

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit diwajibkan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Keselamatan dan keamanan pasien merupakan prioritas yang utama dalam pelayanan kesehatan (Ismainar, 2015). Sehingga dapat dikatakan bahwa keselamatan merupakan tanggung jawab dari pemberi jasa pelayanan kesehatan. Peningkatan sasaran keselamatan pasien menjadi salah satu hal penting. Sasaran keselamatan pasien yang dimaksud dalam akreditasi yaitu 6 Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) yang terdiri dari SKP I adalah ketepatan identifikasi pasien, SKP II adalah komunikasi efektif, SKP III adalah peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, SKP IV adalah kepastian tepat operasi, tepat prosedur, dan tepat pasien operasi; SKP V adalah pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, SKP VI adalah pengurangan resiko pasien jatuh (Hasibuan, 2020).

Rumah sakit yang terakreditasi dalam sistem akreditasi KARS 2012 mengarahkan kegiatan rumah sakit agar memberikan pelayanan yang memenuhi standar kualitas jaminan rasa aman. Banyak pihak terkait yang bekerja di rumah sakit harus mempunyai tanggung jawab dalam peningkatan pelayanan kesehatan bagi pasien yang membutuhkan pelayanan di antaranya dokter, perawat, dan semua staff. Keamanan pelayanan rumah sakit salah satunya peningkatan komunikasi efektif antar perawat, sehingga tidak terjadi kesalahan informasi saat serah terima dan menjamin keselamatan pasien (Astuti

et al., 2019). Keselamatan pasien sangat relevan dengan pelayanan kesehatan, karena merupakan suatu hal yang sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan (Fatimah, 2020). *World Health Organization* (WHO) mengatakan bahwa keselamatan pasien adalah suatu masalah kesehatan masyarakat global serius yang mungkin dapat disebabkan oleh faktor sistem dan faktor manusia (Damanik, 2019).

Keprofesionalan akan meningkat apabila dalam pelaksanaan proses keperawatan ada komunikasi. Penyampaian informasi akan berlangsung dengan baik maka dibutuhkan komunikasi efektif dalam keperawatan yaitu komunikasi efektif SBAR (*situation, background, assesment, rekomendasi*). Komunikasi tidak hanya dilakukan dengan pasien maupun juga keluarga pasien tetapi juga dengan sesama tim medis yang lain, sehingga informasi perkembangan atau masalah pasien dapat diberikan secara jelas (Syahputri, 2019).

Beberapa tahun terakhir, praktik serah terima klinis yang buruk telah diidentifikasi sebagai faktor utama yang menimbulkan bahaya pada pasien dengan 80% kesalahan serius dalam perawatan kesehatan disebabkan adanya komunikasi yang salah antar sesama pemberi perawatan dan sekitar satu dari 5 pasien mengalami hal yang fatal (Karmila *et al.*, 2017). Pelaporan rentan terjadi kesalahan saat menyebutkan hasil pemeriksaan kritis baik secara langsung maupun melalui telepon. Hal tersebut dikarenakan ada salah satu faktor yaitu komunikasi yang tidak efektif (Marantika *et al.*, 2018).

Hasil penelitian di rumah sakit di Amerika, Australia, New Zealand, Kanada, dan Eropa ditemukan dalam rentang 3,2% - 16,6%. Akibat kesalahan medis pada pasien rawat inap di Amerika, angka kematian berjumlah 33,6 juta per tahun di antaranya 44.000 – 98.000 dilaporkan meninggal setiap tahun (Hariyanto *et al.*, 2019). *Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations* pada tahun 2012 melakukan penelitian terhadap 2840 kasus kejadian tidak diharapkan dan berakibat fatal. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa 65% akar penyebab masalah tersebut adalah komunikasi dan 75% dari kasus komunikasi tersebut menyebabkan pasien meninggal (Maulita *et al.*, 2020). Data terbaru dari penelitian *The Joint Commission* tahun 2016, beberapa rumah sakit di Amerika melaporkan dalam rentang waktu Januari hingga Desember 2015 didapatkan 744 kasus kesalahan komunikasi sebagai penyebab terjadinya insiden. Tahun 2006-2007 ada 145 kejadian, menurun di tahun 2008 sebanyak 61 kejadian.

Kejadian keselamatan pasien di Indonesia sangat menunjukkan kondisi yang tidak tetap atau berubah-ubah. Hal tersebut dikarenakan tidak semua kejadian insiden keselamatan pasien dilaporkan. Kebanyakan insiden keselamatan pasien kurang menjadi perhatian petugas kesehatan. Petugas kesehatan hanya melaporkan kejadian insiden keselamatan pasien yang ditemukan secara kebetulan saja. Kejadian insiden keselamatan pasien di rumah sakit dapat diatasi dengan cara menerapkan komunikasi yang efektif dalam memberikan asuhan keperawatan. Menurut laporan Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit (2012), di Indonesia pada bulan Januari 2010 sampai April 2011, sebanyak 137 insiden keselamatan pasien.

Studi dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Januari 2022 didapatkan dokumentasi komunikasi efektif dengan metode SBAR yang dilakukan perawat di ruang perawatan C rumah sakit Bethesda Yogyakarta belum terisi sesuai dengan format dokumen komunikasi SBAR yang disediakan. Saat pelaporan pasien baru kepada dokter penanggung jawab pelayanan dari 11 perawat terdapat 10 perawat yang dokumentasinya belum sesuai format komunikasi SBAR yang sudah ditentukan dari rumah sakit Bethesda Yogyakarta yang standar dengan SOP yang sudah disahkan. Oleh karena itu, dari fenomena tersebut di atas peneliti ingin melakukan penelitian berkaitan dengan gambaran kepatuhan perawat dalam dokumentasi komunikasi efektif dengan metode SBAR di ruang perawatan inap Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta tahun 2021.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan rumusan masalah: “Bagaimana gambaran dokumentasi komunikasi efektif dengan metode SBAR di ruang rawat inap rumah sakit Bethesda Yogyakarta tahun 2021?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui gambaran dokumentasi komunikasi efektif SBAR secara kuantitatif.

2. Tujuan Khusus

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui distribusi frekuensi kepatuhan dokumentasi komunikasi SBAR dalam penerapan proses keperawatan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai sarana peneliti untuk menerapkan dan mempelajari lebih lanjut tentang mata kuliah metodologi dan biostatik dalam manajemen keperawatan.

2. Bagi Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta

Hasil penelitian dapat mengetahui gambaran dokumentasi komunikasi efektif SBAR.

3. Bagi Perawat secara umum dan khusus yang bekerja di rumah sakit Bethesda Yogyakarta

Perawat menerapkan dan memahami bahwa pelaksanaan dokumentasi dalam komunikasi efektif dengan metode SBAR sangat penting.

4. Bagi STIKES Bethesda YAKKUM Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam melakukan penelitian yang berkelanjutan dengan menggunakan metode yang lain.

5. Bagi Peneliti Lainnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai komunikasi efektif dengan metode SBAR.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.
Keaslian Penelitian

No	Nama/Tahun	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Noormailida Astuti/ 2019	Penerapan Komunikasi Situation, Background, Assesment, Recommendation (SBAR) pada Perawat dalam Melaksanakan Handover di RSUD Banjarmasin	Observasi, wawancara dengan sampel 7 perawat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan komunikasi SBAR pada perawat dalam melaksanakan handover di RSUD Banjarmasin sudah terlaksana dengan baik.	Instrumen dengan lembar observasi	Peneliti sebelumnya menggunakan analisa kualitatif. Penelitian yang akan dilakukan menggunakan analisa kuantitatif deskriptif.
2.	Santosa dan Santi Puspa Ariyani/ 2020	Analisis Deskriptif Penerapan Komunikasi Efektif dengan Teknik SBAR (Situation, Background, Assesment, Recommendation) untuk Patient Safety pada Perawat Pelaksana Rumah Sakit di Kabupaten Pati	Cross sectional dengan kuesioner dibagikan dengan google form, dengan populasi 264 perawat dan sampel 85 perawat.	Penerapan komunikasi dengan teknik SBAR yakni mayoritas perawat sesuai dengan pertanyaan situation, akan tetapi mayoritas perawat juga tidak menjelaskan dan mengidentifikasi pada pertanyaan background, assesment dan recommendation.	Penelitian dengan metode deskriptif.	Penelitian sebelumnya menggunakan analisa deskriptif eksploratif. Penelitian yang akan dilakukan menggunakan analisa deskriptif retrospektif.
3.	Cesario Tesa Priantoro dkk/ 2022	Metode Komunikasi Pendekatan SBAR terhadap Keselamatan Pasien	Studi literature, populasi 213 artikel, sampel 13 artikel.	Komunikasi efektif menggunakan pendekatan SBAR mampu mengurangi kesalahan dalam berkomunikasi antar tenaga kesehatan maupun antar tenaga kesehatan dengan pasien.	Penelitian dilakukan di tahun yang sama.	Penelitian yang akan dilakukan menggunakan analisa deskriptif retrospektif.