

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 latar Belakang

Keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena itu tujuan pelayanan perawatan merupakan salah satu bagian dari tujuan utama rumah sakit. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan melakukan komunikasi mengenai rencana, target, dan evaluasi pelayanan kesehatan baik antar profesi maupun dalam profesi keperawatan itu sendiri. Penerapan pelayanan yang mengacu pada pasien, salah satunya adalah penerapan komunikasi efektif saat timbang terima (Nursalam, 2015). Timbang terima sebagai salah satu bentuk komunikasi klinik dalam menjaga kontinuitas dan penjaminan mutu layanan kesehatan. Dalam pelaksanaan timbang terima, perawat berkomunikasi mengenai kondisi klien terkini, pengobatan dan perencanaan keperawatan (Rushton, 2013). Menurut Swansbug (1990), bahwa lebih dari 80% bekerja dipakai untuk komunikasi, 16% untuk membaca, dan 4% untuk menulis, sehingga peran komunikasi sangat penting (Sugiharto, Keliet & Sri, 2012).

Penerimaan pesan yang salah dapat terjadi disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya sumber daya yang tidak memenuhi syarat atau standar prosedur operasional (SPO) pelayanan tidak jelas. Fenomena yang dijumpai dalam pelayanan keperawatan terkait dengan komunikasi antar petugas terutama dalam timbang terima pasien antar ruangan dan pelaksanaan intruksi dokter yang salah. Sehingga berdampak salah persepsi, isi komunikasi yang tidak fokus, informasi yang tidak lengkap. Situasi ini mengakibatkan

pelayanan terlambat bahkan berdampak terhadap keselamatan pasien (*patient safety*) (Nursalam,2015).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di RS Syarifah Ambami Bangkalan, terkait komunikasi efektif yang menggunakan SBAR pada kegiatan timbang terima didapatkan adanya tumpang tindih informasi saat operan yang menjadikan tidak fokus pada satu informasi, banyak ditemukan data yang tidak lengkap atau tidak sesuai saat operan, dan belum semua perawat menerapkan metode SBAR dengan baik dan benar ketika timbang terima.

Komunikasi yang tidak efektif akan menimbulkan resiko kesalahan dalam pemberian asuhan keperawatan. Komunikasi yang tidak efektif dalam lingkungan perawatan kesehatan membutuhkan pendekatan sistematis untuk memperbaiki komunikasi tersebut salah satunya dengan cara komunikasi teknik SBAR (Willis A Casey,2011 : Rina, 2012).

Komunikasi efektif merupakan komponen penting untuk meningkatkan keselamatan pasien. Hal ini sesuai 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 IKP di Indonesia tahun 2007 berdasarkan provinsi menemukan 145 insiden yang dilaporkan, kasus tersebut terjadi di wilayah Jakarta 37,9%, Jawa Tengah 15,9%, Yogyakarta 13,8%, Jawa Timur 11,7%, Sumatra Selatan 6,5%, Jawa Barat 2,8%, Bali 1,4%, Sulawesi Selatan 0,69% dan Aceh 0,68%. Laporan IKP adalah laporan insiden keselamatan pasien yang memiliki manfaat agar mengetahui angka kejadian keselamatan pasien di Rumah Sakit. Insiden ini

disebabkan beberapa faktor yang salah satu faktor adalah kesalahan dalam pelaporan akibat kurangnya komunikasi.

Komunikasi yang kurang menjadi salah satu faktor kesalahan dalam pelaporan sangat penting untuk diperbaiki. Hal ini dikarenakan komunikasi merupakan salah satu standar KARS 2012 pada poin PMKP1.4. Poin PMKP 1.4 yang menyebutkan komunikasi yang efektif merupakan standar dalam peningkatan keselamatan pasien. Komunikasi efektif yang dapat digunakan sesama tenaga medis kesehatan adalah dengan komunikasi SBAR. Komunikasi teknik SBAR merupakan penggunaan kerangka komunikasi untuk membakukan percakapan tentang perawatan pasien antara penyedia pelayanan. Komunikasi SBAR singkatan situasi, latar belakang, penilaian dan rekomendasi. Komunikasi teknik ini memungkinkan untuk dokter dan perawat mendapatkan komunikasi yang jelas, efisien dan aman (Leonard & Audrey, 2014). Kerangka komunikasi dengan metode SBAR di Rumah sakit digunakan pada saat perawat melakukan timbang terima (handover), pindah ruang perawatan maupun dalam melaporkan kondisi pasien kepada dokter. Implementasi penggunaan komunikasi SBAR di Rumah Sakit ternyata banyak menemui kendala seperti dokumentasi oleh penerima pesan yang tidak tepat dan pelaksanaannya karena tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang pada akhirnya mempengaruhi kualitas dari pelaksanaan komunikasi SBAR. Petugas pengirim pesan yang kurang detail dalam memberikan pesan kondisi pasien. Petugas pengirim pesan kurang menyediakan waktu untuk memberi kesempatan pada penerima pesan untuk memberikan konfirmasi

apakah pesan dapat diterima dengan baik, dan terkadang melakukan interupsi ataupun menyela pembicaraan (Ruky, 2012).

Penerapan komunikasi SBAR adalah metode komunikasi yang sangat efektif apabila digunakan antar tenaga medis saat melaporkan kondisi pasien. Hal ini dikarenakan komunikasi SBAR sudah mencakup komponen yang dibutuhkan saat pelaporan kondisi pasien. Komponen yang dibutuhkan saat pelaporan seperti Situation, Background, Assasement, Recommendation dari pasien. Komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman pelaporan kondisi pasien yang berdampak pada keselamatan pasien saat diberikan tindakan. Tindakan Komunikasi SBAR dapat diterapkan saat kegiatan timbang terima atau operan jaga (Rushton, 2010).

Hal ini sesuai dengan penelitian Arya A (2014) yang menunjukkan ada pengaruh edukasi teknik SBAR saat handover terhadap penerapan sasaran International Patient Safety Goals 2. Oleh karena itu peneliti tertarik ingin meneliti tentang penerapan komunikasi efektif SBAR saat timbang terima oleh perawat di ruang irna E RS Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana penerapan komunikasi efektif SBAR saat timbang terima oleh perawat di ruang irna E RS Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan?

1.3 Objektif

1. Mengidentifikasi penerapan komunikasi efektif SBAR saat timbang terima oleh perawat di ruang irna E RS Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan.
2. Mengidentifikasi dokumentasi timbang terima SBAR saat timbang terima oleh perawat di ruang irna E RS Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Mamfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman tentang mamfaat dari komunikasi efektif menggunakan metode SBAR saat timbang terima

1.4.2. Mamfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti tentang komunikasi efektif menggunakan metode SBAR saat timbang terima.

b. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini di harapkan menjadi sumbangan ilmu pengetahuan dan ide untuk menerapkan komunikasi efektif menggunakan metode SBAR saat timbang terima.

c. Bagi Perawat

Hasil penelitian di harapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perawat dalam menerapkan komunikasi efektif menggunakan metode SBAR saat timbang terima.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi refrensi untuk peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian di bidang manajemen keperawatan.