

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit menetapkan regulasi pelaksanaan pelayanan kesehatan dengan melaksanakan proses meningkatkan efektivitas komunikasi verbal atau komunikasi melalui telepon antar-PPA. Komunikasi dianggap efektif apabila dilakukan tepat waktu, akurat, lengkap, tidak mendua (ambiguous), dan diterima oleh penerima informasi yang bertujuan untuk mengurangi terjadinya kesalahan-kesalahan dan meningkatkan keselamatan pasien (Komisi Akreditasi Rumah Sakit, 2017). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia menetapkan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Kemenkes, 2014).

Keselamatan pasien merupakan poin penting dalam standar akreditasi rumah sakit. komunikasi yang efektif termasuk ke dalam sasaran keselamatan pasien. Metode komunikasi SBAR yang terdiri dari Situation, Background, Assessment, dan Recommendation merupakan kerangka komunikasi efektif dan ditetapkan sebagai standar komunikasi antara tenaga kesehatan yang berfokus terhadap pasien (SNARS, 2018). Dalam bidang pelayanan, contohnya: metode SBAR membantu perawat untuk menyusun cara berpikir,

mengolah informasi, menyampaikan pesan, dan mempermudah berdiskusi dengan dokter (Mardiana, Kristina, & Sulisno, 2019).

Komunikasi SBAR memiliki proses memonitor, mengevaluasi keselamatan pasien, dan terbukti meningkatkan mutu patient safety di rumah sakit. Dengan penerapan komunikasi SBAR ini, kepercayaan masyarakat terhadap citra rumah sakit sebagai pelayanan kesehatan juga semakin baik (Astuti, 2019). Dalam penerapan komunikasi efektif yang berbasis pada SBAR yang digunakan perawat pada saat melakukan serah terima pasien dipengaruhi oleh motivasi. Perawat dengan motivasi bekerja cenderung akan kuat bekerja sesuai dengan Standar Prosedur Operasional yang telah ditetapkan demi meningkatkan profesionalitas dan kualitas asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien (Handayani dan Lubis, 2018). Selain itu, penerapan komunikasi SBAR pada perawat dalam melaksanakan handover juga menemukan hambatan sehingga perlu upaya manajemen keperawatan untuk meningkatkan penerapan metode SBAR dengan cara melakukan perbaikan pada format SBAR sehingga pelayanan keperawatan berkelanjutan dan kepuasan pasien meningkat (Astuti, d.l.l, 2019).

Perawat juga harus memiliki motivasi untuk melakukan sesuatu. dimana Motivasi merupakan faktor penting untuk mendorong seseorang dengan memberikan kinerja terbaik dalam mencapai tujuannya. Ketika tidak ada motivasi itu, maka hasil dari sesuatu yang dilakukan tidak maksimal. Begitu juga saat melakukan komunikasi SBAR, harus ada motivasi (Fadlia, 2020). Nur Fitria (2013) melakukan penelitian tentang efektivitas pelatihan komunikasi SBAR dalam meningkatkan motivasi dan psikomotor perawat di ruang medikal bedah RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Sesudah pelatihan komunikasi SBAR, terjadi peningkatan nilai rata-rata motivasi perawat yaitu dari 84,45 menjadi 86,40 (Fitria, 2017).

Achrekar et al. 2016 melakukan penelitian yang melibatkan 17 perawat. Sebesar 79% perawat berpendapat bahwa metode SBAR berguna pada saat operan dinas. Lalu 63% perawat juga mengatakan bahwa informasi metode SBAR dapat meningkatkan keselamatan pasien. Selain itu 53% perawat merasa perlu adanya keterlibatan pasien berkaitan dengan metode SBAR. Keterlibatan pasien sangat penting karena memberikan kesempatan untuk perawat mengajukan pertanyaan, mengklarifikasi, dan saling memberikan informasi. Hal ini dapat mengurangi kecemasan perawat, membuat mereka lebih puas dengan rencana perawatan, dan mengetahui hal-hal apa yang harus diperhatikan (Achrekar et al., 2016).

Di Indonesia, penelitian yang dilakukan oleh (Astuti, d.l.l, 2019) menyebutkan bahwa komunikasi SBAR bermanfaat bagi perawat dan pasien serta dalam hal keselamatan pasien. Manfaat bagi perawat ialah untuk meningkatkan kualitas operan pasien, mengetahui tentang kondisi pasien dengan mudah, dan meningkatkan komunikasi yang efektif. Bagi pasien,

SBAR bermanfaat dikarenakan pasien merasa senang sebab kondisi pasien dapat tercatat lebih detail. Manfaat SBAR untuk keselamatan pasien yaitu memudahkan pemantauan pasien, meningkatkan kualitas perawatan pasien, serta mengurangi risiko kejadian tidak diharapkan (Astuti, d.l.l, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian Bawelle et al. (2013), sikap berkaitan erat dengan perilaku perawat dalam upaya pelaksanaan keselamatan pasien. Jika semakin baik sikap perawat, maka perilaku perawat semakin baik dalam upaya pelaksanaan keselamatan pasien. Peneliti berasumsi bahwa sikap kerja perawat juga berhubungan dengan pelaksanaan komunikasi SBAR disaat operan dinas. Perawat yang menunjukkan respon sikap yang positif cenderung akan melakukan semua aspek komunikasi SBAR pada saat operan dinas. Aspek komunikasi SBAR yang diterapkan dapat berupa memberikan rekomendasi tindakan dan pengecekan ulang informasi oleh perawat pada dinas berikutnya (Rezkiki & Utami, 2017).

Penting juga bagi perawat untuk memiliki pengetahuan tentang komunikasi yang efektif sehingga perawat memiliki pengalaman yang dapat meningkatkan pengetahuan tentang teknik komunikasi SBAR. Penelitian yang dilakukan oleh Susanti et al. (2014) menyatakan bahwa perawat mengetahui dan memahami tentang komunikasi SBAR seperti konsep dasar, pengertian, tujuan, dan manfaat. Namun, perawat belum sepenuhnya melaksanakan komunikasi SBAR. Hal ini dikarenakan faktor budaya dan kebiasaan kerja perawat. Pada saat operan dinas perawat sering terlalu berfokus pada hal-hal inti yaitu penyampaian kondisi atau situasi pasien, diagnosa keperawatan, dan latar belakang. Hal lain dianggap tidak terlalu penting seperti rekomendasi tindakan, merangkum informasi untuk perawat dinas berikutnya, memperkenalkan diri, dan memberi salam (Rezkiki & Utami, 2017). Hasil observasi yang dilakukan peneliti di ruang anggrek bahwasannya perawat kurang efektif dalam melakukan komunikasi SBAR. Sehingga dari latar belakang diatas peneliti ingin meneliti tentang bagaimana Pengalaman Perawat Dalam Melakukan Komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap Anggrek RSU IPI Medan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini ialah tentang bagaimana pengalaman perawat dalam menerapkan komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap Anggrek Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana pengalaman perawat dalam penerapan komunikasi SBAR di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini ialah untuk mengeksplorasi hambatan dan manfaat serta harapan perawat dalam pelaksanaan penerapan komunikasi SBAR di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Perawat

Sebagai sumber pengetahuan dan sumber informasi dalam penerapan komunikasi SBAR di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia.

1.4.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Sebagai sumber informasi dan acuan yang dapat digunakan oleh perawat yang ada di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia dalam menerapkan komunikasi SBAR.

1.4.3 Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai acuan dan sumber informasi bagi institusi Pendidikan untuk berperan aktif dalam memberikan informasi kepada mahasiswa pentingnya melakukan komunikasi efektif SBAR yang dilakukan oleh perawat saat berkomunikasi dengan tim kesehatan.

1.4.4 Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi sebuah acuan ataupun tambahan serta pendukung informasi kepada yang akan melakukan penelitian selanjutnya tentang komunikasi SBAR di Rumah Sakit.