the satisfaction level after orientation was 15.4% satisfied and 84.6% very satisfied. **Analysis:** Wilcoxon test for the intervention group had a P value < 0.05 . In the control group the P value was > 0.05 . Mann Whitney U Test analysis, p value $< \alpha 0.05$. **Conclusion:** This research shows that there is an influence of implementing new patient orientation using flip sheet media on client satisfaction at the Kalisat Jember Regional Hospital. **Discussion:** Client satisfaction increases if new patient orientation is carried out using flip sheets so that it can increase the number of hospital visits.

Keywords: Satisfaction, Flip sheet media, New Patient Orientation

*1*researcher

*2*supervisors 1

*3*supervisors 2