

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi dalam bidang jasa pelayanan kesehatan. *World Health Organization (WHO) Collaborating Center for Patient Safety Solution* bekerja sama dengan *Joint Commision International (JCI)* pada tahun 2005 telah memasukkan masalah keselamatan pasien di rumah sakit dengan menerbitkan enam program kegiatan keselamatan pasien, salah satu nya yaitu komunikasi efektif. Dalam penyelenggaraan upaya pelayanan pada pasien di rumah sakit didukung oleh banyak jenis keterampilan SDM baik yang berbentuk profesi maupun non profesi. Rumah sakit yang bermutu adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan melalui penyelenggaraan pelayanan secara paripurna pada unit gawat darurat, rawat jalan, rawat inap, ruang tindakan dan ruang perawatan khusus (Febriyani & Lubis, 2021)

Komunikasi merupakan proses tukar menukar pikiran, perasaan, pendapat dan saran yang terjadi antara dua manusia atau lebih yang berkerja sama. Komunikasi yang kurang baik dapat mengganggu kelancaran organisasi dalam mencapai tujuan organisasi dan menyebabkan masalah keselamatan pasien dan akan menimbulkan risiko kesalahan dalam pemberian asuhan keperawatan misalnya, kesalahan dalam pemberian obat ke pasien, kesalahan melakukan prosedur tindakan perawat. Komunikasi harus dibangun dengan aspek kejelasan, ketepatan sehingga dapat meningkatkan keselamatan pasien (Astuti, 2021)

Komunikasi yang salah dapat menimbulkan Insiden Keselamatan Pasien (IKP). Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) No 11 Tahun 2017 mendefinisikan insiden keselamatan pasien adalah setiap kejadian yang tidak disengaja dan kondisi yang mengakibatkan atau berpotensi mengakibatkan cedera yang dapat dicegah pada pasien. Insiden keselamatan pasien dapat menyebabkan lama rawat di rumah sakit bertambah sehingga meningkatkan

biaya perawatan, bahkan dapat menyebabkan kecacatan, cedera dan kematian (Astuti, 2021)

Penelitian Catherine (2008) dalam Pasaribu (2020) di *Denver Health Medical Center* menyatakan bahwa kegagalan komunikasi perawat dalam melakukan operan antar shift 30% disebabkan karena kegagalan komunikasi secara langsung seperti: 1) Komunikasi yang terlambat, 2) Kegagalan komunikasi dengan semua anggota tim, 3) Isi komunikasi yang tidak jelas. Hal ini menyebabkan tujuan komunikasi yang diharapkan tidak tercapai dan menyebabkan ketidakpuasan perawat dalam melakukan operan (Astuti, 2021)

Dalam pelaksanaan komunikasi efektif yang dilakukan di rumah sakit dilakukan komunikasi dengan *Situation, Background, Assesment, Rekomendation (SBAR)*. Komunikasi *SBAR* merupakan alat komunikasi yang direkomendasikan oleh *World Health Organization* untuk mengkomunikasikan informasi penting yang membutuhkan perhatian dan tindakan segera, komunikasi *SBAR* tidak hanya meningkatkan mutu pelayanan, tetapi juga dapat meningkatkan kualitas *handover* yang akan menekan angka *medical error* (Astuti et al., 2019). Jika komunikasi dalam serah terima pasien tidak dilakukan dengan baik, dapat menyebabkan beberapa masalah, termasuk keterlambatan diagnosis medis dan kemungkinan peningkatan efek samping, serta konsekuensi lain termasuk biaya perawatan yang lebih tinggi, penyedia layanan yang lebih besar dan ketidakpuasan pasien (Astuti, 2021).

Pemberian asuhan keperawatan merupakan kebutuhan dasar yang dibutuhkan oleh setiap pasien kamar bedah, seperti halnya prosedur serah terima. Pelaksanaan prosedur tersebut merupakan tindakan keperawatan yang akan berdampak langsung terhadap asuhan pasien. Serah terima dibangun sebagai sarana untuk menyampaikan tanggung jawab dan legalitas terkait pelayanan keperawatan kepada pasien (Van Seben et al., 2019). Serah terima pasien ini tertuang dalam tujuan keselamatan pasien yang dibuat dengan mengacu pada sembilan solusi keselamatan pasien oleh WHO yang bertujuan untuk mendorong peningkatan spesifik dalam keselamatan pasien. Serah terima pasien termasuk dalam target kedua, yaitu meningkatkan komunikasi efektif

petugas kesehatan. Kesalahan akibat penyampaian serah terima pada saat pergantian shift akan mengakibatkan turunnya indikator mutu pelayanan khususnya keselamatan pasien di suatu rumah sakit (Uhm et al., 2019)

Serah terima merupakan metode yang digunakan dalam menyampaikan informasi kepada perawat saat pergantian shift dengan memudahkan perawat untuk memberikan informasi terkini terkait kondisi pasien (Shahid & Thomas, 2018). Serah terima sebagai elemen penting dalam memberikan asuhan keperawatan memiliki peran dalam menjamin keselamatan pasien, merupakan hal yang utama. faktor penyebab terjadinya kesalahan dan keterlambatan pelayanan kepada pasien selanjutnya (Sudrajat et al., 2021). Serah terima pasien harus dilakukan seefektif mungkin dengan menjelaskan secara singkat, jelas, dan lengkap tentang tindakan mandiri perawat, tindakan kolaboratif yang telah dilakukan atau belum, dan kemajuan pasien saat itu. Informasi yang disampaikan akurat sehingga kelangsungan asuhan keperawatan dapat berjalan dengan sempurna. Serah terima dilakukan oleh perawat primer shift sebelumnya kepada perawat primer (penanggung jawab) shift selanjutnya secara tertulis atau lisan. Komunikasi yang jelas juga diperlukan tentang kebutuhan klien akan intervensi apa yang sudah dilakukan dan apa yang belum, serta respon pasien. Pelaksanaan serah terima di beberapa rumah sakit di Indonesia masih belum dilaksanakan secara maksimal (Yuliastanti et al., 2020).

Seperti yang diungkapkan oleh Susilaningsih (2016) bahwa pelayanan yang ada di rumah sakit merupakan pelayanan yang multidisiplin sehingga bisa berpotensi terjadinya pelayanan yang tumpang tindih, terjadinya konflik interprofesional dan juga keterlambatan pemeriksaan dan tindakan. WHO 2009 menyatakan dalam pelayanan kesehatan terjadi kesalahan (error) 70-80% yang disebabkan oleh buruknya komunikasi dan pemahaman dalam tim. Kerja sama tim yang baik dapat mengurangi masalah keselamatan pasien (Rokhmah & Anggorowati, 2017)

Hasil penelitian Dhea Amalia Utami (2024), bahwa adanya hubungan pengetahuan (59,0%) dan sikap (59,0%) dengan penerapan komunikasi efektif menggunakan teknik *SBAR* Di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Dr. Abdul

Moeloek pada Tahun 2024. Namun demikian, belum pernah dilakukan penelitian tentang penerapan komunikasi *SBAR* di Kamar Operasi. Mengingat proses *hand over* pasien sebelum dilakukan dan setelah dilakukan pembedahan merupakan hal yang penting dalam penerapan *patient safety* maka peneliti berpendapat topic ini penting untuk dilakukan penelitian.

Berdasarkan fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Komunikasi *SBAR* Perawat pada Saat Serah Terima Pasien di Kamar Operasi RSUD Jendral Ahmad Yani Metro Tahun 2025”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dirumuskan masalah penelitian ini adalah “Apakah Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Komunikasi *SBAR* Perawat Pada Saat Serah Terima Pasien Di Kamar Operasi RSUD Jendral Ahmad Yani Metro Tahun 2025

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahui faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan Komunikasi *SBAR* Perawat Pada Saat Serah Terima Pasien Di Kamar Operasi RSUD Jendral Ahmad Yani Metro Tahun 2025

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi pengetahuan perawat terhadap komunikasi *SBAR* pada saat serah terima pasien di Kamar Operasi RSUD Jendral Ahmad Yani Metro Tahun 2025.
- b. Diketahui distribusi frekuensi sikap perawat terhadap komunikasi *SBAR* pada saat serah terima pasien di Kamar Operasi RSUD Jendral Ahmad Yani Metro Tahun 2025.
- c. Diketahui distribusi frekuensi motivasi perawat terhadap komunikasi *SBAR* pada saat serah terima pasien di Kamar Operasi RSUD Jendral Ahmad Yani Metro Tahun 2025.

- d. Diketahui distribusi frekuensi sumber informasi perawat terhadap komunikasi *SBAR* pada saat serah terima pasien di Kamar Operasi RSUD Jendral Ahmad Yani Metro Tahun 2025.
- e. Diketahui distribusi frekuensi supervisi atasan perawat terhadap komunikasi *SBAR* pada saat serah terima pasien di Kamar Operasi RSUD Jendral Ahmad Yani Metro Tahun 2025.
- f. Diketahui distribusi frekuensi komunikasi *SBAR* perawat pada saat serah terima pasien di Kamar Operasi RSUD Jendral Ahmad Yani Metro Tahun 2025.
- g. Diketahui hubungan pengetahuan perawat terhadap komunikasi *SBAR* pada saat serah terima pasien di Kamar Operasi RSUD Jendral Ahmad Yani Metro Tahun 2025.
- h. Diketahui hubungan sikap perawat terhadap komunikasi *SBAR* pada saat serah terima pasien di Kamar Operasi RSUD Jendral Ahmad Yani Metro Tahun 2025.
- i. Diketahui hubungan motivasi perawat terhadap komunikasi *SBAR* pada saat serah terima pasien di Kamar Operasi RSUD Jendral Ahmad Yani Metro Tahun 2025.
- j. Diketahui hubungan sumber informasi perawat terhadap komunikasi *SBAR* pada saat serah terima pasien di Kamar Operasi RSUD Jendral Ahmad Yani Metro Tahun 2025.
- k. Diketahui hubungan supervisi atasan perawat terhadap komunikasi *SBAR* pada saat serah terima pasien di Kamar Operasi RSUD Jendral Ahmad Yani Metro Tahun 2025.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan keperawatan yang

berfokus pada komunikasi *SBAR* perawat pada saat serah terima pasien kamar operasi.

2. Manfaat Aplikatif

a. Bagi Rumah Sakit

Menjadi bahan masukan bagi pihak Rumah Sakit khususnya ruang operasi untuk menggunakan komunikasi *SBAR* perawat pada saat serah terima pasien Kamar Operasi .

b. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan, bacaan, dan referensi di perpustakaan untuk menambah wawasan bagi mahasiswa.

c. Bagi peneliti Berikutnya

Sebagai sumber data dan informasi bagi peneliti berikutnya terkait komunikasi *SBAR*.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini termasuk didalam area Keperawatan Medikal Bedah. Metode penelitian yang dilakukan adalah cross sectional dengan menggunakan Chi Square. Subjek penelitian perawat yang diteliti adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan komunikasi *SBAR* perawat pada saat serah terima pasien di kamar operasi (Ruang pre op dan ruang RR) RSUD Jendral Ahmad Yani Metro Tahun 2025.