

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit adalah organisasi dalam bidang jasa pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan upaya pelayanan pada pasien rumah sakit didukung oleh banyak jenis ketrampilan Sumber Daya Manusia (SDM) baik yang berbentuk profesi maupun non profesi. Rumah Sakit yang bermutu adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan melalui penyelenggaraan pelayanan secara paripurna pada unit-unit gawat darurat, rawat jalan, rawat inap, ruang tindakan dan ruang perawatan khusus (Eviana, 2015). Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan meningkatkan komunikasi oleh petugas kesehatan.

Komunikasi merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh pemberian jasa pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan karena sumber daya manusia yang terbanyak di rumah sakit adalah perawat dan selama 24 jam berkesinambungan selalu mendampingi pasien. Praktik keperawatan profesional dalam komunikasi efektif merupakan unsur utama bagi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan dalam mencapai hasil yang optimal (Hilda dkk, 2017). Komunikasi efektif sebagai standar praktik keperawatan profesional dalam praktek keperawatan tidak hanya psikomotor dan keterampilan diagnostik klinis, tetapi juga kemampuan dalam keterampilan interpersonal dan komunikasi. Perawat diharapkan dapat berkomunikasi dalam melaksanakan asuhan keperawatan untuk

mencapai hasil yang optimal dan di semua bidang praktek menurut (Anggorowati, 2017; ANA, 2010).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggorowati, dkk tahun 2017 dengan judul Komunikasi Efektif Dalam Praktek Kolaborasi Interprofesi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas pelayanan. Tujuan penelitian *Literature review* ini adalah untuk mengetahui komunikasi efektif dalam praktik kolaborasi interprofesi akan meningkatkan kualitas pelayanan. Metode penelitian *Literature review* dengan batasan kriteria Inklusi sebagai berikut: pendekatan praktek kolaborasi interprofesi, melakukan komunikasi efektif, dilakukan di rumah sakit atau pelayanan kesehatan. Penelusuran dilakukan dengan membatasi terbitan dari Tahun 2005 - 2015. Dari hasil penelusuran literatur bahwa kualitas layanan yang baik tergantung pada profesional yang bekerja sama dalam tim interprofessional. Komunikasi interprofesional yang digunakan adalah SBAR (*Situation-Background Assessment-Recommendation*).

Salah satu kegiatan keperawatan yang memerlukan komunikasi efektif adalah saat timbangan terima (*handover*) dan komunikasi lewat telepon. Perawat menerima instruksi verbal per telpon dari dokter menggunakan komunikasi verbal dengan TBAK (tulis, baca, konfirmasi kembali) sedangkan saat perawat melaporkan kondisi pasien kepada dokter menggunakan komunikasi verbal dengan SBAR (*Situation, background, assessment, recommendation*) menurut teori KARS (2013).

Komunikasi efektif menggunakan teknik SBAR adalah kerangka teknik komunikasi yang disediakan untuk berkomunikasi antar petugas

kesehatan dalam menyampaikan kondisi pasien (Permanente, 2011). SBAR merupakan kerangka yang mudah diingat, mekanisme nyata yang digunakan untuk menyampaikan kondisi pasien yang kritis atau perlu perhatian dan tindakan segera. Hal ini diperkuat penelitian yang dilakukan oleh Ni Nyoman Hartati tahun 2018 dengan judul Pengaruh Metode Komunikasi Efektif SBAR Terhadap Efektifitas Pelaksanaan Timbang Terima Pasien Di Ruang Griyatama RSUD Tabanan. Yang menyatakan bahwa tujuan penelitian ini untuk menganalisa pengaruh komunikasi SBAR dengan efektifitas timbang terima (*handover*). Hasilnya ada pengaruh yang kuat metode komunikasi efektif SBAR dengan efektifitas pelaksanaan timbang terima (*handover*) dengan nilai  $r = 0,832$  serta nilai  $t = 4,847$  dan  $p$  value  $0,001 (< \alpha = 0,05)$ .

Rumah Sakit Baladhika Husada Jember merupakan rumah sakit tipe C yang berlokasi di Jalan PB. Sudirman No. 45, Patrang dengan akreditasi Paripurna. Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti pada bulan April 2018, menurut kabid keperawatan sudah ada SOP timbang terima dan SOP TBaK. Peneliti juga mewawancarai 10 perawat rawat inap di Rumah Sakit Baladhika Husada yang mengatakan bahwa perawat telah melakukan komunikasi dengan sistem SBAR dan TBaK. Namun demikian, hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di ruang rawat inap RS Baladhika Husada pelaksanaan teknik SBAR belum berjalan secara penuh. Hal ini dikarenakan diruangan perawat pada saat timbang terima tidak menyebutkan tanggal pasien masuk ruangan dan hari perawatannya, perawat juga tidak menyebutkan riwayat alergi pasien, dan riwayat pembedahan.

Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti, tentang faktor determinan yang berhubungan dengan penerapan komunikasi efektif oleh perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Baladhika Husada Jember.

## **B. Rumusan Masalah**

### **1. Pernyataan Masalah**

Komunikasi merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh pemberian jasa pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan karena sumber daya manusia yang terbanyak di rumah sakit adalah perawat dan selama 24 jam berkesinambungan selalu mendampingi pasien. Komunikasi efektif dalam praktik keperawatan profesional merupakan unsur utama bagi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan dalam mencapai hasil yang optimal.

### **2. Pertanyaan Masalah**

Faktor determinan apa yang berhubungan dengan penerapan komunikasi efektif oleh perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Baladhika Husada Jember?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Menganalisis faktor determinan (kolaborasi, logistik, etika, hambatan bahasa, persiapan komunikasi) yang berhubungan dengan penerapan komunikasi efektif oleh perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Baladhika Husada Jember.

## **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi karakteristik responden di ruang rawat inap Rumah Sakit Baladhika Husada
- b. Mengidentifikasi faktor persiapan komunikasi berhubungan dengan penerapan komunikasi efektif oleh perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Baladhika Husada
- c. Menganalisis faktor determinan (kolaborasi, logistik, etika, hambatan bahasa, persiapan komunikasi) yang berhubungan dengan penerapan komunikasi efektif oleh perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Baladhika Husada Jember.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi pimpinan di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember dalam meningkatkan komunikasi efektif perawat, sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan pemberian pelayanan keperawatan.

### **2. Manfaat Bagi Perawat**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan untuk meningkatkan komunikasi efektif perawat, sehingga perawat diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan, dijadikan sebagai pedoman bagi perawat untuk melaksanakan komunikasi secara efektif.

### 3. Manfaat Bagi Pelayanan Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan keperawatan khususnya yang berhubungan dengan penerapan komunikasi efektif perawat.

### 4. Manfaat Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai data dasar dan rujukan dalam penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan faktor penerapan komunikasi efektif oleh perawat.

