

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang diberikan perawat maupun tenaga kesehatan pada pasien di rumah sakit memiliki peranan yang sangat penting dalam keselamatan pasien. Komunikasi efektif yang dilakukan oleh perawat dan tim kesehatan meliputi ketepatan waktu, keakuratan, kelengkapan, kejelasan serta pemahaman dari resipien ataupun penerima dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam berkomunikasi. Informasi tentang asuhan pasien dan respon terhadap asuhan dikomunikasikan antara praktisi medis, keperawatan dan praktisi kesehatan lainnya saat pergantian shift. Informasi tersebut dapat dikomunikasikan baik secara lisan, tertulis atau elektronik (DINKES, 2022).

Komunikasi efektif yang dilakukan oleh perawat dalam memberikan asuhan keperawatan merupakan faktor pendukung dalam pelayanan keperawatan profesional yang dilaksanakan oleh perawat, dalam mengekspresikan peran dan fungsinya. Salah satu kompetensi perawat yang harus dimiliki adalah kemampuan berkomunikasi dengan efektif dan mudah dipahami dalam pelayanan keperawatan (Hardiansyah, Y., at al., 2023). Salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat adalah mutu pelayanan keperawatan sebagai salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan (Nasihudin & Hariyadin, 2021). Dalam menjaga mutu pelayanan keperawatan di pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan keselamatan pasien, banyak faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang dalam pelaksanaan tindakan termasuk pengetahuan.

keterampilan perawat serta keselamatan pasien (*patient safety*) dalam melakukan komunikasi SBAR salah satunya pada saat perawat melakukan perawatan pada pasien di ruang rawat inap (Valentina, 2019).

Komunikasi merupakan elemen penting dalam pelayanan kesehatan, terutama dalam proses asuhan keperawatan. Salah satu momen komunikasi yang paling krusial adalah saat handover atau serah terima pasien. Handover yang tidak dilakukan dengan baik dapat menyebabkan informasi penting tidak tersampaikan, yang berisiko menurunkan kualitas perawatan bahkan membahayakan keselamatan pasien (Yulia & Marlina, 2020).

Salah satu metode komunikasi terstruktur yang direkomendasikan untuk meningkatkan kualitas handover adalah SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation). SBAR membantu perawat menyampaikan informasi secara sistematis, jelas, dan ringkas. Penggunaan teknik ini telah terbukti mampu mengurangi kesalahan komunikasi serta meningkatkan keselamatan pasien (Putri & Wahyuni, 2021). Meskipun begitu, dalam praktik klinis, tidak semua perawat memahami atau menerapkan SBAR secara konsisten. Hal ini bisa disebabkan oleh minimnya pelatihan, belum adanya kebijakan rumah sakit yang mewajibkan SBAR, atau kurangnya kesadaran perawat mengenai pentingnya komunikasi yang efektif (Hutagalung, Simanjuntak, & Nainggolan, 2022).

Salah satu teknik komunikasi yang diakui luas dalam dunia kesehatan adalah SBAR, yang merupakan singkatan dari Situation, Background, Assessment, dan Recommendation. Teknik ini dirancang untuk memberikan struktur yang jelas dalam menyampaikan informasi penting selama proses

handover antar perawat. Dengan menggunakan format SBAR, perawat dapat menyampaikan kondisi pasien secara sistematis, sehingga informasi menjadi lebih mudah dipahami dan diingat oleh penerima. Implementasi SBAR membantu mengurangi ambiguitas dalam komunikasi, yang sering kali dapat menyebabkan kesalahpahaman. Dengan pendekatan ini, setiap elemen informasi disampaikan dengan cara yang terorganisir, menjadikan proses handover lebih efektif. Hal ini penting untuk memastikan bahwa semua anggota tim memiliki pemahaman yang sama mengenai kondisi pasien (Helsanewa Arseliana, 2019).

Pentingnya SBAR dalam proses handover tidak dapat diabaikan. Proses handover yang kurang terstruktur dapat menyebabkan kebingungan dan miskomunikasi, berpotensi membahayakan keselamatan pasien. Dengan menerapkan teknik SBAR, perawat dapat memastikan bahwa semua aspek penting terkait kondisi pasien disampaikan secara efisien. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas perawatan, tetapi juga memperkuat kolaborasi antar tim medis. Penggunaan teknik ini memberikan rasa aman bagi pasien, karena mereka merasa bahwa informasi mereka ditangani dengan baik. Selain itu, SBAR juga memfasilitasi pertukaran informasi yang cepat dan tepat, yang sangat diperlukan dalam situasi darurat (Subkhi Mahmasani, 2020).

Berbagai penelitian menunjukkan hubungan positif antara penggunaan teknik komunikasi yang terstandarisasi seperti SBAR dan peningkatan keselamatan pasien. Sebuah studi menemukan bahwa penerapan SBAR dalam handover mengurangi insiden kesalahan informasi secara signifikan. Penurunan kesalahan ini berdampak pada outcome pasien, serta meningkatkan kepercayaan diri perawat dalam menjalankan tugas mereka. Penelitian lainnya mencatat bahwa

penggunaan SBAR dapat meningkatkan kepuasan kerja perawat. Dengan adanya alat komunikasi yang jelas, perawat merasa lebih terorganisir dan mampu mengelola beban kerja dengan lebih baik. Ini berimplikasi positif terhadap suasana kerja di rumah sakit, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Wulandari, 2018).

Teknik komunikasi SBAR juga berperan dalam menciptakan budaya keselamatan yang lebih baik di rumah sakit. Dengan menerapkan sistem komunikasi yang terstruktur, semua anggota tim merasa terlibat dalam proses perawatan pasien. Hal ini dapat meningkatkan rasa kepemilikan terhadap tanggung jawab dalam memberikan perawatan yang terbaik. Selain itu, penerapan SBAR mendorong perawat untuk lebih aktif dalam berkomunikasi dan berbagi informasi. Keterlibatan ini menciptakan lingkungan di mana ide-ide dan masukan dapat ditransfer dengan baik, sehingga meningkatkan kualitas keseluruhan layanan kesehatan (Irwanti, 2022).

Komunikasi SBAR merupakan komunikasi yang terdiri dari 4 komponen yaitu S (Situation) merupakan suatu gambaran yang terjadi pada saat itu. B (Background) merupakan sesuatu yang melatar belakangi situasi yang terjadi. A (Assessment) merupakan suatu pengkajian terhadap suatu masalah. R (Recommendation) merupakan suatu tindakan di mana meminta saran untuk masalah tersebut (Irawati & Maurissa, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh (Irawati & Maurissa, 2020) tentang pengetahuan perawat terhadap teknik komunikasi SBAR di ruang rawat inap menunjukkan kategori baik sebanyak 58 perawat (79,5%) sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar perawat memiliki pengetahuan yang baik

mengenai teknik komunikasi SBAR. Namun dalam penelitian yang dilakukan oleh Lestari & Erianti (2023) menyatakan bahwa pengetahuan perawat tentang komunikasi SBAR didapatkan pada kategori baik yaitu sebanyak 2 orang (5,9%), kategori cukup sebanyak 14 orang (41,2%) dan kategori kurang sebanyak 18 orang (52,9%) hal ini menunjukkan bahwa hanya sebagian besar perawat yang memiliki pengetahuan yang baik mengenai teknik komunikasi SBAR.

Mengingat pentingnya teknik komunikasi SBAR dalam meningkatkan efektivitas handover, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat pengetahuan perawat di RSUD IPI Medan mengenai teknik tersebut. Dengan mengetahui sejauh mana perawat memahami dan menerapkan SBAR, dapat ditemukan langkah-langkah konkret untuk mengoptimalkan pelatihan dan pengembangan kompetensi komunikasi di lingkungan rumah sakit. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi berharga bagi manajemen rumah sakit dalam merancang program pelatihan yang lebih efektif. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi untuk studi lebih lanjut mengenai komunikasi dalam perawatan kesehatan. Dengan demikian, penerapan teknik komunikasi yang baik dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit.

Dari hasil observasi dan wawancara dari 10 orang perawat yang ada di ruang rawat inap rumah sakit umum Imelda pekerja Indonesia didapatkan 7 orang (70%) mengatakan sudah memahami tentang komunikasi SBAR namun belum menerapkan sesuai dengan Standar Operasional Rumah Sakit, dan 3 orang perawat (30%) mengatakan tidak mengerti tentang teknik komunikasi SBAR. Dari latar belakang di atas maka peneliti tertarik ingin meneliti tentang “Gambaran Tingkat Pengetahuan Perawat Tentang Teknik Komunikasi Sbar Dalam Handover

Di Ruang Rawat Inap RSUD IPI Medan”

1.2. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Gambaran Tingkat Pengetahuan Perawat Tentang Teknik Komunikasi SBAR Dalam Handover di Ruang Rawat Inap RSUD IPI Medan.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui Gambaran Tingkat Pengetahuan Perawat Tentang Teknik Komunikasi SBAR Dalam Handover di Ruang Rawat Inap RSUD IPI Medan.

1.3.2. Tujuan Khusus

Mengetahui Gambaran Tingkat Pengetahuan Perawat Tentang Teknik Komunikasi SBAR Dalam Handover di Ruang Rawat Inap RSUD IPI Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan bagi rumah sakit khususnya perawat untuk tetap menggunakan teknik komunikasi SBAR dalam melakukan asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSUD IPI Medan

1.4.2 Manfaat Bagi Perawat

Sebagai bahan masukan bagi perawat untuk mengembangkan dan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perawat dalam melakukan teknik SBAR di ruang rawat inap RSUD IPI Medan

1.4.3 Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan referensi dan penambah wawasan dalam proses pembelajaran

tentang pentingnya komunikasi SBAR di lingkungan pendidikan keperawatan.

1.4.4 Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti tentang komunikasi SBAR.