

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya yang dilakukan Pemerintah Indonesia untuk menjaga kualitas pelayanan rumah sakit melalui Kementerian Kesehatan dengan dikeluarkannya undang – undang No. 44 pasal 43 ayat (1) menyebutkan bahwa rumah sakit menerapkan keselamatan pasien. Hal ini juga sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 /MENKES/ PER/ II / 2017 pasal 5 ayat 4 tentang keselamatan pasien di rumah sakit yang salah satu nya menyebutkan bahwa komunikasi merupakan kunci bagi staf untuk mencapai keselamatan pasien (Astuti et al., 2019).

Kesalahan komunikasi adalah penyebab utama peristiwa yang dilaporkan, hal ini sejalan dengan pelaporan kasus oleh JCI dan WHO sebanyak 25.000-30.000 kecacatan yang permanen pada pasien di Australia 11% disebabkan karena kegagalan komunikasi. Laporan Insiden Keselamatan Pasien (IKP) di Indonesia berdasarkan RS yang melaporkan mengalami peningkatan dari tahun 2017-2019, dimana tahun 2017 insiden ini sebesar 3%, tahun 2018 sebesar 5% dan tahun 2019 sebesar 12%. Berdasarkan pelaporan RS di Indonesia tahun 2019, insiden tertinggi berada di Provinsi Bali sebesar 38% dan terendah di Provinsi Sumatera Utara sebesar 0,5%. Sementara, Provinsi Gorontalo persentase insiden keselamatan pasien sebesar 7% (Maku et al., 2023). Menurut data tersebut peneliti berpendapat bahwa insiden keselamatan pasien dapat disebabkan karena kurangnya komunikasi yang efektif sehingga terjadi masalah – masalah keselamatan pasien yang terus mengalami peningkatan setiap tahun.

Komunikasi efektif dan kerja sama tim merupakan hal penting dalam pemberian pelayanan kesehatan yang lebih aman. Komunikasi merupakan hal penting bagi perawat baik secara langsung maupun tidak langsung, didapatkan data bahwa 30% perawat gagal dalam berkomunikasi pada saat operan sifit. Informasi yang kurang dan ketidakefektifan dalam handover dapat mengancam keamanan pasien. (V. C. Dewi et al., 2021). Handover yang efektif berkontribusi terhadap kontinuitas perawatan dan pengobatan. Akan tetapi timbangan yang tidak efektif dapat berkontribusi terhadap kesalahan dan pelanggaran dalam keselamatan perawatan pasien termasuk kesalahan pengobatan, salah operasi dan kematian pasien. Handover yang tidak dilakukan dengan benar, akan memunculkan beberapa masalah yaitu terlambatnya penegakan diagnosis medis, resiko efek samping, biaya perawatan yang lebih tinggi dan ketidakpuasan pasien (Sulistiyawati & Haryuni, 2019). Hal ini menggambarkan bahwa pelaksanaan timbangan yang dilakukan dengan baik dan sesuai prosedur akan memberikan dampak yang baik terhadap keselamatan pasien sedangkan pelaksanaan timbangan yang tidak sesuai prosedur akan memunculkan beberapa masalah pada keselamatan pasien.

Standar Joint Commision International (JCI) menyatakan bahwa International Patient Safety Gool (IPSG) atau sasaran keselamatan pasien (SKP) kedua yaitu

rumah sakit mengembangkan dan menerapkan suatu proses untuk komunikasi serah terima, sebagai upaya untuk mengurangi dampak akibat penyampaian dan penerimaan informasi yang tidak tepat yaitu dengan memperkenalkan komunikasi efektif yang dapat digunakan dalam handover. SBAR merupakan alat komunikasi yang direkomendasikan oleh World Health Organization untuk mengkomunikasikan informasi penting yang membutuhkan perhatian dan tindakan segera, komunikasi SBAR tidak hanya meningkatkan mutu pelayanan, tetapi juga dapat meningkatkan kualitas handover yang akan menekan angka medical error (Astuti et al., 2019). Hal ini menggambarkan komunikasi SBAR merupakan alat komunikasi yang dapat mengurangi dampak terjadinya miskomunikasi dalam pelaksanaan timbang terima.

Penyampaian informasi pada saat handover dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya yaitu dengan menggunakan metode komunikasi SBAR. Komunikasi SBAR merupakan suatu metode yang digunakan dalam berkomunikasi ketika perawat bertukar shift dengan perawat lainnya. Komunikasi SBAR digunakan untuk menyampaikan informasi kepada orang lain secara akurat, efisien, efektif, untuk mencapai keterampilan berfikir kritis, terstruktur, serta peningkatan keselamatan pasien tercapai (Krisnawati & Yanti, 2023).

Penggunaan metode SBAR pada saat handover dapat memperjelas informasi yang diterima selama proses handover pada shift selanjutnya yang menerima tugas sehingga dapat meningkatkan kepuasan perawat baik yang memberikan informasi maupun penerima informasi pada saat handover, dampak positif terkait kepuasan kerja dan kinerja selama menggunakan handover metode SBAR. Perawat akan merasa puas, dikarenakan adanya kemudahan, terstruktur dan efisien dalam proses penyampaian informasi pada saat melakukan hand over. Kepuasan perawat dalam bekerja akan berdampak terhadap peningkatan kinerja sehingga terjadinya peningkatan mutu dalam pelayanan keperawatan. Penerapan caring saat melakukan handover dengan komunikasi SBAR diperlukan. Perawat menyampaikan informasi dengan tidak menyampaikan secara terburu-buru, sehingga pesan yang ingin disampaikan dapat diterima dengan baik (Rahmatulloh et al., 2022). Hal ini menggambarkan dengan adanya komunikasi SBAR proses pelaksanaan timbang terima lebih mudah dan terstruktur saat penyampaian kondisi pasien dan meningkatkan kepuasan perawat dalam pelaksanaan timbang terima.

Komunikasi efektif yang digunakan di rumah sakit yaitu komunikasi SBAR. Hal ini sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh World Health Organization (WHO). Komunikasi SBAR mempunyai 4 elemen yakni, S (Situation) menjelaskan gambaran yang terjadi pada saat ini yang berisi identitas pasien seperti nama, usia, tanggal lahir, nama dokter penanggung jawab, diagnosa medis, konsulen dan diagnosis keperawatan, B (Background) menjelaskan sesuatu yang melatar belakangi kondisi yang terjadi berisi riwayat pengobatan dan tindakan yang sudah dilakukan sebelumnya seperti pemeriksaan penunjang, A (Assessment) menjelaskan pengkajian terhadap suatu masalah informasi yang disampaikan berisi riwayat pengobatan dan tindakan yang sudah dilakukan sebelumnya seperti

pemeriksaan penunjang, R (Recommendation) merupakan suatu tindakan dimana meminta saran untuk tindakan yang benar yang seharusnya dilakukan untuk masalah tersebut berisi rekomendasi yang disarankan oleh PPJA (Profesional penanggung jawab asuhan) untuk shift atau perawatan selanjutnya. SBAR dilakukan dalam serah terima untuk komunikasi antar perawat yang memberikan urutan secara logis dan terorganisir, mudah diingat serta berguna untuk meringkaskan setiap percakapan tentang kondisi pasien dengan menciptakan pemahaman yang sama antar perawat sehingga keselamatan pasien dapat tercapai. Implementasi keberhasilan komunikasi SBAR sangat berkaitan dengan tingkat pemahaman yang dimiliki oleh setiap tenaga medis, baik itu perawat, dokter, atau profesi lainnya (Krisnawati & Yanti, 2023)

Berdasarkan data awal yang diperoleh melalui observasi dan wawancara yang dilakukan di Ruang Interna RSUD Dr.M.M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo, di dapatkan total perawat sebanyak 42 perawat yang terbagi dalam dua ruangan yaitu ruangan Irina H adalah 21 perawat dan perawat diruangan Irina E adalah 21 perawat. Hasil wawancara dengan 1 perawat yang bertugas diruangan Irina H dan 1 perawat diruangan Irina E diperoleh keterangan bahwa pelaksanaan timbang terima dilaksanakan setiap pergantian shift, saat pelaksanaan timbang terima perawat menggunakan komunikasi SBAR. Tetapi dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya maksimal.

Aspek situation pada komunikasi SBAR saat pelaksanaan timbang terima perawat diperoleh bahwa saat shift pagi ke sore pada aspek situasi ini perawat hanya melakukan sebagian aspek, dimana perawat hanya menyebutkan nama pasien, tanggal lahir, tanggal masuk, hari rawat, diagnosa pasien dan dokter penanggung jawab. Perawat tidak menyebutkan terkait umur pasien. Pada shift malam ke pagi perawat tidak menyebutkan terkait tanggal lahir pasien. Peneliti dapat melihat berdasarkan hasil observasi awal tersebut bahwa komunikasi SBAR dalam aspek situasi saat timbang terima belum dilakukan dengan maksimal.

Aspek background atau latar belakang pada saat pelaksanaan timbang terima pada perawat menunjukkan bahwa perawat hanya melakukan pelaporan hanya pada aspek tertentu. perawat hanya menyebutkan keluhan sebelumnya, intervensi yang telah dilakukan dan perubahan tanda – tanda vital tetapi perawat tidak menyebutkan cairan infus yang digunakan pasien. Hasil observasi awal tersebut menunjukkan komunikasi SBAR aspek background belum dilakukan secara efektif oleh perawat karena hanya sebagian aspek yang dilakukan.

Aspek assessment saat pelaksanaan timbang terima pada perawat berdasarkan observasi awal perawat hanya melakukan pelaporan hanya pada aspek tertentu, perawat tidak menyebutkan terkait skala nyeri pasien membaik atau memburuk. Hal ini menggambarkan bahwa komunikasi SBAR dalam aspek assessment hanya sebagian yang dilakukan.

Aspek recommendation saat pelaksanaan timbang terima pada perawat diperoleh perawat hanya menyampaikan aspek tertentu. Pada shift pagi ke sore perawat menyampaikan edukasi pasien atau keluarga, pada shift malam ke pagi perawat tidak menyampaikan edukasi pasien atau keluarga. Hal ini

menggambarkan bahwa komunikasi SBAR dalam aspek recommendation belum dilakukan dengan maksimal.

Berdasarkan masalah tersebut kurangnya pelaksanaan timbang terima menggunakan Komunikasi SBAR secara maksimal maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “ Hubungan Komunikasi SBAR dengan Pelaksanaan Timbang Terima Perawat Diruang Rawat Inap RSUD Dr. M.M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo “

Tentunya Sebagai tenaga kesehatan harus bisa tanggung jawab pada keselamatan pasien melalui komunikasi. Tenaga medis harus senantiasa belajar untuk menambah wawasannya. Ayat Al -Qur'an yang menjelaskan tentang komunikasi terdapat dalam Al – Qur'an Surah An – Nisa ayat 9 dan 148 yang berbunyi:

Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman:

وَلِيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَةً ضِعَفًا حَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ
وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

walyakhsyallaaziina lau tarokuu min kholfihim zurriyyatang dhi'aafan khoofuu
'alaihim falyattaqulloha walyaquuluu qoulang sadiidaa

"Dan hendaklah takut (kepada Allah) orang-orang yang sekiranya mereka meninggalkan keturunan yang lemah di belakang mereka yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan)nya. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertakwa kepada Allah, dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar."

Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman:

لَا يُحِبُّ اللَّهُ الْجَهْرَ بِالسُّوءِ مِنَ الْقَوْلِ إِلَّا مَنْ ظَلَمَ وَكَانَ اللَّهُ سَمِيعًا عَلِيمًا

laa yuhibbullohul-jahro bis-suuu-i minal-qouli illaa mang zhulim, wa kaanallohu
samii'an 'aliimaa

"Allah tidak menyukai perkataan buruk, (yang diucapkan) secara terus terang kecuali oleh orang yang dizalimi. Dan Allah Maha Mendengar, Maha Mengetahui."

Etika komunikasi dalam Islam yang terkandung dalam surat An-Nisa', yang diarahkan kepada bagaimana berkomunikasi yang baik dengan menggunakan kata kata yang sopan santun, tidak berbicara kepada orang lain karena hal sangat dilarang oleh Allah Swt.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Komunikasi SBAR pada bagian situation/situasi dalam pelaksanaan timbang terima diruangan irina E dan irina H dilakukan hanya sebagian, dimana perawat tidak menyebutkan tanggal lahir pasien dan umur pasien.

2. Komunikasi SBAR pada bagian background/latar belakang informasi yang ada diruangan irina E dan H belum maksimal, dimana perawat tidak menyebutkan cairan infus yang digunakan oleh pasien
3. Komunikasi SBAR pada bagian assessment/penilaian pada ruangan irina E dan H belum maksimal, perawat tidak menyebutkan skala nyeri pasien membaik atau memburuk.
4. Komunikasi SBAR bagian recommendation/rekomendasi di ruangan irina E dan H belum terekomendasi dengan tepat, perawat tidak menyampaikan edukasi pasien atau keluarga.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian adalah :

1. Apakah terdapat hubungan komunikasi SBAR dalam aspek situation dengan pelaksanaan timbang terima perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr.M.M Dunda Limboto ?
2. Apakah terdapat hubungan komunikasi SBAR dalam aspek background dengan pelaksanaan timbang terima perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr.M.M Dunda Limboto ?
3. Apakah terdapat hubungan komunikasi SBAR dalam aspek assessment dengan pelaksanaan timbang terima perawatdi Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr.M.M Dunda Limboto ?
4. Apakah terdapat hubungan komunikasi SBAR dalam aspek recommendation dengan pelaksanaan timbang terima perawatdi Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr.M.M Dunda Limboto ?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis hubungan komunikasi SBAR dengan pelaksanaan timbang terima perawat di RSUD Dr.M.M Dunda Limboto.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui hubungan komunikasi SBAR dalam aspek situation dengan pelaksanaan timbang terima perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr.M.M Dunda Limboto
2. Untuk mengetahui hubungan komunikasi SBAR dalam aspek background dengan pelaksanaan timbang terima perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr.M.M Dunda Limboto
3. Untuk mengetahui hubungan komunikasi SBAR dalam aspek assessment dengan pelaksanaan timbang terima perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr.M.M Dunda Limboto
4. Untuk mengetahui hubungan komunikasi SBAR dalam aspek recommendation dengan pelaksanaan timbang terima perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr.M.M Dunda Limboto
5. Untuk menganalisis hubungan komunikasi SBAR dengan pelaksanaan timbang terima perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Dr.M.M Dunda Limboto.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan wawasan keperawatan khususnya dalam meningkatkan pelaksanaan timbang terima perawat dan mengaplikasikan komunikasi SBAR sesuai standar yang berlaku.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. **Bagi Rumah Sakit**
Penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk memberikan informasi kepada pengambilan kebijakan dirumah sakit terhadap peningkatan pelayanan kesehatan khususnya dalam bidang keperawatan.
2. **Bagi Perawat**
Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi pelayanan kesehatan tentang hubungan pelaksanaan timbang terima dengan komunikasi SBAR.
3. **Institusi Pendidikan**
Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi positif dalam studi dan komunikasi serta dalam merancang penyuluhan mahasiswa kepada masyarakat.
4. **Bagi Peneliti Selanjutnya**
Diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan juga nantinya dapat melakukan penelitian yang lebih spesifik mengenai hubungan komunikasi SBAR dalam pelaksanaan timbang terima.