

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keselamatan pasien (*patient safety*) rumah sakit merupakan sebuah sistem dimana rumah sakit membuat asuhan kepada pasien agar lebih aman. Sasaran dari program *patient safety* tersebut yang pertama yaitu ketepatan identifikasi pasien, kedua peningkatan komunikasi efektif, ketiga peningkatan keamanan obat, keempat kepastian tepat lokasi, tepat prosedur dan tepat pasien operasi, kelima pengurangan risiko infeksi nosokomial, dan yang keenam adalah pengurangan risiko pasien jatuh. Pada sasaran *patient safety* tersebut, unsur yang paling utama adalah peningkatan komunikasi efektif. Komunikasi yang tidak efektif akan menimbulkan risiko kesalahan terhadap kejadian yang tidak diharapkan dalam pemberian asuhan keperawatan (PERMENKES Nomor 1691/MENKES/ PER/ VIII/ 2011).

Bentuk pencegahan terhadap kejadian yang tidak diharapkan *The Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organization (JCAHO)* telah menetapkan bahwa komunikasi efektif sebagai salah satu dari enam tujuan nasional keselamatan pasien. Hal ini didasarkan pada laporan *Agency of Healthcare Research and Quality (AHRQ) 2007* bahwa komunikasi merupakan 65% menjadi akar masalah dari kejadian tidak diharapkan. Meningkatkan komunikasi yang efektif menjadi kunci bagi seluruh staf

perawat dengan dokter untuk mencapai keselamatan pasien berdasarkan standar keselamatan pasien di rumah sakit.

Komunikasi merupakan sesuatu yang dapat menyusun dan menghantarkan suatu pesan dengan cara yang gampang sehingga orang lain dapat mengerti dan menerima (Notoadmodjo, 2012). Secara sederhana komunikasi terjadi bila ada kesamaan persepsi antara pengirim pesan hal ini adalah perawat dan orang yang menerima pesan yaitu dokter. Menurut Nunung (2010) dijelaskan bahwa komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi diantara individu melalui sistem lambang-lambang, tanda-tanda atau tingkah laku. Sedangkan menurut (Firdaus & Achmad, 2013) menyebutkan bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari suatu pihak kepada pihak lain agar terjadi saling mempengaruhi di antara keduanya.

Salah satu tujuan dari komunikasi adalah mengubah sikap dan perilaku seseorang ataupun sekelompok orang (Rohani & Hingawati, 2013). Komunikasi yang efektif mengacu pada suatu upaya yang bertujuan untuk mencapai kebersamaan salah satunya antara perawat dan dokter. Perawat sebagai pengirim pesan agar isi pesan yang disampaikan dapat dimengerti pada tahap selanjutnya harus dapat diterima oleh dokter. Kesalahan dalam komunikasi antara perawat dengan dokter akan menimbulkan risiko kejadian yang tidak diinginkan pada pasien serta menurunkan mutu pelayanan terhadap pasien.

Kemampuan dalam menyampaikan pesan atau informasi dengan baik, kemampuan menjadi pendengar yang baik, kemampuan atau keterampilan menggunakan berbagai media atau alat audio-visual merupakan bagian penting

dalam melaksanakan komunikasi yang efektif (Nunung, 2010). Menurut Walker dkk (2003) komunikasi efektif dalam praktik keperawatan profesional merupakan unsur utama bagi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan untuk mencapai hasil yang optimal. Komunikasi efektif merupakan salah satu strategi untuk membangun budaya keselamatan pasien. Komunikasi efektif sangat berperan dalam menurunkan kejadian tidak diharapkan dalam sebuah asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien.

Beberapa komponen dalam berkomunikasi, ini merupakan hal yang harus ada agar komunikasi dapat berlangsung dengan baik (Firdaus & Achmad, 2013). Menurut Harorl D. Lasswell, (1960) dalam (Firdaus & Achmad, 2013) perawat dalam hal ini berperan sebagai pengirim pesan atau komunikator (*sender*) adalah pihak yang mengirimkan pesan kepada dokter atau sebaliknya. Pesan (*message*) adalah isi atau maksud yang akan disampaikan kepada dokter atau sebaliknya. Saluran (*channel*) adalah media yang digunakan oleh perawat untuk menyampaikan pesan tersebut kepada dokter. Dokter sebagai penerima atau komunikan (*receiver*) adalah pihak yang menerima pesan dari perawat ataupun sebaliknya. Umpan balik (*feedback*) adalah tanggapan dari dokter atau perawat atas isi pesan yang disampaikan. Jika salah satu dari komponen tidak ada atau tidak dilakukan maka akan menimbulkan kesalahpahaman antara perawat dan dokter. Untuk itu, keterampilan komunikasi perawat dan dokter menjadi bagian penting dalam berkolaborasi sehingga kesuksesan pemberian asuhan keperawatan dapat tercapai. Kesuksesan itu tidak akan diperoleh tanpa penguasaan keterampilan komunikasi yang efektif.

Komunikasi efektif yang tepat waktu, akurat, lengkap, jelas, dan yang dipahami oleh tenaga kesehatan lainnya misalnya dokter, petugas radiologi dan

petugas laboratorium akan mengurangi kesalahan dan menghasilkan peningkatan keselamatan pasien. Komunikasi yang mudah terjadi kesalahan kebanyakan terjadi pada saat intruksi diberikan secara lisan atau melalui telepon. Di Rumah Sakit PGI Cikini secara jelas mengembangkan suatu kebijakan atau prosedur untuk intruksi lisan dan telepon agar dicatat dalam catatan terintegrasi secara lengkap oleh penerima pesan, kemudian penerima pesan membacakan kembali (*read back*) dan mengkonfirmasi bahwa apa yang sudah dituliskan dan dibaca ulang adalah akurat.

Komunikasi yang efektif dalam lingkungan perawatan kesehatan membutuhkan pengetahuan, keterampilan dan empati. Ini mencakup mengetahui kapan harus berbicara, apa yang harus dikatakan dan bagaimana mengatakannya serta memiliki kepercayaan diri dan kemampuan untuk memeriksa bahwa pesan telah diterima dengan benar. Meskipun digunakan setiap hari dalam situasi klinis, keterampilan komunikasi perlu dipelajari, dipraktekkan dan disempurnakan oleh semua perawat. Untuk itu, diperlukan pendekatan sistematis untuk memperbaiki komunikasi tersebut, salah satunya dengan cara komunikasi dengan teknik SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*).

Komunikasi SBAR dalam dunia kesehatan dikembangkan oleh pakar *patient safety* dari Kaiser Permanente Oakland California untuk membantu komunikasi antara dokter dan perawat. Meskipun komunikasi SBAR didesain untuk komunikasi dalam situasi berisiko tinggi antara perawat dan dokter, teknik SBAR juga dapat digunakan untuk berbagai bentuk operan tugas (*handover*), misalnya operan antara perawat. Di Kaiser pada tahun 2010 teknik SBAR tidak hanya digunakan untuk operan tugas antara klinis tetapi juga untuk

berbagai laporan oleh pimpinan unit kerja, mengirim pesan via email atau voice mail serta bagian IT untuk mengatasi masalah.

Asosiasi Rumah Sakit Arizona dan Kesehatan (AzHHA) pada tahun 2007, Komite *Patient Safety* mempercayai komunikasi SBAR akan membuat dampak positif bagi profesi-profesi lain untuk mempermudah komunikasi dan keselamatan pasien dengan keyakinan bahwa pengembangan komunikasi SBAR membantu mereka untuk memfasilitasi komunikasi yang efektif untuk mengatasi kejadian yang tidak diharapkan. *The Joint Commision World* pada tahun 2010, telah menyampaikan bahwa komunikasi efektif dengan menggunakan teknik SBAR harus selalu di sosialisasikan kepada staf di seluruh ruang perawatan.

Menurut Suprpta tahun 2012 melakukan sebuah penelitian tentang hubungan metoda komunikasi SBAR pada *handover* keperawatan dengan kinerja perawat di Ruang Triage IGD RSUP Sanglah Denpasar, Provinsi Bali. Berdasarkan 43 jumlah perawat di ruang Triage didapatkan bahwa yang menggunakan metode komunikasi teknik SBAR pada *handover* keperawatan memiliki kinerja perawat dalam melaksanakan proses keperawatan yang lebih baik yaitu 86,1% sedangkan perawat dalam melaksanakan metode komunikasi SBAR yang hasilnya cukup yaitu 13,9%.

Sedangkan menurut penelitian Andreoli, dkk tahun 2010 dengan judul Efektivitas Alat Komunikasi SBAR dalam pengaturan perawatan di ruang Rehabilitasi. Komunikasi yang efektif dan kerja sama tim telah diidentifikasi dalam literatur sebagai kunci pendukung dari keselamatan pasien. Proses SBAR terbukti telah menjadi alat komunikasi yang efektif dalam pengaturan perawatan untuk tingkatan komunikasi yang darurat terutama antara dokter dan

perawat. Penelitian ini mengevaluasi efektivitas teknik SBAR yang digunakan dalam situasi mendesak dan tidak mendesak di ruang rehabilitasi yang melibatkan staf klinis, pasien, keluarga. Penelitian ini menunjukkan bahwa staf menemukan penggunaan teknik SBAR yang disesuaikan kondisinya dapat membantu dalam komunikasi, baik individu dengan tim yang akhirnya dapat mempengaruhi perubahan dalam meningkatkan budaya keselamatan pasien dari tim, sehingga ada dampak yang bernilai positif dan dapat terlihat ada perbaikan pada pelaporan insiden keselamatan.

Hasil observasi yang telah dilakukan peneliti terhadap perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit PGI Cikini diperoleh bahwa sosialisasi terkait sasaran program *patient safety* yang diberikan tentang tehnik cuci tangan, pemberian obat dengan tehnik 6 benar dan pencegahan infeksi nosokomial sudah baik. Sedangkan pada program *patient safety* terkait pelaksanaan komunikasi dengan tehnik SBAR belum diketahui secara lengkap oleh perawat, disaat komunikasi dengan dokter belum menjadi protap dan adanya hambatan. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya program dari dokter yang terlewat atau tidak dikerjakan oleh perawat.

Adapun dari data yang diambil dari Tim Keselamatan Pasien Rumah Sakit PGI Cikini dengan indikator komunikasi efektif didapatkan bahwa, pada bulan Januari-Maret tahun 2014 didapatkan persentase sebesar 82,82%, sedangkan pada Januari-Maret tahun 2015 didapatkan persentase sebesar 71,7%. Penurunan mutu pada indikator komunikasi efektif dapat dilihat dari insiden terkait komunikasi efektif yang terdapat pada catatan terintegrasi. Selain itu, masih adanya insiden lain akan mempengaruhi bagaimana pelayanan dan penerapan program keselamatan pasien.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui "Hubungan Penggunaan Teknik SBAR dengan Komunikasi Efektif di Rumah Sakit PGI Cikini". Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai pedoman dan penguat terhadap teori keperawatan tentang manajemen keperawatan terutama berkaitan dengan pelaksanaan komunikasi dengan teknik SBAR pada pelaksanaan asuhan keperawatan dengan pendekatan proses keperawatan.

B. Rumusan Masalah

Perawat mempunyai peranan penting di dalam pencegahan *nursing error* dan mendukung keselamatan pasien yaitu dengan komunikasi efektif. Meningkatkan motivasi dan psikomotor perawat untuk penerapan komunikasi dengan teknik SBAR sangat penting sehingga dapat membentuk budaya yang baik dalam program *patient safety*. Kesalahan dalam komunikasi antara perawat dengan dokter dan tenaga profesional kesehatan yang lain akan menimbulkan risiko kejadian tidak diinginkan pada pasien serta menurunkan mutu pelayanan terhadap pasien.

Hasil observasi pada perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit PGI Cikini pada tanggal 8-20 Mei 2015 tentang penggunaan teknik SBAR diperoleh data bahwa di seluruh ruang rawat inap telah disosialisasikan tentang teknik SBAR namun masih banyak masalah terkait dengan komunikasi perawat dan masih kurangnya penerapan perawat tentang penggunaan teknik SBAR. Berdasarkan fenomena di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah "Adakah hubungan penggunaan teknik SBAR dengan komunikasi efektif di Rumah Sakit PGI Cikini ?"

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah diketahuinya hubungan penggunaan teknik SBAR dengan komunikasi efektif di Rumah Sakit PGI Cikini.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui hubungan penggunaan teknik SBAR dengan komunikasi efektif di Rumah Sakit PGI Cikini.
- b. Diketahui frekuensi jumlah dari karakteristik responden diantaranya, pendidikan, usia dan masa kerja responden.
- c. Diketahui penggunaan komunikasi efektif di Rumah Sakit PGI Cikini.
- d. Diketahui penggunaan teknik SBAR di Rumah Sakit PGI Cikini.
- e. Diketahui hubungan pendidikan perawat dalam penggunaan teknik SBAR dengan komunikasi efektif di Rumah Sakit PGI Cikini.
- f. Diketahui hubungan masa kerja perawat dalam penggunaan teknik SBAR dengan komunikasi efektif di Rumah Sakit PGI Cikini.
- g. Diketahui hubungan usia perawat dalam penggunaan teknik SBAR dengan komunikasi efektif di Rumah Sakit PGI Cikini.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi perawat untuk melaksanakan komunikasi secara efektif antara perawat dengan dokter dalam hal kolaborasi dengan menggunakan teknik SBAR sehingga dapat meningkatkan keselamatan pasien dan diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien.

2. Bagi Instansi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan khususnya terkait penelitian hubungann penggunaan teknik SBAR dengan komunikasi efektif dan dapat dipakai sebagai pedoman dalam penelitian lebih lanjut.

3. bagi Peneliti

Hasil penelitian ini menjadi pengalaman yang sangat berharga dalam menerapkan ilmu metodologi riset dalam meneliti komunikasi efektif perawat dengan menggunakan teknik SBAR.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap RS PGI Cikini pada bulan Agustus 2015 sampai dengan Januari 2016. Sasaran dalam penelitian ini adalah perawat yang bertugas di ruang rawat inap dewasa RS PGI Cikini. Jenis sampling pada penelitian ini adalah *probability sampling* dengan teknik sampling yang digunakan *simple random sampling* dengan jumlah populasi 172 perawat ruang rawat inap, sehingga didapatkan sampel berjumlah 120 orang. Metode penelitian yang digunakan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian *deskriptif korelatif* dengan pendekatan *cross sectional* dan Uji statistik yang digunakan adalah *Uji Kendall Tau b* dan *Product Moment Pearson*. Penelitian ini dilakukan karena ingin mengetahui hubungan penggunaan teknik SBAR dengan komunikasi efektif.