

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mutu pelayanan di rumah sakit adalah hal yang sangat penting bagi rumah sakit serta dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai standar yang telah berlaku. Sebuah rumah sakit yang menjalankan indikator dengan baik itu dianggap sudah bermutu (Azharuddin, 2019). Salah satu mutu pelayanan di rumah sakit dapat ditunjukkan dengan pelaksanaan handover yang dilakukan oleh perawat. Timbang terima mempunyai peran sebanyak 80% dari masalah penyebab medical error, timbang terima yang tidak efektif dapat mengakibatkan banyak permasalahan yang berhubungan dengan pasien seperti kesalahan dan pelanggaran dalam keselamatan perawatan pasien, termasuk kesalahan pengobatan, salah operasi, dan kematian pasien. Masalah tersebut menjadi perhatian penting dan dapat dimonitor melalui kegiatan timbang terima. Informasi yang ditransfer terkait dengan keadaan klinis pasien, kebutuhan, keadaan personal, sosial yang bertujuan untuk menyampaikan informasi serta memastikan efektifitas dan keamanan dalam perawatan pasien. Penting dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan timbang terima agar dapat meminimalisir kejadian yang dapat merugikan pasien (Trinesa, Arif, & Murni, 2020).

Perawat dalam hal ini adalah salah satu sumber daya manusia yang mendominasi di sebuah rumah sakit dan sangat berpengaruh dalam pelayanan kesehatan dengan berbagai peran dan tugasnya yang tujuan akhirnya adalah melayani pasien dengan sebaik-baiknya. Perawat memiliki tugas memberikan asuhan langsung pada pasien, sehingga

perlu mengetahui pedoman dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien secara holistik. Timbang terima pasien adalah bentuk komunikasi perawat dalam melakukan asuhan keperawatan pada pasien. Timbang terima adalah salah satu kegiatan yang digunakan dalam melakukan pelayanan kepada pasien. Di dalam timbang terima terdapat kegiatan yang memuat informasi penting tentang perkembangan pasien sehingga perlu fokus utama pada kegiatan timbang terima ini. Timbang terima dilaksanakan saat pertukaran shift, perawat dinas pagi melaporkan ke perawat berikutnya, dan seterusnya dari shift satu ke shift lainnya mengenai asuhan keperawatan yang sudah dilakukan dan yang akan dilakukan terhadap pasien (Lase, 2020). Timbang terima dilakukan oleh perawat dengan sebaik mungkin agar informasi tentang pasien dapat tersampaikan dengan baik pula. Timbang terima dapat dilakukan dengan beberapa metode, salah satunya adalah metode SBAR.

Metode komunikasi SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) digunakan dalam proses timbang terima (handover) oleh perawat kepada pasien. Metode ini efektif dalam meningkatkan pelaksanaan serah terima antar shift, melibatkan semua anggota tim kesehatan untuk memberikan masukan terkait situasi pasien. Dengan menggunakan SBAR, anggota tim kesehatan memiliki kesempatan untuk berdiskusi dan berbagi informasi yang relevan (Muhdar, dkk., 2021).

Hasil review oleh The Joint Commission on the Accreditation of Healthcare Organizations terhadap hampir 2,500 sentinel events atau kejadian tidak diharapkan di berbagai Rumah Sakit di Amerika menunjukkan bahwa komunikasi merupakan akar masalah primer yang berkontribusi terhadap 70% kejadian; hal ini menjadi sangat serius karena hampir 75% pasien dalam kejadian tersebut kehilangan nyawanya (JCHAO, 2004

dalam Leonard et al., 2004). Departemen Kesehatan RI menyebutkan bahwa komunikasi yang tidak berjalan baik pada saat pelaksanaan timbang terima akan menimbulkan dampak yang serius diantaranya tidak tepatnya pengobatan, hilangnya informasi penting

Menurut Ovari (2017), kurang lebih 53,4% perawat tidak melaksanakan metode komunikasi SBAR saat timbang terima tugas keperawatan dan penelitian dari Rezki (2017), didapatkan bahwa 66,7% tidak menerapkan SBAR sesuai SOP. Sedangkan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sudresti (2015) dalam Rizki (2017), mendapatkan pelaksanaan komunikasi SBAR masih kurang, antara lain perawat dalam menyebutkan Situation hanya 39,53%, dalam menyebutkan Background hanya 10,47%, dalam menyebutkan Assessment hanya 22,09 % dan menyebutkan Recommendation hanya 27,91%.

Berdasarkan studi pendahuluan peneliti di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri pada tanggal 27 sampai 29 Juli 2023 di ruang rawat inap metode timbang terima yang saat ini dilakukan di RS Bhayangkara Kediri dari analisis kuesioner penerapan metode SBAR di 3 ruangan dengan jumlah perawat yaitu 7 orang melakukan pengisian kuesioner menunjukkan hasil sudah 40% menggunakan komunikasi SBAR, namun penerapannya belum maksimal karena hanya diterapkan saat pelaporan kondisi pasien saat visite dokter. Komponen Assesment dalam komunikasi SBAR memiliki frekuensi terendah dilakukan oleh perawat saat melakukan komunikasi dengan dokter. Perawat jarang membaca kembali dan tidak melakukan konfirmasi ulang ketika menerima pesan dari dokter melalui telepon.

Rekomendasi WHO pada tahun 2007 dalam Rezkiki (2017), mewajibkan perawat memperbaiki pola komunikasi khususnya pada saat melakukan operan jaga atau handover yaitu dengan menggunakan komunikasi SBAR. Model komunikasi efektif Situation, Background, Assessment, Recommendation (SBAR) merupakan Komunikasi efektif yang dapat memberikan solusi kepada pihak rumah sakit untuk menghindari terjadinya kesalahan berkomunikasi contohnya pada saat timbang terima pasien (Simamora, 2018).

Dalam pelayanan kesehatan, salah satu hal terpenting dari praktik kolaborasi yaitu komunikasi antara tenaga kesehatan. Kurangnya komunikasi dapat menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam melayani pasien dan kesalahan dalam menangani pasien. Komunikasi yang kurang efektif juga dapat menggambarkan koordinasi tenaga kesehatan yang kurang baik. Komunikasi terkadang hanya berupa perintah dan konfirmasi saja tanpa diskusi dan transfer pengetahuan. Komunikasi yang kurang sistematis dapat menjadi hambatan untuk berinteraksi secara profesional (Mardiana, Kristina and Sulisno, 2019). Kesalahan dalam komunikasi adalah penyebab nomor satu yang dapat membahayakan pasien.

Menggunakan metode komunikasi SBAR memungkinkan informasi penting ditransfer secara akurat (Achrekar et al., 2020). Praktik kolaborasi interprofesional dan pelaksanaan komunikasi SBAR menjadi strategi untuk meningkatkan kolaborasi interprofesi dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Di Indonesia, penelitian yang dilakukan oleh Astuti, Ilmi, dan Wati (2019) menyebutkan bahwa komunikasi SBAR bermanfaat bagi perawat dan pasien serta dalam hal keselamatan pasien. Manfaat bagi perawat yaitu meningkatkan kualitas operan pasien, mengetahui tentang kondisi pasien dengan mudah, dan meningkatkan komunikasi yang efektif. Bagi pasien, SBAR

bermanfaat karena pasien merasa senang sebab kondisi pasien dapat tercatat lebih detail. Manfaat SBAR untuk keselamatan pasien yaitu memudahkan pemantauan pasien, meningkatkan kualitas perawatan pasien, dan mengurangi risiko kejadian tidak diinginkan.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik ingin melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Metode Komunikasi Efektif SBAR Terhadap Kualitas Timbang Terima Perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan data yang telah diuraikan pada Latar Belakang, maka hal yang ingin diteliti adalah “Bagaimana Komunikasi Efektif SBAR berpengaruh terhadap kualitas timbang terima perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui apakah metode komunikasi efektif SBAR berpengaruh terhadap kualitas timbang terima perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi metode komunikasi efektif SBAR di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri
- b. Mengidentifikasi kualitas timbang terima perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri

- c. Menganalisis pengaruh metode komunikasi efektif SBAR terhadap kualitas timbang terima perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu tambahan keilmuan yang terkait komunikasi efektif SBAR dan pengaruhnya terhadap kualitas timbang terima di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat diambil manfaatnya oleh semua pihak, khususnya :

a. Bagi Perawat

Di harapkan dengan hasil penelitian ini sebagai bahan masukan dan informasi untuk perawat meningkatkan komunikasi efektif SBAR perawat sehingga meningkatkan kualitas timbang terima keperawatan

b. Bagi Lahan Peneliti

Memberikan informasi bagi instansi terkait khususnya Rumah Sakit Bhayangkara Kediri untuk meningkatkan kualitas manajemen timbang terima keperawatan dengan komunikasi efektif SBAR

c. Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan data dasar dan acuan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan pengembangan penelitian mengenai komunikasi efektif SBAR untuk pengaruhnya terhadap kualitas timbang terima.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai komunikasi efektif SBAR terhadap timbangan terima pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, yaitu:

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti, Tahun	Judul	Hasil	Perbedaan
1.	Nellyta, Dkk, 2021	Penerapan Komunikasi Efektif Isobar Dengan SBAR Pada Pengetahuan Dan Kualitas Operan Perawat Di Rumah Sakit	Rata-rata usia kelompok ISOBAR dan SBAR adalah 37 tahun, mayoritas perawat berusia dewasa awal, menunjukkan tingkat kematangan dalam bekerja dan berpikir. Kematangan usia ini dapat mendukung keberhasilan intervensi, meningkatkan pengetahuan dan kualitas operasional. Lama kerja responden juga menunjukkan gambaran serupa. Pengalaman kerja dapat mendukung keberhasilan komunikasi efektif. Perawat dengan pengalaman kerja yang lama diasumsikan memiliki kemampuan komunikasi yang baik karena kebiasaan dalam komunikasi terapeutik.	Dalam metode penelitian, peneliti menggunakan kuesioner untuk mengamati SBAR dan menilai dampaknya pada kualitas timbangan terima. Sementara itu, peneliti lain (Nellyta, Dkk) menggunakan kelompok kontrol untuk ISOBAR dan SBAR, dengan pelatihan dan roleplay untuk kedua metode tersebut.
2.	Nyoman Sudresti Dkk, 2017	Hubungan Penggunaan Komunikasi SBAR Dengan Kualitas	Hasil penelitian menunjukkan bahwa 50% responden menempati kriteria "cukup" dalam	Perbedaan pada peneliti sebelumnya dengan penelitian ini terletak pada focus penelitian yaitu

		Pelaksanaan Bedside Handover	penggunaan metode komunikasi SBAR, dengan komponen situation yang paling tinggi (39,53%) dan background yang paling rendah (10,47%). Kualitas pelaksanaan bedside handover juga menempati kriteria "cukup" dengan komponen assurance yang paling tinggi (21,24%) dan responsiveness yang paling rendah (17,18%). Hasil analisis data menunjukkan adanya hubungan positif antara penggunaan metode komunikasi SBAR dengan kualitas pelaksanaan bedside handover dengan p-value 0,032.	penelitian ini berfokus pada hubungan digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara dua variabel dalam penelitian, sementara Analisis digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya
3.	Rezka V, Dkk, 2021	Hubungan Penggunaan Metode Komunikasi Efektif SBAR Dengan Pelaksanaan Timbang Terima (Handover) SYSTEMATIC	Berdasarkan artikel-artikel yang telah dianalisis menunjukkan bahwa komunikasi efektif SBAR sangat berperan penting dalam pelaksanaan proses timbang terima, karena dapat meningkatkan keselamatan pasien	Metode yang diambil peneliti menggunakan metode kuesioner untuk melakukan pengamatan pada SBAR sedangkan pada penelitian Rezka dkk menggunakan model systematic review dimana metode itu menggunakan data yang telah ada dari penelitian sebelumnya