

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keselamatan pasien (*patient safety*) merupakan prioritas utama dalam pemberian pelayanan kesehatan di rumah sakit. Penerapan sasaran keselamatan pasien bertujuan untuk mencegah terjadinya insiden yang dapat merugikan pasien, seperti kesalahan pengobatan, infeksi nosokomial, salah identifikasi, hingga tindakan medis yang tidak sesuai prosedur (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Salah satu faktor penting yang memengaruhi keberhasilan penerapan keselamatan pasien adalah komunikasi efektif antar tenaga kesehatan. Komunikasi yang jelas, tepat, dan terbuka dapat meminimalkan risiko kesalahan, terutama dalam proses serah terima pasien, pemberian obat, dan pelaksanaan tindakan medis (WHO, 2021).

Keselamatan pasien menjadi salah satu fondasi dari pelayanan kesehatan yang berkualitas. Hal ini sangat penting karena berkontribusi pada peningkatan mutu pelayanan dalam asuhan keperawatan (Hasrul, et al., 2020). Data terbaru menunjukkan bahwa insiden keselamatan pasien berupa kejadian tidak diharapkan (*adverse events*) di seluruh dunia mencapai sekitar 43 juta kasus setiap tahunnya. Menurut *World Health Organization* (2022), kerugian akibat kesalahan dalam pengobatan diperkirakan mencapai 42 miliar dolar Amerika setiap tahunnya. *WHO* juga mengungkapkan fakta mengejutkan bahwa satu dari sepuluh pasien di negara berkembang, termasuk Indonesia, mengalami cedera saat menerima perawatan di rumah sakit. Oleh karena itu, keselamatan pasien menjadi inti dalam pemberian asuhan keperawatan, yang bertujuan

untuk mencegah kesalahan pengobatan dan kerugian lainnya bagi pasien .

Berdasarkan laporan Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit (KKP-RS) tahun 2023, tercatat sebanyak 3.800 laporan insiden keselamatan pasien (IKP) dari berbagai rumah sakit di Indonesia. Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur (Dinkes Jatim, 2023) melaporkan bahwa masih terdapat berbagai rumah sakit dengan tingkat kepatuhan terhadap Standar Keselamatan Pasien (SKP) di bawah 80%, khususnya dalam indikator komunikasi efektif antar tenaga kesehatan. Berdasarkan data Komite Mutu dan Keselamatan Pasien salah satu rumah sakit daerah di Banyuwangi (2024), pada tahun 2023 tercatat 17 insiden keselamatan pasien di ruang rawat inap, dengan 35% di antaranya disebabkan oleh miskomunikasi antar tenaga kesehatan.

Komunikasi efektif adalah salah satu faktor kontributor yang sangat penting dalam menghadapi keselamatan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Qomariah & Lidiyah (2022) menunjukkan bahwa faktor paling dominan dari insiden keselamatan pasien adalah akibat kurangnya komunikasi efektif. Komunikasi menjadi sarana yang sangat penting dalam menciptakan keselamatan pasien karena adanya komunikasi yang baik dan efektif akan menciptakan penyampaian informasi yang baik sehingga Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) dan dicegah atau diturunkan (Ekawardani, 2022). Komunikasi merupakan elemen penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang berfungsi sebagai dasar dalam pertukaran informasi antar tenaga kesehatan. Komunikasi yang efektif tidak hanya mendukung kolaborasi antar profesi kesehatan, tetapi juga menjadi faktor determinan dalam mencegah kesalahan medis dan meningkatkan keselamatan serta kualitas asuhan

keperawatan ke pasien.

Komunikasi efektif bertujuan untuk meningkatkan keselamatan pasien, namun masih terdapat kesalahan signifikan dalam pelaksanaannya. Menurut *Joint Commission International* (2020), sekitar 67% kesalahan medis disebabkan oleh miscommunication. Penelitian lain menunjukkan bahwa kegagalan komunikasi terlibat dalam lebih dari 70% kejadian sentinel. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Basri (2019), hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian pasien memiliki tingkat kepuasan yang rendah terhadap komunikasi yang dilakukan oleh perawat selama proses pelayanan. Pasien menilai bahwa perawat kurang menunjukkan sikap empatik dan keramahan, serta tidak memberikan penjelasan yang komprehensif terkait kondisi kesehatan, sehingga menimbulkan persepsi adanya ketidakefektifan komunikasi dalam pelaksanaan asuhan keperawatan..

Salah satu upaya strategis dalam penerapan komunikasi efektif merupakan strategi utama dalam meningkatkan mutu pelayanan dan keberhasilan sasaran keselamatan pasien di rumah sakit, dengan melibatkan keluarga sebagai bagian dari proses komunikasi dan pengambilan keputusan dalam asuhan pasien. Komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dapat mencegah kesalahan, mempercepat pengambilan keputusan, dan memperkuat budaya keselamatan di ruang rawat inap (WHO, 2021). Pelaksanaan komunikasi yang efektif dapat memperjelas informasi yang harus disampaikan sehingga dapat mengurangi kesalahpahaman antar tenaga kesehatan. Kejelasan informasi yang diberikan oleh antar tenaga kesehatan dapat meningkatkan keselamatan pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti perawat yang bekerja di ruang rawat inap dan mengangkat masalah ini sebagai penelitian skripsi dengan judul “Hubungan komunikasi efektif dengan penerapan sasaran keselamatan pasien di ruang rawat inap RSUD Blambangan”

B. Rumusan Masalah

1. Pernyataan Masalah

Pelayanan keperawatan di rumah sakit menuntut adanya komunikasi yang efektif antar tenaga kesehatan untuk menjamin keselamatan pasien. Namun, dalam praktiknya, masih sering ditemukan hambatan komunikasi seperti ketidakjelasan informasi, perbedaan persepsi antar tenaga medis, serta kurangnya penerapan metode komunikasi efektif. Hambatan-hambatan tersebut dapat menyebabkan terjadinya insiden keselamatan pasien, seperti kesalahan pemberian obat (*medication error*), keterlambatan tindakan, maupun kesalahan identifikasi pasien. Penerapan sasaran keselamatan pasien di rumah sakit sangat bergantung pada sejauh mana tenaga kesehatan mampu berkomunikasi secara efektif. Komunikasi efektif tidak hanya memastikan informasi tersampaikan dengan benar dan lengkap, tetapi juga meningkatkan kolaborasi, koordinasi, serta rasa tanggung jawab antar anggota tim kesehatan.

2. Pertanyaan Masalah

- a. Bagaimanakah penerapan komunikasi efektif perawat di ruang rawat inap RSUD Blambangan?

- b. Bagaimanakah penerapan sasaran keselamatan pasien di ruang rawat inap RSUD Blambangan?
- c. Bagaimanakah hubungan antara komunikasi efektif dengan penerapan sasaran keselamatan pasien di ruang rawat inap RSUD Blambangan?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis hubungan komunikasi efektif dengan penerapan sasaran keselamatan pasien di ruang rawat inap RSUD Blambangan Banyuwangi.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi penerapan komunikasi efektif perawat di ruang rawat inap RSUD Blambangan.
- b. Mengidentifikasi penerapan sasaran keselamatan pasien di ruang rawat inap RSUD Blambangan.
- c. Menganalisis hubungan antara komunikasi efektif dengan penerapan sasaran keselamatan pasien di ruang rawat inap RSUD Blambangan.

D. Manfaat Peneliti

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis dalam upaya peningkatan mutu pelayanan dan penerapan sasaran keselamatan pasien di rumah sakit, khususnya di RSUD Blambangan Banyuwangi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Memberikan masukan kepada pihak manajemen rumah sakit untuk

meningkatkan penerapan komunikasi efektif antar tenaga kesehatan melalui pelatihan, supervisi, dan evaluasi berkelanjutan.

b. Bagi Tenaga Kesehatan (Perawat dan Dokter)

Meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan mengenai peran penting komunikasi efektif dalam menunjang penerapan keselamatan pasien. Memberikan motivasi bagi perawat dan dokter untuk menerapkan metode komunikasi yang baku seperti SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) dalam kegiatan pelayanan sehari-hari. Membantu tenaga kesehatan mengidentifikasi hambatan-hambatan komunikasi serta mencari solusi dalam meningkatkan koordinasi tim di ruang rawat inap.

c. Bagi Institusi Pendidikan

Menjadi bahan ajar tambahan dalam mata kuliah Keperawatan Dasar, Manajemen Keperawatan, maupun Keselamatan Pasien (*Patient Safety*). Menjadi contoh penelitian terapan yang menghubungkan aspek komunikasi dan keselamatan pasien, sehingga dapat memperkuat keterampilan analisis mahasiswa dalam riset kesehatan.

d. Bagi Penelitian Selanjutnya

Menjadi sumber referensi untuk penelitian lanjutan yang meneliti faktor lain yang memengaruhi keselamatan pasien, seperti beban kerja, budaya organisasi, atau efektivitas supervisi keperawatan. Menjadi dasar pengembangan intervensi berbasis pelatihan komunikasi efektif untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit.