

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sistem pelayanan kesehatan saat ini menuntut semua tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang berpusat pada pasien, efisien, efektif, aman dan mudah diakses. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan tidak lepas dari pelayanan keperawatan yang berkesinambungan dengan mengedepankan asuhan yang baik sesuai standar profesi dan hukum. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada pasien adalah melalui pemberian asuhan keperawatan, pengobatan dan rasa aman bagi pasien, keluarga dan masyarakat (Araujo et al., 2022).

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan atau persepsi pasien dengan kualitas layanan yang diharapkan pasien. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan melakukan komunikasi mengenai rencana, target, dan evaluasi pelayanan kesehatan baik antar profesi maupun dalam profesi keperawatan. Komunikasi yang digunakan dalam mewujudkan pelayanan tersebut harus menggunakan komunikasi yang efektif (Ariyanti et al., 2019). Komunikasi efektif adalah hal yang mendasar dari sasaran keselamatan pasien karena komunikasi adalah penyebab masalah keselamatan pasien (*patient safety*). Komunikasi efektif yang tepat waktu, akurat, lengkap, jelas, dan dipahami oleh penerima mengurangi kesalahan dan meningkatkan keselamatan pasien. Dalam komunikasi efektif harus ada aspek

kejelasan, ketepatan, sesuai dengan konteks baik bahasa dan informasi, alur yang sistematis, dan budaya (Badrujamaludin & Kumala, 2019).

Teknik komunikasi efektif yang disediakan untuk petugas kesehatan dalam menyampaikan kondisi pasien salah satunya adalah komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*). Komunikasi SBAR merupakan metode komunikasi efektif yang dipakai oleh perawat saat memberikan informasi kondisi pasien antara perawat, dokter dan kepada tim medis lainnya (Idealistiana & Salsabila, 2022).

Komunikasi SBAR adalah kerangka yang mudah diingat, mekanismenya nyata yang digunakan untuk menyampaikan kondisi pasien yang kritis atau perlu perhatian dan tindakan segera. S (*situation*) mengandung komponen tentang identitas pasien, masalah saat ini, dan hasil diagnosa medis. B (*background*) menggambarkan riwayat penyakit atau situasi yang mendukung masalah/situasi saat ini. A (*assessment*) merupakan kesimpulan masalah yang sedang terjadi pada pasien sebagai hasil analisa terhadap situasi dan latar belakang. R (*recommendation*) adalah rencana ataupun usulan yang akan dilakukan untuk mengenai permasalahan yang ada (Rezkiki & Utami, 2017).

Komunikasi efektif dengan metode SBAR yang dipakai oleh rumah sakit bisa mengurangi kesalahan dan berakibat komunikasi yang kurang efektif, seperti pada pelaksanaan overan (*handover*) atau serah terima pasien. Prosedur serah terima merupakan kebutuhan dasar yang dibutuhkan oleh setiap pasien rawat inap. Pelaksanaan prosedur tersebut merupakan tindakan keperawatan yang akan berdampak langsung terhadap asuhan pasien. Serah terima dibangun

sebagai sarana untuk menyampaikan tanggung jawab dan legalitas terkait pelayanan keperawatan kepada pasien (Mardiana et al., 2019).

Serah terima pasien harus dilakukan seefektif mungkin dengan menjelaskan melalui komunikasi yang efektif secara singkat, jelas, dan lengkap tentang tindakan mandiri perawat, tindakan kolaboratif yang telah dilakukan atau belum, dan kemajuan pasien saat itu. Informasi yang disampaikan akurat sehingga kelangsungan asuhan keperawatan dapat berjalan dengan sempurna. Serah terima dilakukan oleh perawat primer *shift* sebelumnya kepada perawat primer (penanggung jawab) *shift* selanjutnya secara tertulis atau lisan (Araujo et al., 2022).

Kesalahan dalam komunikasi adalah penyebab nomor satu yang dapat membahayakan pasien. *The Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations* menyatakan bahwa kesalahan dalam komunikasi dapat menyebabkan 60% hingga 70% kematian pasien. Kesalahan dalam komunikasi muncul ketika informasi penting pasien ada yang keliru, hilang, dan salah tafsir (Christina et al., 2021).

Komunikasi SBAR membantu perawat untuk mengorganisasi cara berpikir mengorganisasi informasi, dapat memudahkan penyampaian pesan, dan meningkatkan kemampuan perawat dalam berkomunikasi dengan dokter serta berdiskusi saat berkomunikasi dengan dokter. penerapan komunikasi SBAR pada perawat dalam melaksanakan *handover* juga menemukan hambatan sehingga perlu upaya manajemen keperawatan untuk meningkatkan penerapan metode SBAR dengan cara melakukan perbaikan pada format SBAR sehingga

pelayanan keperawatan berkelanjutan dan kepuasan pasien meningkat (Astuti et al., 2019).

Komunikasi SBAR merupakan alat komunikasi yang direkomendasikan oleh *World Health Organization* (WHO) untuk mengomunikasikan informasi penting yang membutuhkan perhatian dan tindakan segera, komunikasi SBAR tidak hanya meningkatkan mutu pelayanan, tetapi juga dapat meningkatkan kualitas *handover*. Komunikasi SBAR merupakan kerangka komunikasi yang ideal diterapkan sebagai komunikasi standar antara perawat, dokter dan tim kerja lainnya yang berfokus terhadap pasien. Standar praktik keperawatan profesional dengan metode SBAR menggambarkan proses mengatasi permasalahan yang terjadi pada pasien harus dilakukan secara dua arah (*feedback*), sehingga diikuti dengan pengulangan kalimat sebagai bentuk konfirmasi seperti bagaimana cara melaksanakan, tentukan waktu pelaksanaannya serta tindaklanjutnya harus disampaikan dengan jelas dan sesuai dengan harapan pada akhir pembicaraan. Hal ini bertujuan untuk meminimalis kesalahan persepsi dan tindakan (Astuti et al., 2019)

Akibat yang ditimbulkan dari proses serah terima yang tidak efektif ialah informasi penting terkait pasien menjadi keliru, salah tafsir yang pada akhirnya dapat membahayakan keselamatan pasien. Menunjukkan bahwa kondisi serah terima masih membutuhkan banyak perbaikan dan rekomendasi untuk menjadi proses yang lebih baik. Komunikasi yang efektif sangat penting untuk memberikan informasi yang akurat dan lengkap, meningkatkan kualitas

asuhan keperawatan, dan menghindari kejadian yang tidak diinginkan (Muller et al., 2018) .

Menurut Cahyono (2008) dalam (Christina et al., 2021) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan komunikasi SBAR yaitu sikap, pengetahuan, motivasi, budaya organisasi, kepuasan kerja, kemampuan, supervisi, dan imbalan. Menurut Rezkiki & Utami, 2017 penting bagi perawat untuk memiliki pengetahuan tentang komunikasi yang efektif. Pada dasarnya perawat mengetahui dengan baik tentang komunikasi SBAR dan prosedur pelaksanaan SBAR. Namun, pengetahuan perawat masih hanya sekedar mengetahui dan memahami saja dan belum mencapai tahap aplikasi atau pelaksanaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ita dkk (2017) tentang hubungan motivasi perawat dengan komunikasi efektif saat timbang terima pasien di IRNA A RS Kepresidenan RSPAD Gatot Soebroto ditemukan bahwa 75,7% responden yang memiliki motivasi rendah tidak melakukan komunikasi efektif saat timbang terima pasien. Hasil uji statistik ditemukan adanya hubungan motivasi perawat dengan komunikasi efektif saat timbang terima pasien dengan nilai *p value* 0,036. (Ita et al., 2016).

Motivasi adalah segala sesuatu yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Motivasi adalah sesuatu yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu dan melakukan pekerjaan atau menjalankan kekuasaan, terutama dalam berperilaku (Nursalam, 2018). Penelitian juga dilakukan oleh Muharni (2020) tentang hubungan motivasi dengan pelaksanaan komunikasi

SBAR dalam *handover* (overan jaga) pada perawat di RS Awal Bros Pekanbaru ditemukan dari 38 responden yang memiliki motivasi kurang baik, didapatkan 22 responden (44,9%) dalam pelaksanaan komunikasi SBAR tidak efektif pada saat melakukan *handover*. Hasil uji statistik adanya hubungan motivasi dengan pelaksanaan komunikasi SBAR dalam *handover* (overan jaga) pada perawat dengan nilai *p value* 0,038 (Muharni, 2020)

Penelitian yang dilakukan oleh Sudresti dkk (2017) tentang hubungan penggunaan komunikasi SBAR dengan kualitas pelaksanaan *bedside handover* di Ruang Ratna RSUP Sanglah Denpasar. Hasil penelitian menemukan bahwa penatalaksanaan komunikasi SBAR pada tenaga kesehatan khususnya perawat berada pada kategori kurang. Pada *Situation* hanya 39,53%, *Background* hanya 10,47%, *Assessment* 22,09%, dan *Recommendation* hanya 27,91%. Berdasarkan hasil tersebut Sudresti dkk, menyimpulkan bahwa komunikasi yang kurang baik/efektif dapat menimbulkan dampak negatif kepada pasien. Informasi yang tidak lengkap, tidak akurat atau bermakna ambigu dapat mengarah ke kejadian salah pemberian terapi, kesalahan prosedur, penundaan pemeriksaan diagnostik yang secara keseluruhan dapat memberi efek yang tidak diharapkan (Sudresti et al., 2017).

Perawat harus bisa berkomunikasi secara efektif pada saat menyampaikan informasi kondisi pasien. Komunikasi yang efektif bisa memudahkan penerimaan informasi. Informasi tentang kondisi pasien sejalan dengan tingkat asuhan keperawatan. Motivasi perawat akan meningkat ketika

merasa diajak dan mengerti apa yang harus dilakukan pada saat tindakan (Idealistiana & Annisa, 2022)

Survey awal yang peneliti lakukan pada tanggal 26 Mei 2023 di Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang yang menggunakan metode observasi dan penyebaran angket didapatkan bahwa metode *handover* yang saat ini dilakukan di Rawat Inap Rumah sakit TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang sudah 50% menggunakan komunikasi SBAR, namun penerapannya belum maksimal disalah satu unit rawat inap yang ada karena belum menggunakan konsep yang baku, SOP komunikasi SBAR baru saja diperbaharui dan diterbitkan tahun 2022. Hasil observasi dan wawancara didapatkan 6 dari 10 responden pada saat kegiatan timbang terima tidak ada memperkenalkan diri dan rekan dinas terkait pergantian shift serta jam bertugasnya kepada pasien hanya saja kepada sesama rekan sejawat membahas terkait kondisi yang dialami si pasien serta tindakan yang sudah dan yang akan diberikan kepada pasien selanjutnya. Hasil wawancara 10 responden didapatkan hasil motivasi 60% perawat menyatakan kurangnya motivasi dikarenakan adanya kesibukan dalam pekerjaan serta dorongan dari atasan untuk melaksanakannya sebagai tuntutan pekerjaan bukan karena keinginan naluri sendiri.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “hubungan motivasi dengan pelaksanaan komunikasi SBAR pada perawat dalam melaksanakan *handover* di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2023”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah ada hubungan motivasi dengan pelaksanaan komunikasi SBAR pada perawat dalam melaksanakan *handover* di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2023 ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahui hubungan motivasi dengan pelaksanaan komunikasi SBAR pada perawat dalam melaksanakan *handover* di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2023.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi pelaksanaan komunikasi SBAR pada perawat dalam melaksanakan *handover* di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2023.
- b. Diketahui distribusi frekuensi motivasi perawat dalam melaksanakan *handover* di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2023.
- c. Diketahui hubungan motivasi dengan pelaksanaan komunikasi SBAR pada perawat dalam melaksanakan *handover* di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2023.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Menambah wawasan peneliti melaksanakan penulisan skripsi penelitian khususnya tentang pelaksanaan komunikasi SBAR pada perawat dalam melaksanakan *handover* di Rumah Sakit.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan perbandingan atau data dasar bagi penelitian selanjutnya melakukan penelitian dengan masalah yang sama dan variabel yang berbeda.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai referensi dan menambah wawasan dan pengetahuan bagi mahasiswa, khususnya mahasiswa keperawatan di STIKes Alifah Padang.

b. Bagi Tempat Penelitian

Memberikan informasi tentang hubungan motivasi dengan pelaksanaan komunikasi SBAR pada perawat dalam melaksanakan *handover* dan sebagai bahan acuan evaluasi dalam menentukan kebijakan penggunaan teknik komunikasi SBAR.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui “Hubungan Motivasi dengan Pelaksanaan Komunikasi SBAR pada Perawat dalam Melaksanakan *Handover* di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryono Padang Tahun 2023. Pada penelitian ini variabel independen yaitu motivasi perawat dan variabel dependen yaitu pelaksanaan komunikasi SBAR pada perawat dalam melaksanakan *handover*. Jenis penelitian adalah *kuantitatif* dengan desain *cross sectional study*. Penelitian telah dilaksanakan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryono Padang dari bulan Januari sampai Agustus 2023. Pengumpulan data penelitian dilakukan dari tanggal 03 Juli – 15 Juli 2023. Populasi adalah 30 orang Ketua Tim yang ada di ruang rawat inap Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryono Padang. Sampel yang diteliti berjumlah 30 orang, dengan teknik *total sampling*. Data dikumpulkan menggunakan lembar kuesioner dan lembar observasi kemudian data diolah dengan komputerisasi, untuk analisis univariat menggunakan distribusi frekuensi dan analisis bivariat menggunakan uji statistik *Chi-Square*.