

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya profesi keperawatan terjadi karena perubahan yang dapat terjadi di dalam masyarakat, sehingga dapat mengubah tujuan menjadi lebih baik dan mampu membantu mencapai langkah untuk dapat meningkatkan mutu dalam pelayanan keperawatan, yaitu peningkatan mutu pelayanan keperawatan, sumber daya manusia dan manajemen (Nursalam, 2014).

Ginting (2019) menyatakan bahwa Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) tahun 2018 edisi 1 ketidaksesuaian informasi yang diberikan dapat membahayakan keselamatan pasien. Komunikasi yang salah saat melakukan instruksi secara lisan, maupun penyampaian pemeriksaan dengan hasil yang kritis dan harus segera disampaikan melalui telepon, serta obat-obatan yang memiliki kemiripan pelafalan dan tampilan yang mirip atau biasa disebut LASA (*look alike, sound alike*).

Rezkiki (2017) mengatakan keselamatan pasien sangat dekat hubungannya dengan mutu pelayanan kesehatan, sehingga dapat mempengaruhi pelaksanaan perawat dalam melakukan tindakan dan kegiatan timbang terima (*handover*) menjadi salah satu perawat melakukan komunikasi efektif dalam menjaga keselamatan pasien (*pasien safety*).

Keselamatan pasien (*patient safety*) merupakan salah satu sistem di rumah sakit yang mengupayakan keamanan pasien dalam menerima asuhan keperawatan dan menghindari terjadinya cedera yang terjadi akibat kesalahan dalam melakukan suatu tindakan maupun kesalahan tidak dilakukannya suatu tindakan yang seharusnya dilakukan (Salawati, 2020).

Komunikasi merupakan salah satu yang dapat menimbulkan masalah pada keselamatan pasien (*patient safety*). Hubungan antar manusia memiliki proses yang sangat khusus merupakan komunikasi. Efektifnya komunikasi yang memiliki ketepatan waktu, keakuratan informasi, kelengkapan informasi dan kejelasannya informasi serta dapat dipahaminya oleh penerima sehingga dapat mengurangi kesalahan dan mampu meningkatkan keselamatan pasien (Muhdar, 2021).

Menurut Muhdar (2021), rumah sakit dapat menggunakan kerangka komunikasi efektif yaitu komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assesment, Recommendation*), pada saat perawat melakukan timbang terima (*handover*) ke perawat lain mengenai pasien dapat menggunakan metode komunikasi ini. Komunikasi SBAR merupakan teknik kerangka komunikasi yang telah disediakan untuk tenaga kesehatan dalam menyampaikan informasi mengenai kondisi pasien. Komunikasi SBAR merupakan metode yang sudah terstruktur untuk menyampaikan informasi penting yang membutuhkan tindakan segera serta berkontribusi efektif dalam meningkatkan keselamatan pasien yang dapat digunakan secara efektif yang dapat meningkatkan timbang terima perawat antar dinas maupun antar unit internal di rumah sakit serta dapat digunakan untuk berdiskusi.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Faricha Dyah Agustin pada tahun 2022, bahwa metode komunikasi SBAR yang digunakan oleh perawat saat melaksanakan timbang terima di instalasi rawat inap RSUD Bangil menunjukkan bahwa pada komponen komunikasi situation dalam kategori tepat 109(88,6%) pada komponen komunikasi background kurang tepat 66 (50,5%), assesment tepat 123 (100%) dan recommendation 120 (97,5%) tepat. Komunikasi SBAR secara umum dapat dikategori tepat, namun perlu diperhatikan dan perlu perbaikan untuk komponen background karena mendapat penilaian yang cukup rendah. Seperti menggali pengetahuan dan riwayat yang pernah diderita oleh pasien.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan sejak 18 Desember-20 Desember 2023 dilakukan 9 kali proses timbang terima dan dilakukan observasi ketepatan penggunaan komunikasi SBAR pada proses timbang terima. Didapatkan data sebanyak 9 perawat dari 11 perawat atau 81,8% tidak tepat dalam melakukan komunikasi SBAR.

Dimana dalam pelaksanaannya saat pengisian kuesioner didapatkan data pada *Situation* perawat tidak menyebutkan umur pasien, tanggal masuk ke ruangan dan hari perawatan sebanyak 3 perawat atau 27,3%. pada *Background* perawat tidak lengkap menyebutkan tindakan medis, obat yang digunakan, riwayat alergi dan riwayat pembedahan sebanyak 4 perawat atau 36,4%. Pada *Assesment* perawat tidak lengkap menyebutkan pada pengkajian pasien terkini dan data penunjang medis sebanyak 2 perawat atau 18,2%. Dan pada *Recommendation* perawat tidak lengkap menjelaskan intervensi yang

sudah teratasi, belum teratasi dan dilanjutkan atau dihentikan sebanyak 3 perawat atau 27,7%.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada kepala ruangan, ketua tim dan seluruh perawat pelaksana didapatkan bahwa ruang mezanin merupakan ruangan yang baru dibuka sejak Januari 2023 dan memulai MPKP sejak bulan September 2023, serta didapatkan data penerapan komunikasi SBAR dalam proses timbang terima belum berjalan secara optimal di ruang Mezanin meskipun sudah pernah dilakukan sosialisasi oleh bagian keperawatan.

Berdasarkan dari uraian diatas maka penulis tertarik mengambil judul observasi yang peneliti lakukan “Penerapan komunikasi SBAR pada proses timbang terima untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Ruang Mezanin RS X Jakarta”.

1.2 Perumusan Masalah

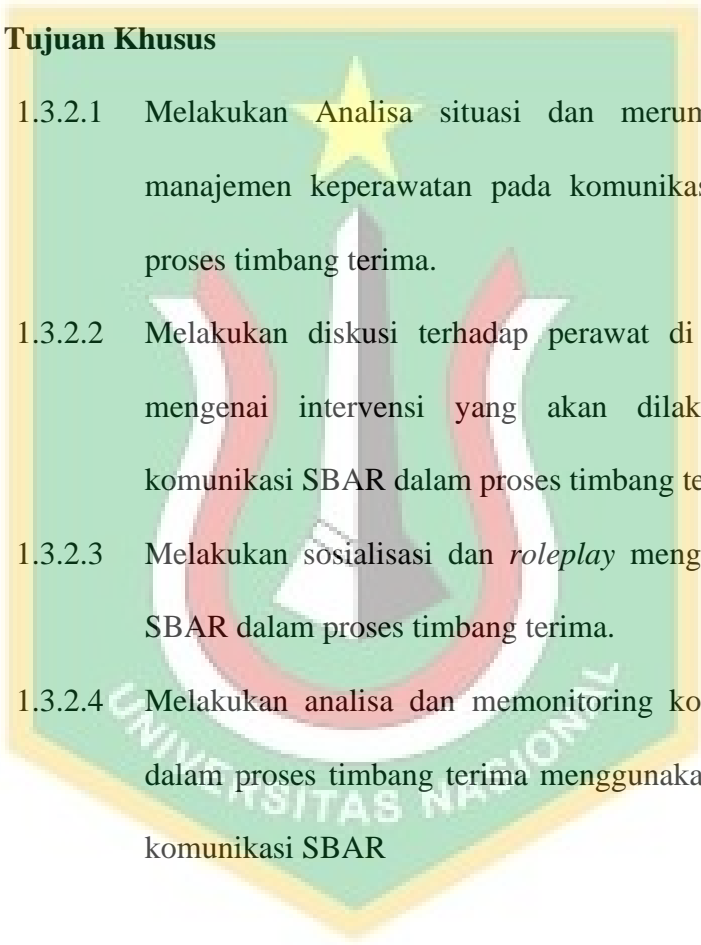
Berdasarkan rangkaian uraian masalah pada latar belakang yang di paparkan diatas, adapun masalah yang dapat dirumuskan yaitu penerapan komunikasi SBAR dalam proses timbang terima untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RS X Jakarta.

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Mampu mengetahui ketepatan penerapan komunikasi SBAR pada proses timbang terima untuk meningkatkan kualitas pelayanan di ruang Mezanin RS X Jakarta.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 
- 1.3.2.1 Melakukan Analisa situasi dan merumuskan masalah manajemen keperawatan pada komunikasi SBAR dalam proses timbang terima.
 - 1.3.2.2 Melakukan diskusi terhadap perawat di ruang Mezanin mengenai intervensi yang akan dilakukan mengenai komunikasi SBAR dalam proses timbang terima.
 - 1.3.2.3 Melakukan sosialisasi dan *roleplay* mengenai komunikasi SBAR dalam proses timbang terima.
 - 1.3.2.4 Melakukan analisa dan memonitoring komunikasi SBAR dalam proses timbang terima menggunakan lembar format komunikasi SBAR

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Perawat

- 1.4.1.1 Memberikan dukungan terhadap kepala ruangan, ketua tim dan perawat pelaksana agar tetap menerapkan komunikasi SBAR pada proses timbang terima secara optimal untuk

meningkatkan kualitas pelayanan di ruang Mezanin RS X Jakarta.

1.4.1.2 Memberikan dukungan terhadap kepala ruangan, ketua tim dan perawat pelaksana dalam menerapkan komunikasi SBAR pada proses timbang terima menggunakan format komunikasi SBAR.

1.4.1.3 Tercapainya komunikasi yang efektif untuk meningkatkan keselamatan pasien.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit

1.4.2.1 Mengetahui masalah yang ada di ruang Mezanin RS X Jakarta yang berkaitan dengan penerapan komunikasi SBAR.

1.4.2.2 Meningkatkan keselamatan pasien (*patient safety*) karena telah tercapainya komunikasi yang efektif dengan menerapkan komunikasi SBAR pada proses timbang terima.

1.4.2.3 Memberikan masukan dari hasil Analisa SWOT sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan asuhan keperawatan di ruang Mezanin RS X Jakarta.

1.4.3 Bagi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional

1.4.3.1 Menjadi pedoman dan masukan dalam penelitian kesehatan dan pengembangan mata kuliah Manajemen Keperawatan sebagai acuan terhadap mahasiswa yang sedang berada di

stase manajemen keperawatan yang berada di Program Studi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional.

1.4.3.2 Menjadi data tambahan dan acuan bagi mahasiswa yang sudah berpraktik di manajemen keperawatan selanjutnya.

1.4.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai informasi dasar untuk penelitian berikutnya agar dapat dikembangkan lebih luas khususnya .mengenai komunikasi SBAR pada proses timbang terima.

