

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi adalah tindakan bersama antara 2 orang atau lebih yang berasal akar kata dalam bahasa latin "*Communico*" yang artinya membagi. Menjadi sebuah proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau menukar informasi yang menghasilkan saling pengertian yang lebih dalam (Hafied Cangara, 2019). Komunikasi dalam konsep pelayanan keperawatan bertujuan untuk mengurangi kesalahan dan menghasilkan perbaikan keselamatan pasien. Selain itu dengan diterapkannya komunikasi pada pelayanan keperawatan berdampak pada efektifitas, efisiensi, dan akurasi tindakan keperawatan. Kemampuan komunikasi yang efektif ini merupakan keterampilan yang mutlak diterapkan oleh perawat profesional (Daryanto, 2014).

Berbagai gangguan komunikasi antar perawat dapat mengakibatkan proses keperawatan terhenti, kinerja asuhan keperawatan juga akan menurun, bahkan menghambat pemenuhan tujuan asuhan keperawatan, komunikasi yang tidak efektif akan berdampak buruk bagi pasien, hampir 70 % kejadian sentinel di rumah sakit disebabkan karena kegagalan komunikasi dan 75 % nya mengakibatkan kematian, (Linda 2006, Lisbeth Blom, et al, 2015, Tamsuri 2016). Komunikasi yang buruk sangatlah berdampak pada pelayanan keperawatan. Mengakibatkan proses keperawatan yang tidak berjalan dengan baik dan tidak berkelanjutan. Bahkan hal yang fatal bisa terjadi seperti kesalahan dalam mengidentifikasi pasien, kesalahan

pemberian obat, kesalahan prosedur dan menghambat proses pemberian asuhan keperawatan selanjutnya (Sukesih, 2015).

Komunikasi berbasis SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) mutlak menjadi standar komunikasi efektif yang disediakan bagi perawat dan tenaga kesehatan lainnya dalam menyampaikan kondisi pasien. Hal ini memungkinkan tenaga kesehatan intra profesi untuk berbagi informasi secara terstruktur dan sistematis untuk meningkatkan intervensi keperawatan yang maksimal. Perawat dapat memiliki kesempatan untuk berdiskusi dengan tenaga kesehatan lainnya sehingga berbagai resiko yang merugikan bagi pasien dapat di cegah. Komunikasi berbasis SBAR menjadi solusi bagi fasilitas pelayanan kesehatan pratama untuk mengatasi kesenjangan dalam komunikasi terutama dalam hal pelaporan.

Teknik komunikasi berbasis SBAR telah direkomendasikan oleh World Health Organization (WHO) sebagai informasi penting yang membutuhkan perhatian dan tindakan segera, komunikasi SBAR tidak hanya meningkatkan mutu pelayanan, tetapi juga dapat meningkatkan kualitas Pelaporan yang akan menekan angka medical error (Cynthia D. & Gayle, 2009, Raymond & Harrison, 2014). Metode SBAR digunakan dalam pelaporan dapat memberikan informasi pada perawat hal apa saja yang harus disampaikan ketika berkomunikasi sehingga akan mengurangi kebingungan setiap perawat dalam berkomunikasi. Dampak apabila tidak di laksanakan komunikasi SBAR pada saat Pelaporan akan terjadi peningkatan resiko insiden keselamatan pasien, komunikasi antar perawat dan tenaga kesehatan lainnya tidak efektif yang sangat berpengaruh terhadap mutu asuhan keperawatan.

Sejalan dengan Model Praktik Keperawatan Profesional (MPKP) pada hubungan antar tim pemberi layanan kesehatan, pelaporan merupakan proses pengalihan wewenang dan tanggung jawab utama untuk memberikan perawatan klinis kepada pasien dari perawat dan tenaga kesehatan lainnya. Pelaporan memiliki tujuan tercapainya komunikasi yang akurat dan terkait tugas perpindahan informasi relevan yang digunakan untuk kesinambungan dalam keselamatan dan keefektifan dalam bekerja. Sesuai dengan Pilar IV MPKP, manajemen asuhan keperawatan yaitu *continuity care* yang dilakukan saat pasien berada di rumah untuk proses dokumentasi keperawatan tetap berjalan mulai dari pengkajian, diagnosa keperawatan, perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Sutrisari Sabrina Nainggolan Di RS Pusri Palembang pada bulan April 2020 sampai dengan bulan Mei 2020, menyimpulkan bahwa penerapan Komunikasi SBAR dalam pelaporan dapat mengurangi kesalahan dalam pemberian obat, data yang disampaikan kepada tenaga kesehatan lainnya lebih akurat, namun tentunya tidak terlepas dari hambatan berupa pelaksanaan dari dokter penanggung jawab yang belum maksimal. Hal tersebut menjadi bahan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja tenaga kesehatan lainnya yang ada di RS Pusri Palembang (Sutisari, 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala keperawatan serta observasi langsung pada tanggal 13 -14 Juni 2024, Kepala Keperawatan menyatakan sudah pernah melakukan sosialisasi secara lisan, namun belum optimal. Dari hasil kuisisioner 9 perawat, sebanyak 3 orang perawat belum belum menerapkan teknik komunikasi berbasis SBAR. Sebanyak 5 Perawat sudah melakukan penerapan komunikasi SBAR dan 1 orang terkadang melakukan terkadang tidak. Berdasarkan

informasi didapatkan terjadi perbedaan pendapat terkait komponen SBAR seperti komponen assessment menjadi analisa, dan menerapkan komponen SBAR yang kurang lengkap sehingga pernah kejadian salah paham saat melaporkan dan data yang kurang lengkap berakibat pada intraprofesi lain yang menelpon kembali untuk memvalidasi informasi. Dapat disimpulkan terdapat masalah dalam manajemen dilapangan seperti kegiatan pelaporan pada layanan *home service* dengan teknik SBAR yang belum optimal di Klinik Alfin *Home Care*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian di atas maka penulis tertarik mengambil judul “Analisa Intervensi Keperawatan Melalui Teknik Komunikasi Intraprofesi berbasis SBAR Pada Layanan *Home Service* Di Klinik Pratama Alfin *Home Care* Tangerang”

Adapun masalah yang dapat dirumuskan yaitu penerapan komunikasi berbasis SBAR via telepon antar perawat dan tenaga kesehatan lainnya di Klinik Pratama Alfin *Home Care* yang belum optimal.

1.3 Tujuan Penulisan

1.3.1 Tujuan Umum

Terlaksananya proses keperawatan menggunakan komunikasi SBAR dalam pelaporan pasien pada layana *home service* di Klinik Pratama Alfin *Home Care* Tangerang.

1.3.2 Tujuan Khusus

Setelah menyelesaikan kegiatan praktik kepemimpinan dan manajemen, perawat mampu:

- a. Melakukan analisa situasi dan merumuskan masalah manajemen asuhan keperawatan pada pilar 4 (*Patient Care Delivery*)
- b. Memaparkan hasil Analisa situasi dan melakukan diskusi, sosialisasi mengenai SBAR intra profesi mengenai Intervensi yang akan dilakukan mengenai teknik komunikasi berbasis SBAR intra profesi via telepon.
- c. Memahami konsep penerapan komunikasi berbasis SBAR dalam kegiatan pelaporan pasien via telepon pada layanan Home Service Klinik Pratama Alfin *Home Care* Tangerang.
- d. Menerapkan teknik komunikasi berbasis SBAR dalam pelaporan perawat dan tenaga kesehatan lainnya via telepon pada layanan Home Service Klinik Pratama Alfin *Home Care* Tangerang.
- e. Dilaksanakannya implementasi komunikasi berbasis SBAR intra profesi via telepon pada layanan *Home Service* Klinik Pratama Alfin *Home Care* Tangerang.
- f. Dilakukannya monitoring evaluasi penerapan komunikasi berbasis SBAR dalam pelaporan perawat dan tenaga kesehatan lainnya via telepon pada layanan *Home Service* Klinik Pratama Alfin *Home Care* Tangerang.

1.4 Manfaat Penulisan

1.4.1 Bagi Mahasiswa

Sebagai dasar pengetahuan lebih lanjut pada pelaksanaan komunikasi SBAR untuk meningkatkan mutu dan profesionalisme keperawatan pada layanan *Home Care*.

1.4.2 Bagi Perawat Home Care

- a. Dapat mengetahui dan mengaplikasikan pelaporan pasien via telepon dengan teknik komunikasi SBAR
- b. Tercapainya tingkat kepuasan kerja yang optimal
- c. Terciptanya hubungan yang baik antara perawat dan tenaga kesehatan lainnya serta pasien dan keluarganya.

1.4.3 Institusi Pendidikan

Diharapkan KIAN ini menjadi perbandingan untuk penelitian selanjutnya dan menjadi evaluasi terhadap program dalam manajemen keperawatan yang telah di tetapkan.

1.4.4 Klinik Pratama AlfinHome Care

Diharapkan KIAN ini menjadi masukan dan peningkatan mutu kualitas pelayanan *Home Care* untuk menjadi fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat sesuai dengan visi , Misi, dan tujuan Klinik Pratama Alfin *Home Care*.