

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat maupun tenaga kesehatan kepada pasien dan keluarga di rumah sakit sangatlah penting untuk memperhatikan 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 dimata masyarakat adalah mutu pelayanan keperawatan sebagai salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan (Nasihudin & Hariyadin, 2021). Dalam menjaga mutu pelayanan keperawatan dipelayanan 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 efektif memiliki peranan penting dalam keselamatan pasien. Kesalahan dalam berkomunikasi dapat berdampak pada keselamatan pasien selama pasien menjalani proses perawatan (Dewi, 2019). Kemenkes RI (2008), menyatakan bahwa keselamatan pasien (*patient safety*) merupakan suatu sistem dimana rumah sakit memberikan asuhan keperawatan yang lebih aman, salah satu bentuk pelayanan perawat yang menentukan kualitas rumah sakit yaitu dengan menggunakan komunikasi yang efektif. Komunikasi efektif mempunyai aspek ketepatan, kejelasan bahasa maupun informasi dalam konteks yang sesuai, alurnya sistematis, serta budaya. Komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan resiko saat memberikan asuhan keparawatan kepada pasien (Irawati & Maurissa, 2020).

Komunikasi efektif yang digunakan di rumah sakit adalah komunikasi SBAR, WHO mewajibkan kepada seluruh rumah sakit untuk menggunakan suatu standar yang strategis dalam komunikasi yaitu dengan menggunakan metode komunikasi SBAR. 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 dimana meminta saran untuk tindakan yang benar yang seharusnya dilakukan 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.

Penelitian Supinganto at al., (2015) dalam (Irawati & Maurissa, 2016) di RSUD kota Mataram menunjukkan bahwa komponen situation (S) efektif sebanyak 82,0% sebagian tidak efektif 18,0%, pada komponen komunikasi background (B) efektif sebanyak 22,0%, sebagian besar tidak efektif sebanyak 78,0%, pada komponen komunikasi assessment (A) efektif sebanyak 36,0%, sebagian besar dalam kategori tidak efektif sebanyak 64,0% dan pada kategori komponen komunikasi recommendation (R) efektif sebanyak 36,0%, sebagian besar dalam kategori tidak efektif sebanyak 64,0%.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Arruum, 2015) tentang pengetahuan tenaga kesehatan dalam sasaran keselamatan pasien di Rumah Sakit Sumatra Utara didapatkan bahwa pengetahuan perawat tentang komunikasi efektif SBAR kurang baik dengan persentasi 78,7%. Penelitian lain yang dilakukan oleh Amelia (2018) di Rumah Sakit Sumatra Utara menyatakan bahwa keluhan dan masalah yang sering terjadi yaitu pelayanan yang diberikan tim kesehatan lambat dan berbelit belit, kurang tanggap terhadap keluhan pasien, tim kesehatan tidak berada ditempat ketika pasien membutuhkannya. Berdasarkan hal ini, perawat dalam memberikan asuhan keperawatan belum maksimal dilihat dari kurangnya komunikasi yang dilakukan oleh perawat sehingga dapat mempengaruhi keselamatan pasien. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk menjaga kualitas layanan melalui kementrian kesehatan dengan mengeluarkan undang undang tentang rumah sakit, salah satunya UU no 44 tahun Rumah Sakit, Pasal 43 ayat (1) mewajibkan Rumah

Sakit menerapkan standar keselamatan pasien. Standar yang berfokus pasien dalam JCI disebutkan pada Sasaran Internasional Keselamatan Pasien (SIKP) nomor 2 yaitu meningkatkan komunikasi yang efektif. Upaya yang dilakukan JCI untuk mengurangi dampak akibat penyampaian dan penerimaan informasi yang tidak tepat yaitu dengan memperkenalkan metode komunikasi yang efektif dalam pengaturan perawatan akut untuk tingkatan komunikasi yang urgen, terutama antara dokter dan perawat, namun masih sedikit yang diketahui dari efektifitas dalam pengaturan tentang hal ini. (Anonymous, 2012).

Komunikasi menjadi kurang baik ketika pemberi pesan dan penerima pesan memiliki pengetahuan yang berbeda, pesan akan menjadi tidak jelas jika kata-kata dan ungkapan yang digunakan tidak dikenal oleh pendengar. 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 tehnik komunikasi SBAR. Dari latar belakang diatas maka peneliti tertarik ingin meneliti tentang ‘’ pengetahuan dan keterampilan perawat dalam melakukan tehnik SBAR di ruang rawat inap RSUD IPI Medan ‘’

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis ingin mengetahui bagaimana pengetahuan dan keterampilan perawat dalam melakukan komunikasi SBAR di ruang rawat inap RSUD IPI Medan Tahun 2024.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pengetahuan dan keterampilan perawat dalam melakukan teknik SBAR di ruang rawat inap RSUD IPI Medan?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran pengetahuan dan keterampilan perawat dalam melakukan teknik SBAR di ruang rawat inap RSUD IPI Medan.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui karakteristik perawat dalam melakukan teknik SBAR di ruang rawat inap RSUD IPI Medan.
2. Untuk mengetahui tingkat pengetahuan perawat dalam melakukan teknik SBAR di ruang rawat inap RSUD IPI Medan.
3. Untuk mengetahui keterampilan perawat dalam melakukan teknik SBAR di ruang rawat inap RSUD IPI Medan.
4. Untuk mengetahui hubungan tingkat pengetahuan dan keterampilan perawat dalam melakukan komunikasi SBAR di ruang rawat inap RSUD IPI Medan

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Menjadikan penelitian sebagai bahan acuan evaluasi untuk penggunaan teknik komunikasi SBAR di ruang rawat inap RSUD IPI Medan.

1.5.2 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.

1.5.3 Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini memberikan manfaat kepada Institusi Pendidikan berupa peningkatan literatur penelitian di perpustakaan khususnya untuk Program Studi Keperawatan di Universitas Imelda Medan.

1.5.4 Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi sebuah acuan ataupun tambahan serta pendukung informasi kepada yang akan melakukan penelitian selanjutnya.