

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan rumah sakit didasarkan untuk meningkatkan derajat kesehatan dan kepuasan pasien. Prinsip lainnya dalam pemberian pelayanan kesehatan di rumah sakit dengan *patient safety*, hal ini merupakan komponen penting dan vital dalam asuhan keperawatan yang berkualitas. Hal ini menjadi penting karena *Patient safety* merupakan suatu langkah untuk memperbaiki mutu pelayanan dalam memberikan asuhan keperawatan (Triwibowo, 2016).

Penerapan sasaran keselamatan pasien merupakan upaya yang dilakukan Rumah sakit untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan kerja tim kesehatan yang terdiri dari dokter, perawat, bidan dan yang terjaring didalamnya. Salah satu sasaran keselamatan yaitu peningkatan komunikasi efektif. Dalam mewujudkan pelayanan rumah sakit yang tepat sasaran maka perlu dilakukan kolaborasi tim yang adekuat, kolaborasi tim tidak akan menemukan *misscommunication* jika dilakukan dengan komunikasi efektif dalam menjalin kerjasama yang baik antar profesional pemberi asuhan dalam memenuhi, memfasilitasi dan menyelesaikan masalah klien dengan cara menyampaikan informasi yang akurat, efektif dalam proses perawatan (Galleryzki. *et al*, 2021).

Kolaborasi tim kesehatan didalamnya salah satunya adalah peran perawat sebagai pelaksana monitoring dan pemberi pelayanan langsung. Peran perawat adalah sebagai komunikator yang merupakan pusat dari seluruh peran perawat

yang lain, yaitu mencakup komunikasi dengan pasien dan keluarga, antar sesama perawat dan profesi kesehatan lainnya, sumber informasi dan komunitas (Lubis dan Kamil, 2017).

Pentingnya komunikasi efektif dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dengan SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*), untuk meningkatkan keselamatan pasien di rumah sakit, hal ini sesuai dengan pelaporan kasus oleh *Joint Commission International (JCI)* dan *World Health Organization (WHO)* sebanyak 25.000-30.000 kecacatan yang permanen pada pasien di Australia 11% disebabkan karena kegagalan komunikasi (WHO, 2020).

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% (IKP RS, 2019). 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% (Daud, 2020).

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. Dampak apabila tidak dilaksanakan komunikasi SBAR pada saat *handover* maka terjadi peningkatan resiko insiden keselamatan pasien, komunikasi antar perawat tidak efektif sehingga

berpengaruh terhadap mutu asuhan keperawatan, selain itu peningkatan kesinambungan pelayanan dalam mendukung keselamatan pasien akan berkurang serta penurunan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit (Astuti. *et al*, 2019).

Perawat dalam pelaksanaan pelayanan rumah sakit melakukan kegiatan *handover* merupakan salah satu metode penyampaian informasi terkait kondisi pasien yang relevan melalui proses timbang terima tugas dan wewenang perawat yang dilakukan antar shift rutin maupun antar unit internal Rumah sakit. Tahapan *handover* memiliki tiga tahapan yaitu tahap persiapan, tahap proses *handover* dan tahap terminasi *handover* (Sudrajat. *et al*, 2021).

Proses *handover* dalam kegiatan keperawatan dapat menimbulkan masalah keselamatan pasien. Hal ini dikarenakan 80% dari masalah tersebut menyebabkan *medical error*. Kegiatan *handover* yang tidak disertai dengan komunikasi yang efektif dapat menyebabkan kesalahan yang dapat merugikan pasien (Trinesa. *et al*, 2020). Pelaksanaan *handover* yang tidak sesuai juga dapat berisiko terhadap ketidaksesuaian dalam melakukan asuhan keperawatan, sehingga berpotensi terhadap keselamatan pasien dan penambahan biaya perawatan (Sulistyawati & Haryuni, 2019).

Penyampaian informasi pada saat *handover* dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya yaitu dengan menggunakan model komunikasi SBAR. (*Situation, Background, Assasment, Recommendation*). Metode komunikasi SBAR merupakan suatu teknik komunikasi efektif yang bertujuan untuk membantu perawat agar dapat menyampaikan informasi lebih terstruktur dan

jelas pada saat *handover* maupun transfer pasien. Penerapan metode komunikasi SBAR dapat membantu dalam proses komunikasi yang baik antar individu maupun tim. Komunikasi SBAR juga dimaksudkan sebagai upaya untuk menjaga keselamatan pasien dan dapat meminimalkan insiden keselamatan pasien (Mardiana. *et al*,2019). Oleh karena itu, metode komunikasi ini menjadi salah satu metode yang dapat digunakan dalam meningkatkan komunikasi efektif yang banyak dilakukan pada saat *handover* di Rumah sakit.

Selain dampak ke pasien jika pelaksanaan komunikasi atau transfer informasi tentang kemajuan kondisi pasien antar tenaga kesehatan di rumah sakit tidak terlaksana maka kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan juga terkendala. Baik kendala informasi maupun kendala tindakan. Profesionalisme dalam pelayanan perawatan dapat diwujudkan melalui komunikasi yang efektif antara perawat dan tim kesehatan lainnya (Hayati.*et al*, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sulistyawati, *et al*,(2020) hubungan komunikasi SBAR dalam *handover* dengan kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Gambiran Kota Kediri Jawa Timur. Hasil berdasarkan hasil uji spearman rank didapatkan hasil nilai  $\rho$  value = 0,000 < 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya ada hubungan antara komunikasi SBAR dalam *handover* dengan kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Gambiran Kota Kediri Jawa Timur.

Hasil pre survey dan observasi yang dilakukan di ruang Penyakit dalam dan Ruang Bedah didapatkan data permasalahan yang muncul terkait komunikasi SBAR saat pelaksanaan kegiatan timbang terima diantaranya belum optimalnya pelaksanaan komunikasi SBAR dalam kegiatann timbang terima, kepala ruang selalu andil dalam setiap *overan* namun tidak setiap hari, perawat kurang disiplin dalam menjalankan komunikasi SBAR saat melaksanakan timbang terima karena mereka merasa membutuhkan waktu yang agak lama, kadang perawat lupa untuk mendokumentasikan kegiatan timbang terima dengan komunikasi SBAR dan masalah keperawatan lebih fokus pada penatalaksanaan medis. Dari 5 perawat di ruang penyakit dalam 3 diantaranya kurang tepat dalam pelaksanaan komunikasi SBAR, sedangkan di ruang bedah dari 5 perawat 2 diantaranya kurang tepat dalam pelaksanaan komunikasi SBAR.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti tentang hubungan penerapan komunikasi SBAR saat *handover* dengan kepuasan kerja perawat di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah tahun 2023.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan hasil uraian latar belakang dan pre survey rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Apakah adahubungan penerapan komunikasi SBAR saat *handover* dengan kepuasan kerja perawat di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah tahun 2023?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan penerapan komunikasi SBAR saat *handover* dengan kepuasan kerja perawat di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah tahun 2023.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Diketahui distribusi frekuensi karakteristik responden di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah tahun 2023
- b. Diketahui distribusi frekuensi penerapan komunikasi SBAR saat *handover* di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah tahun 2023
- c. Diketahui distribusi frekuensi kepuasan kerja perawat di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah tahun 2023
- d. Diketahui hubungan penerapan komunikasi SBAR saat *handover* dengan kepuasan kerja perawat di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah tahun 2023.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

#### **a. Bagi Universitas Muhammadiyah Pringsewu**

Bahan wacana dan nilai sumber kepustakaan di Universitas Muhammadiyah Pringsewu sebagai kepustakaan baru mengenai

penerapan komunikasi SBAR saat *handover* dengan kepuasan kerja perawat

**b. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Peneliti selanjutnya menjadikan sumber wacana mengenai penerapan komunikasi SBAR saat *handover* dengan kepuasan kerja perawat untuk menunjang penelitian yang akan dilakukan selanjutnya serta dapat sebagai tolak ukur penentuan variabel yang berbeda guna meningkatkan penelitian yang berkualitas

**2. Manfaat Praktis**

**a. Bagi Perawat**

Meningkatkan pelaksanaan dan penerapan komunikasi SBAR saat *handover* sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja perawat.

**b. Bagi RSUD Demang Sepulau Raya**

Rumah Sakit dapat memberikan in house training penerapan komunikasi SBAR saat *handover* yang tepat dalam meningkatkan kepuasan kerja perawat

**E. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini meneliti tentang hubungan penerapan komunikasi SBAR saat *handover* dengan kepuasan kerja perawat. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan design penelitian *analitik* dan pendekatan *cross sectional*. Objek pada penelitian ini adalah komunikasi SBAR dan Kepuasan kerja. Subyek penelitiannya adalah semua perawat di

Ruang Penyakit dalam. Waktunya pelaksanaannyatelah dilakukan bulan Januari 2024. Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden.